



RAPPORT D'ACTIVITÉS

Organisme de Gestion des Foyers Amitié

OGFA | 2020

Toi
Pour
demain

OGFA

ORGANISME DE GESTION DES FOYERS AMITIÉ

RAPPORT MORAL

L'année 2020 peut être qualifiée pour l'OGFA d'année exceptionnelle...

Cependant, il nous faut retenir, s'il en était encore besoin, la mise en évidence de la capacité de son personnel à montrer un engagement fort, pour la mise en place de réponses adaptées aux exigences sanitaires.

En a découlé un nombre infime de personnes contaminées, tant chez les résidents que chez les salariés. Les dispositifs de prévention ont été très bien encadrés.

Dans l'urgence, les salariés ont révélé, une fois de plus, toutes leurs capacités à trouver des solutions.

Par des ouvertures de dispositifs :

- La gestion d'un hôtel réquisitionné par l'Etat ;
- L'installation « d'un centre de desserrement » ;
- La réouverture de la Résidence Marianna.

Par des adaptations de nos savoir faire :

- Mise en place de protocoles administratifs et sanitaires
- Développements de nouvelles pratiques: télétravail, Veille téléphonique, distribution de kits ludiques, organisation d'expositions, drive alimentaires, ...

En ces circonstances difficiles et compliquées, nous avons pu constater que l'ADN de l'OGFA – disponibilité, humanité et créativité – était toujours là.

Pour respecter les consignes sanitaires, certaines structures ont été fermées ou ont vu leur activité réduite, tels que : le Point d'Eau, le Poney-club ou la Crèche. Les exigences d'hygiène, des locaux en particulier, ont pénalisé le budget de l'OGFA, qui est encore en attente de remboursements.

C'est aussi dans ce contexte, que toute la richesse du personnel a permis d'atténuer les effets du départ du Directeur Général.

Son remplacement a pu être effectué immédiatement par Cyril BAZALGETTE, qui occupait alors les fonctions de Responsable du Pôle Personnes Isolées.

Ces divers évènements auraient pu entraîner un ralentissement de l'activité ...

Mais l'OGFA a continué à répondre à de nouvelles problématiques, telles que : la volonté de s'impliquer plus profondément dans l'insertion professionnelle, via la création d'un Atelier Chantier d'Insertion, ou la croissance du dispositif du Un Chez Soi d'Abord et la création d'un Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale, avec nos partenaires historiques que sont le CHP et l'Association France Addictions ...

Pour résumer cette année 2020, on pourrait emprunter à Jean JAURES, la citation suivante : *« Il ne faut avoir aucun regret pour le passé, aucun remord pour le présent, et une confiance inébranlable pour l'avenir ».*

2021 doit être l'année du retour à l'équilibre financier et du retour à la stabilité, avec la sortie de crise que nous espérons vivement.

2021 verra également la constitution du Groupe les Foyers Amitié regroupant l'AFA, le Fond de dotation, l'OGFA et l'association nouvellement créée, OGFA Insertion.

Enfin, que chaque intervenant de l'OGFA se trouve ici remercié pour sa forte implication durant cette année 2020.



Denis DUPONT
Président de l'OGFA

Sommaire

- 02 | Le rapport moral
- 03 | Le sommaire
- 04 | L'OGFA en quelques mots
- 05 | Les chiffres clés
- 06 | Organigramme
- 07 | Nos domaines d'action
- 08 | Nos services gestionnaires
 - 09 | Le pôle Veille Sociale
 - 18 | Le pôle Enfance | Famille
 - 31 | Le pôle Personnes Isolées
 - 52 | Le pôle Handicap Psychique
 - 62 | Le pôle Migrants
 - 69 | Le Service Insertion et Egalité des Chances
 - 72 | Dispositifs temporaires liés au 1^{er} confinement du au COVID

76 | Nos services transversaux

- 78 | Ressources Humaines
- 79 | Qualité, gestion des risques et formations
- 82 | Achats - Logements
- 83 | Comptabilité
- 85 | Informatique
- 87 | Cellule Innovation Sociale et Partenariats

89 | Remerciements

- 90 | Notes

L'OGFA EN QUELQUES MOTS

L'Organisme de Gestion des Foyers Amitié (OGFA) est une association créée en 1951. Elle assure le fonctionnement d'une trentaine de services et d'établissements sociaux et médico-sociaux. Ces services sont regroupés en 6 pôles : un Pôle Veille sociale et Hébergement d'urgence, un Pôle Enfance-famille, un Pôle Personnes isolées, un Pôle Handicap psychique, un Pôle Migrants et un Pôle Insertion.

L'OGFA a pour mission d'être à l'écoute des problématiques de précarité et d'exclusion sociale. Elle exerce une fonction d'alerte par rapport à leur émergence et une fonction de réflexion en ce qui concerne les réponses à leur apporter.

L'OGFA agit selon deux principes : celui de l'inconditionnalité de l'accueil et celui de l'autonomisation. Il s'agit d'accueillir les personnes telles qu'elles sont, là où elles en sont, sans complaisance, mais avec bienveillance et compassion. Il s'agit aussi d'offrir à ces personnes une ouverture vers un avenir.

CONTACTEZ-NOUS

34 Avenue Henri IV

64110 Jurançon

Tél : 05 59 06 15 32

RETROUVEZ-NOUS ÉGALEMENT SUR

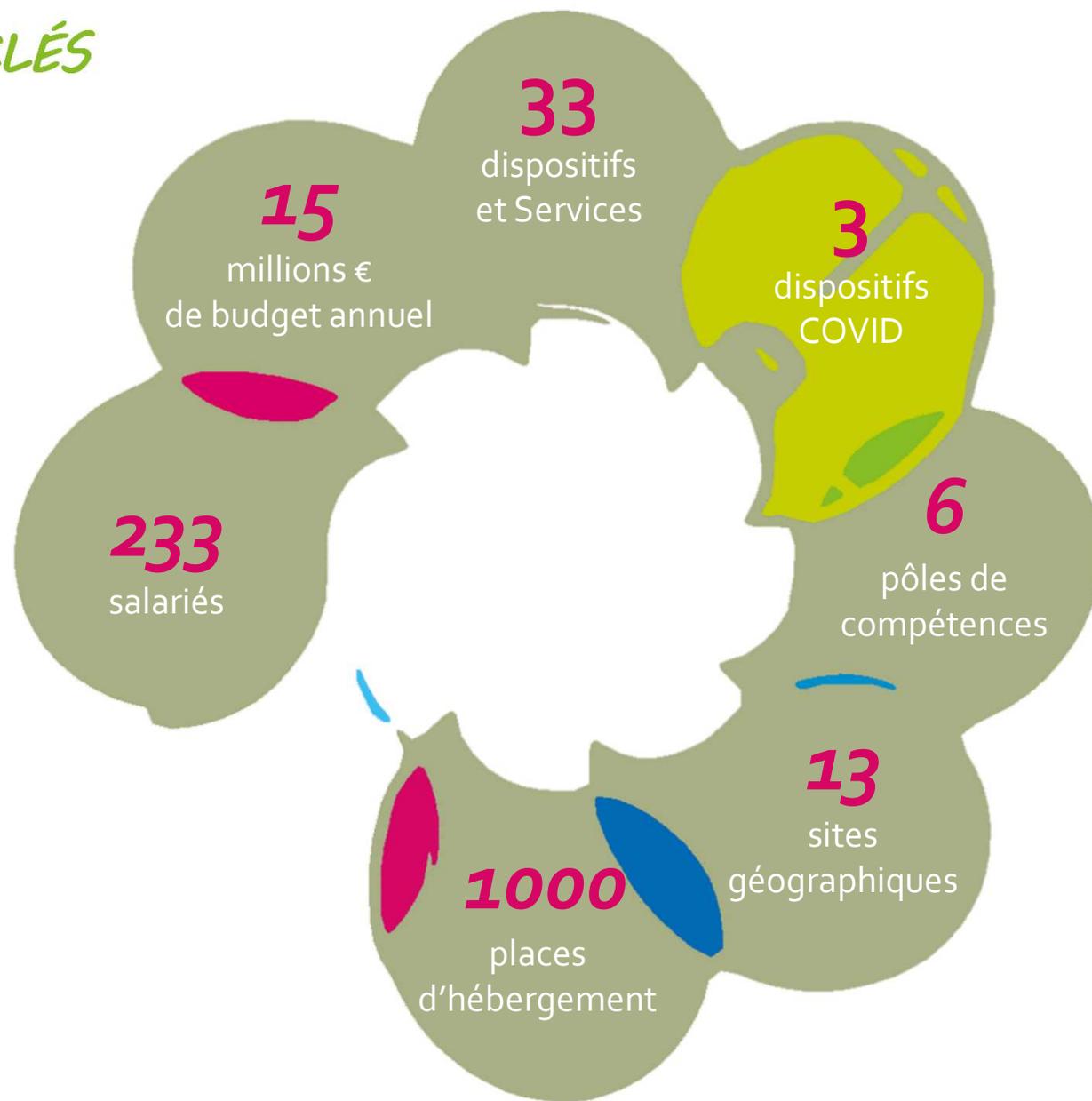


www.ogfa.net

LinkedIn

OGFA Foyers Amitié

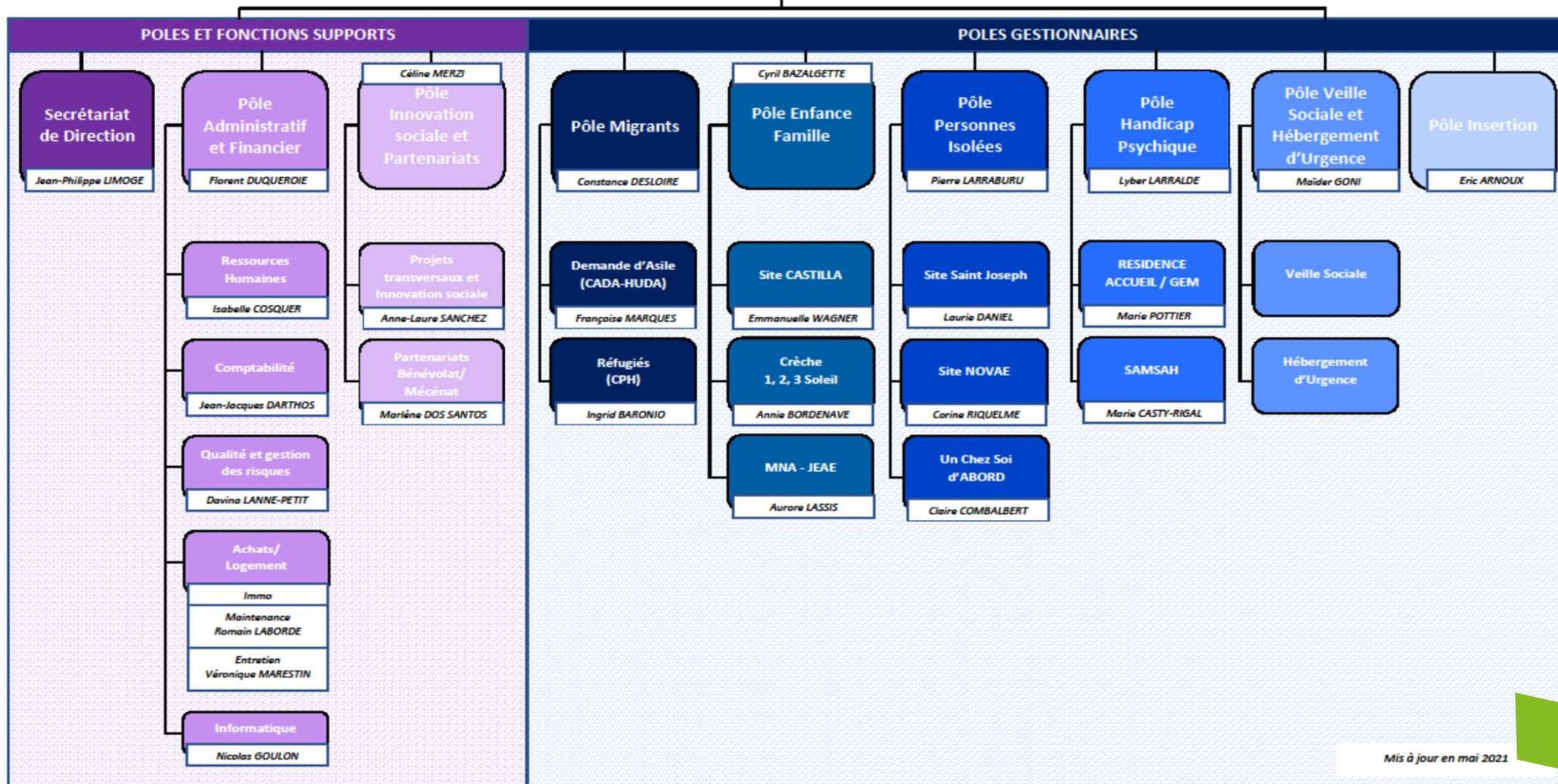
LES CHIFFRES CLÉS





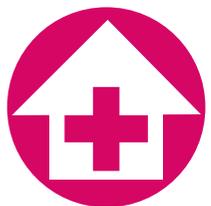
Conseil d'Administration
Président : Denis DUPONT

Direction Générale
DG : Cyril BAZALGETTE
DGA : Céline MERZI



Mis à jour en mai 2021

NOS DOMAINES D'ACTION



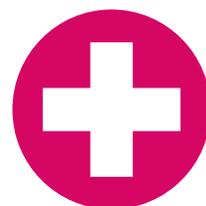
Hébergement d'urgence



Accompagnement social



Logement



Accompagnement médical



Multi-accueil



Accompagnement psychique



Accompagnement à l'habité



Accompagnement à la vie quotidienne



NOS SERVICES GESTIONNAIRES

PÔLE VEILLE SOCIALE

L'OGFA gère un dispositif de veille sociale et d'hébergement d'urgence, qui accueille, informe et oriente les personnes sans abri ou en détresse.

Ce dispositif est basé sur 4 services : la plateforme téléphonique du 115, qui permet la mise à l'abri ponctuelle sur le département des Pyrénées-Atlantiques, le SIAO, qui coordonne le parcours des personnes vers le logement, la plateforme Point d'Eau, qui répond à la détresse des personnes sans domicile et/ ou en situation de grande précarité, en proposant une palette d'accompagnements socio-sanitaires, et un dispositif d'hébergement d'urgence qui accueille temporairement les personnes sans solution d'hébergement.

Ce pôle a pour ambition de proposer un accompagnement et une orientation à toute personne, où qu'elle se trouve dans son parcours d'hébergement-logement.

10 | 115

12 | SIAO

14 | Point d'eau

16 | Hébergement d'urgence HALTE

Le « 115 »

Le numéro d'urgence pour les personnes sans solution d'hébergement sur l'ensemble du département

MISSION DU SERVICE

Le 115 est le numéro vert de l'urgence sociale.

Il est gratuit fonctionne depuis un fixe ou un portable tous les jours de l'année 24h/24.

Les écoutants tentent de répondre au mieux aux besoins de la personne en fonction de sa situation.

ÉLÉMENTS DE PROFIL ET NOMBRE DE DEMANDES D'HÉBERGEMENT

Homme seul : 1049

Femme seule : 2496

Couple : 791

Femme seule avec enfant : 3977

Homme seul avec enfant : 180

Groupe avec enfant : 2552

Groupe d'adultes sans enfant : 3082

Enfant mineur: 555

Famille : 10678

Le logiciel mis à jour en septembre 2020 comptabilise de la manière suivante : une personne = une demande

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Le 115 a géré 25661 appels, soit 2653 appels de mois qu'en 2019

Nombre d'appels pour demande d'hébergement : **13352**

Nombre d'appel pour une demande de prestation : **2004**



Année d'ouverture : **1995**

Nombre de salariés: **4,75, dont 0,25 de chef de service**

Echelle territoriale : **Département 64**

LES DEMANDES

Le nombre d'appel pour une demande d'hébergement a diminué en 2020. Cette baisse s'explique par la crise sanitaire : en effet, grâce à la réquisition préfectorale d'un hôtel de l'agglomération paloise, nous avons été en mesure de mettre à l'abri, de manière systématique, l'ensemble des demandeurs durant le 1^{er} confinement, sans nécessité de reprendre contact téléphoniquement tous les trois jours pour renouveler sa place.

LES PRESTATIONS ET LES DEMANDES NON POURVUES

Les demandes de prestation ne représentent qu'une moyenne de 6 appels par jour. Elles concernent principalement des demandes de nourriture et de couvertures. Les maraudes de la Croix-Rouge Française proposent ces prestations. Afin de faciliter les distributions, elles ont mis en place des points de rendez-vous, les usagers s'y rendent directement sans actionner le 115. Fonctionnant habituellement durant la période hivernale, elles n'ont pas stoppé leurs interventions et ont continué durant tout l'été.

Les demandes d'hébergement non pourvues représentent 7043 demandes contre 33360 demandes pourvues.

LES PERSONNES HÉBERGÉES ET LE NOMBRE DE NUITS

24700 nuitées ont été réalisées, dont 10205 à l'hôtel.

68 personnes sont hébergées sur l'ensemble du département par jour.

La création de nombreuses places pérennes, une poursuite de l'hébergement hivernal tout au long de l'année, la mise à l'abri de l'ensemble des SDF durant le 1^{er} confinement sont les raisons de cette considérable augmentation.

LES NUITÉES PAR STRUCTURE HÉBERGEMENT D'URGENCE ET HÉBERGEMENT PÉRENNE

EN BEARN : 45264 nuitées ont été réalisées, soit 124 personnes mises à l'abri chaque nuit.

AU PAYS BASQUE : 20184 nuitées ont été réalisées, cela représente 55 personnes mises à l'abri chaque nuit.

LES NUITÉES POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

Un Grenelle et des mesures fortes pour lutter contre les violences faites aux femmes ont permis la création de places d'hébergement supplémentaires à l'attention des femmes seules et des femmes avec enfants.

Dès le 1^{er} janvier 2020, l'Etat s'est donné les moyens pour mettre à l'abri toutes les femmes victimes de violences.

Le confinement a malheureusement montré une recrudescence de cette violence.

En 2019, le 115 a hébergé **179 femmes**, contre 304 en 2020, **soit une augmentation de plus de 69 %**.



EVÈNEMENTS MAJEURS

Durant toute l'année 2020, chaque personne en situation de grande exclusion s'est vu proposer un hébergement à minima d'une nuit sans évaluation préalable nécessaire.

Ces mesures exceptionnelles ont permis d'éviter une surmortalité des personnes à la rue, y compris des plus marginalisées.

Le succès est d'avoir également contenu les contaminations, alors que les conditions d'hébergement collectif étaient propices à la propagation du virus.

ENJEUX

La fonctionnalité de l'application nationale SI 115 et de sa nouvelle version de septembre 2020 reste un enjeu primordial. Les soucis de paramétrages rendent difficiles l'élaboration de statistiques nécessaires à l'évaluation du besoin en logement/ hébergement sur notre territoire.

Le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO)

Un dispositif coordonnant l'accès à l'hébergement et au logement

MISSION DU SERVICE

Le SIAO est le pôle ressource, au sein duquel, grâce à une parfaite connaissance des dispositifs d'hébergement de Pau, de son agglomération et plus généralement du territoire Béarn et Soule est élaboré un parcours adapté à la situation du ménage, en collaboration avec l'ensemble des acteurs territoriaux concernés.

Il est basé sur 3 principes fondamentaux:

- La continuité de la prise en charge des personnes
- L'égalité face au service rendu
- L'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes

Le SIAO est un dispositif qui a pour finalité d'améliorer la prise en charge des personnes sans abri ou qui risquent de l'être. Il favorise la construction de parcours d'insertion adapté pour aller vers le logement ou le relogement.

Il recueille, centralise les demandes d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement adapté et assure la régulation des orientations après une évaluation sociale. Le SIAO dispose donc de 2 volets INSERTION et URGENCE qui sont indissociables.

Le SIAO participe à l'observatoire social départemental et rend compte régulièrement de ses observations.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

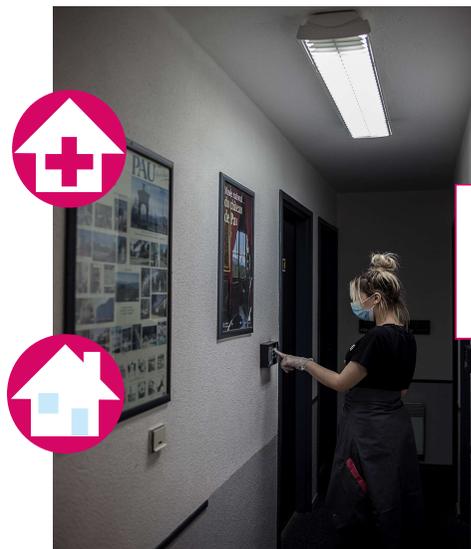
562 demandes d'hébergement pour 835 personnes, 47 demandes par mois.

239 ménages ont été accueillis durant l'année, soit 20 ménages par mois.

Plus de 80% des demandes sont sur le volet urgence

67 fiches saisies SIAO concernant des FVVC pour le Béarn

240 réponses négative (soit 43%), avec pour une grande majorité un refus du demandeur pour non satisfaction de la solution proposée.



Année d'ouverture : **2010**

Nombre de salariés: **2,75 ETP dont 0,25 de chef de service**

Echelle territoriale : **Béarn et Soule**

EVÈNEMENTS MAJEURS

Le SIAO utilise le logiciel national Etat, pour renseigner l'activité du service, nommé SI SIAO. Cet outil a bénéficié d'une refonte en septembre 2020. Il nécessite des mises à jour hebdomadaires, qui rendent difficiles les extractions. Les prescripteurs rencontrent également des difficultés d'utilisation qui se règlent peu à peu.

Enfin, ce outil reste perfectible quant aux chiffres fournis, souvent peu représentatifs de la réalité de terrain.

Le délai d'attente reste très important. A titre d'exemple, un homme isolé doit patienter plus de 7 mois pour entrer sur le dispositif CPHU.

La crise sanitaire est quant à elle venue majorer la durée des séjours, tant sur le volet insertion, que sur le volet urgence.

L'année 2020, et la crise sanitaire ont permis au SIAO de repenser son organisation.

Ainsi, le SIAO a été en mesure d'expérimenter un TELETRAVAIL tout en garantissant la même capacité d'analyse, de réactivité et d'échange avec les partenaires.

Les moyens informatiques et logistiques actuels ont permis d'adapter cette pratique dès le 1^{er} confinement, soit au lendemain du 17 mars 2020.

Le SIAO a connu, malgré le contexte, un accroissement des places à gérer.

La création du dispositif d'un chez soi d'abord, l'augmentation des places d'Inter Médiation Locative, de Maison Relais, de Résidences Accueils et des places d'Urgence pérennes nécessitent une nouvelle adaptation des professionnels pour connaître les subtilités de ces nouveaux modes d'accueils.

Le SIAO participe également aux commissions CPU (Commission Paritaire Unique) pour les sortants de détention en lien avec le SPIP ainsi qu'aux commissions d'orientation Maisons Relais/ Résidences Accueil.

Nous souhaitons, enfin, mettre l'accent sur les propositions de Logement/ hébergement qui essuient un refus. Elles étaient au nombre de 234 en 2020.

Plus de 80 % d'entre eux sont opposés par le demandeur lui-même.

Les principaux motifs sont les suivants :

- Le logement ne correspond pas aux attentes (localisation, collectif etc.) ;
- Le délai d'attente est trop long, le demandeur a donc trouvé une autre solution.



Ces dernières années ont vu la croissance du nombre de dispositifs et du nombre de places créés sur le Béarn.

Ces croissances engendrent un travail riche mais important.

Le SIAO BEARN et SOULE, gère les orientations vers 27 dispositifs pour 704 places.

ENJEUX

Le SIAO connaît une évolution constante, tant de ses attributions que du volume croissant et diversifié d'offres de logement/hébergement qu'il lui faut maîtriser.

Il doit travailler en étroite collaboration avec le service de droit commun pour optimiser au mieux l'utilisation du logiciel.

Le service devra en 2021 travailler finement avec les partenaires à une dématérialisation de l'ensemble des demandes.

La maîtrise du logiciel reste encore un enjeu majeur pour l'année qui arrive.

Le Point d'Eau

Une plateforme socio-sanitaire multi partenariale pour les personnes en situation de grande précarité

MISSION DU SERVICE

La plateforme socio-sanitaire, le Point d'Eau, est composée d'une équipe pluridisciplinaire. Elle a été créée pour répondre à la détresse des personnes sans domicile et/ ou en habitat précaire, en situation de grande exclusion. Elle s'inscrit, dans le dispositif territorial de veille sociale et sanitaire. Cette plateforme fonctionne grâce aux nombreux partenariats formalisés. Elle permet ainsi de répondre aux besoins des personnes à la rue. Plusieurs acteurs interviennent sur site dans la politique de « l'aller vers ». Régulièrement, des bénévoles participent à l'animation de ce lieu, ce qui facilite le fonctionnement quotidien sur l'accueil et la prestation café, notamment. Grâce à l'implication de l'ensemble des professionnels, des bénévoles et des partenaires, le Point d'Eau propose différentes prestations :

- Un accueil de jour comprenant :
 - Un point Hygiène (douches, toilettes et laverie) ;
 - Une bagagerie ;
 - Un point café et collation (cafés, thés, petit-déjeuner et en-cas) ;
 - Un accès informatique et charge téléphonique.
- Des prestations d'une plateforme socio-sanitaire multi partenariale :
 - Un accueil individualisé et une écoute personnalisée ;
 - Des soins médicaux avec la PASS générale et un cabinet dentaire avec Médecins du Monde, et des soins psychiatriques avec la PASS en santé mentale ;
 - Des activités d'animations en fonction de la demande des usagers.

Le Point d'Eau est aussi le point de rattachement d'une équipe de maraudeurs en lien avec le CCAS trois fois par semaine.

Le Point d'eau est reconnu comme un lieu ressource pour les personnes en situation de grande exclusion. Il représente pour beaucoup le seul « point de chute » pour se réchauffer, s'abriter s'alimenter, se soigner et tenter de redémarrer un projet. Plusieurs partenaires travaillent sur site et assurent des permanences (Planning familial, AIDES, l'Association Addictions France (ex ANPAA) et Médecins du Monde).



Année d'ouverture : 2007
Nombre de salariés: 4,5 ETP + 0,5 chef de service

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Le site a été fermé au public pendant le 1^{er} confinement du 25 mars au 7 juin 2020.

Le Point d'Eau a donc été ouvert 147 jours en 2020.

Nb de personnes accueillies / jour en moyenne : 69 personnes

Une majorité d'hommes seuls : 84,7 %

49,7 % d'entre eux ont entre 30 et 49 ans

191 nouvelles personnes

- 162 hommes
- 29 femmes.

ÉLÉMENTS DE PROFIL

Les personnes qui ont fréquenté le Point d'Eau en 2020 étaient toutes en situation de grande précarité et d'isolement. Elles sont sans domicile fixe, hébergées par le 115 sur des séjours de 4 nuits de « mise à l'abri ». Elles ont pu bénéficier tout au long de l'année des prestations d'hygiène, de soins médicaux et des aides sociales. **Nous observons un rajeunissement du public puisque sur les 191 nouvelles personnes, 82,13% ont entre 30 et 39 ans.**

Tout comme en 2019, **les personnes migrantes non reconnues mineures** représentaient une part de plus en plus importante de la file active quotidienne. **Sur 57 personnes accueillies quotidiennement, 12 sont des étrangers soit 21%.**

Une enquête réalisée auprès des usagers nous a permis de recenser que :

- plus d'1/4 d'entre eux vivaient en squat et étaient dans la rue depuis plus d'un an ;
- 25% étaient sans ressources, l'accès aux droits leur semblaient inaccessibles.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

Depuis le 8 juin 2020, la plateforme socio sanitaire est à disposition uniquement des personnes sans domicile ou en habitat précaire, afin de respecter les distanciations sanitaires.

La taille du lieu ne permet plus d'ouvrir aux personnes hébergées par les structures sociales du type CHRS, CPHU, un chez soi d'abord, etc. qui avaient pour habitude de venir prendre un café ou jouer aux cartes.

La COVID 19 a modifié nos pratiques sans altérer notre engagement. Nous espérons un retour progressif à la normale en 2021 pour que le Point d'Eau redevienne un espace de socialisation et d'accès de tous les publics fragiles.

Le site du Point d'Eau a fermé ses portes du 25 mars au 7 juin 2020. Cette période correspond au 1^{er} confinement.

L'équipe de professionnel a pu **développer ses compétences hors les murs et ainsi expérimenter de nouvelles pratiques éducatives.**

Elle a déménagé à l'ECORELAIS, hôtel de l'agglomération paloise pour accompagner en gestion directe **les 48 personnes SDF confinées. Le soutien indéfectible des partenaires publics et privés a fait de cette période une expérience inoubliable.**

La lutte contre la propagation du virus , imposant un protocole sanitaire strict, nous a **obligés à repenser les conditions d'accès au Point d'Eau.**

Ainsi, et depuis le 8 juin 2020, la consommation d'alcool est interdite sur site et 2 salariés assurent en permanence l'accueil des personnes (prise de température, mise à disposition de masques, ...).

En octobre 2020, un incendie accidentel de la buanderie a mis à mal le service rendu à l'utilisateur, avec la suspension forcée d'une prestation essentielle. Là encore, le soutien et la solidarité des partenaires nous ont permis de trouver des solutions (recours à une blanchisserie, notamment). **L'arrivée en mars 2020**, d'une nouvelle chef de service sur l'ensemble du pôle Veille Sociale, le départ d'une éducatrice spécialisée, de la maitresse de maison et l'arrêt de la présence des bénévoles **sont également des faits marquants de cette année 2020.**

ENJEUX

Le Point d'Eau est une plateforme socio sanitaire unique sur notre département. La pluridisciplinarité des acteurs de terrain fait de ce lieu un atout majeur de lutte contre l'indignité.

La période sanitaire, nous a permis de réfléchir à sa vocation première et de repenser les modalités d'accueil.

L'enjeu pour 2021 sera la réécriture du projet de service. Ce sera aussi de repenser le rôle des bénévoles.

Malgré l'adaptabilité, tant des professionnels et des usagers que des partenaires, le futur de la structure reste à construire et nécessite la poursuite du « TRAVAIL ENSEMBLE » pour s'ancrer durablement dans le paysage palois.

La Halte Amitié

Une mise à l'abri temporaire et dans l'urgence pour des familles primo-arrivantes ou déboutées, des femmes avec enfant(s), des femmes isolées et/ou enceintes, et des femmes victimes de violences conjugales.

MISSIONS DU SERVICE

- Accueillir et héberger en chambre individuelle, équipée (sanitaires), en tenant compte de la composition familiale ;
- Proposer une mise à l'abri temporaire, afin de sécuriser la situation, et effectuer un primo-diagnostic social ;
- Orienter vers les services de droits communs référents de la situation sociale ;
- Faire le lien, si nécessaire, avec les partenaires du territoire (soins somatiques et psychiques, protection de l'enfance, association d'aide aux victimes, etc.).

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de situations accueillies : 74 situations / 145 personnes

- 65 femmes
- 18 Hommes
- 62 enfants, dont 27 enfant de moins de 3 ans

Nombre de départ : 109 personnes

- 62 Adultes
- 47 enfants, dont 17 enfants de moins de 3 ans

Durée moyenne de séjour: 5 mois



Année d'ouverture : **2019**
Nombre d'ETP: **9,8 ETP + 1**
contrat de professionnalisation
Nombre de chambres : **50**

ÉLÉMENTS DE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES

- La Halte Amitié accueille des familles, qui arrivent dans l'urgence. La plupart de ces situations sont sans ressources et souvent en rupture avec les institutions sociales et de santé. Durant leur séjour, les personnes vont rencontrer l'équipe de la Halte Amitié lors de rendez-vous, afin de pouvoir travailler une réorientation vers les partenaires en fonction du projet de la personne.
- Solutions d'hébergement/ logement à la sortie :
 - Orientation vers un dispositif asile (CADA, HUDA) ;
 - Entrée en structure d'hébergement d'insertion (CHRS, IML) ;
 - Entrée en structure d'hébergement d'urgence ;
 - Solution autonome (Logement HLM, hébergement amical/ familial/ privé, retour au domicile) ;
 - Structure de prévention de l'enfance (foyer maternel, notamment) ;
 - Sans Solution ;
 - Décès.

EVÈNEMENTS MAJEURS

- Le 16/03/20, lors du 1^{er} confinement lié à la pandémie du Coronavirus, la Halte met en place un service de restauration.
- Le 23/03/20, un centre COVID est créé sur le 2^{ème} étage de la Halte, il peut accueillir 15 personnes. Le centre a fermé ses portes le 01/11/2020, après avoir accueilli 5 personnes.
- Le 08/07/2020, 1^{ère} rencontre pour la création du partenariat CAF-CPAM-OGFA, dont l'objectif est de faciliter les circuits pour l'accès aux droits et de permettre un véritable accès aux soins.
- Le 25/09/2020, un COPIL est créé avec les services sociaux du Conseil Départemental (SDSEI Bonnard et Ossau). Cette rencontre se tiendra une fois par trimestre ; elle a pour but de renforcer notre partenariat et nos échanges dans l'intérêt des personnes hébergées.
- Le 11/01/2021 la capacité d'accueil passe de 39 à 59 places suite à l'attribution de places SIAO (14 places Familles) et de 6 places hébergement Asile de Nuit.
- Le 15/11/2020, ouverture du 2^{ème} étage en lien avec l'attribution de 20 places d'accueil supplémentaires



- En août 2020, la Halte Amitié a recruté une Assistante de Service Social. Cette arrivée permet d'apporter des réponses spécifiques aux problématiques administrative des personnes accueillies. Les croissances successives du nombre de places d'hébergement vont permettre de nouveaux recrutements : un ETP supplémentaire pour l'équipe sociale et un ETP pour l'équipe de veilleurs de nuit.
- La rédaction du projet de service a permis à l'équipe de travailler sur la mise en place d'un outil sur le déroulement et les objectifs des Visites A Domicile.

ENJEUX

Une réflexion sur la question de l'alimentation : achats et mises à disposition de frigidaires dans les appartements et réflexion sur des ateliers cuisine, notamment.

Un travail sur la dotation d'un outil de traduction sur le service, pour favoriser une meilleure compréhension des résidents d'origine étrangère.

L'ouverture à venir de 6 nouvelles situations, de femmes victimes de violences conjugales avec ou sans enfants, anciennement accueillies sur le Pôle Enfance-Famille.

La création de 6 places d'urgence pour des personnes isolées. Elles seront accueillies durant trois nuitées, suite à une orientation par le 115.

La question de l'accès aux droits : le travail partenarial avec la CAF et la CPAM doit se poursuivre et permettre de proposer des permanences physiques et des ateliers pour permettre aux résidents de la Halte Amitié d'avoir un accès facilité à leurs droits, de limiter le non-recours et de favoriser l'accès aux initiatives partenariales (type : mois des familles, ateliers sur l'inclusion numérique).

Enfin, un temps de travail sur la mise en place de projets pour la Halte Amitié, en lien avec les autres structures de l'OGFA : jardin partagé, accès au sport et à la culture, inclusion numérique, entre autres.

PÔLE ENFANCE / FAMILLE

C'est au Pôle Enfance – Famille que débute l'histoire de l'OGFA. Ainsi, les « Foyers Amitié » voient le jour au début des années 1950 sous l'impulsion de l'Abbé Hourcq, aumônier diocésain du service d'action sociale.

Au fil du temps, avec l'apparition de nouvelles formes de précarité et l'évolution de la protection de l'enfance, les activités des Foyers Amitié se sont adaptées, afin de prendre en compte les nouveaux besoins. C'est ainsi que le pôle historique de l'OGFA est passé d'un foyer de filles-mères à la création d'un CHRS, d'une crèche, d'un CHU et d'un LAPE. L'année 2020 a vu la création d'un Hôtel Maternel dont les orientations sont à la main de l'ASE, et le rattachement des services MNA et JEAE.

19 | CHU Castilla

21 | CHRS Castilla

23 | LAPE

25 | CRÈCHE 1, 2, 3 SOLEIL

27 | Le Service Jeunes Etrangers Avant Evaluation(JEAE)

29 | Les Mineurs Non Accompagnés (MNA)



Année d'ouverture : fin 2013
 Nombre d'ETP : 1,11
 Nombre de places : 9
 Nombre de logements: 6, dans 4 chambres
 et 2 studios

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

- **Mouvements en 2020 : 32 personnes accueillies, dont 10 enfants (de la naissance à 9 ans), soit 22 ménages** (14 femmes seules, 18 femmes seules avec enfants, dont 1 femme enceinte)
- 27 entrées/ 23 sorties
- 6 situations CD 64
- **Durée moyenne de séjour : 166 nuits, soit 5,5 mois**
- Taux d'occupation : 83 %
- **Nuitées assurées en 2019 : 2 442**

Le Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU)

Une mise à l'abri temporaire et dans l'urgence pour des femmes victimes de violence, des mères et pères isolés, et des couples avec enfants, sans solution d'hébergement

MISSION DU SERVICE

Le CHU Castilla accueille de façon temporaire des familles (couples avec enfants, mères isolées et/ ou enceintes avec enfants, pères avec enfants) et/ ou des personnes isolées (femmes enceintes, femmes seules), qui viennent de traverser un moment de crise tel, qu'elles ne disposent plus de logement sécurisé. **Ce service accueille majoritairement des femmes ayant subi des violences conjugales.** Les personnes peuvent y être accueillies, même en soirée, soit après orientation du SIAO, soit par appel direct du 115.

Le premier contrat de séjour, signé dès l'arrivée des personnes, valide **un accueil de 15 jours, renouvelable une fois.** Le référent de secteur orienteur reste le maître d'œuvre de l'accompagnement du projet des bénéficiaires. L'équipe de Castilla garantit, en premier lieu, **un accueil et un hébergement sécurisants,** et contribue, avec les référents de secteur, à favoriser l'émergence d'une primo-évaluation des situations sociales et personnelles des personnes accueillies. **L'écoute, l'orientation et le soutien dans les démarches administratives constituent le cœur du travail effectué.**

ELÉMENTS DE PROFIL

Motifs d'orientation

Tout comme les années précédentes, le 1^{er} motif d'admission demeure la **réponse à une situation de violences intrafamiliales** : 15 adultes accueillis sur 22 étaient victimes de violences conjugales. Nous notons un nombre de **très jeunes enfants accueillis au CHU** (7 de moins de 5 ans) et ce, toujours dans un contexte de violences intra familiales. Presque la moitié des personnes accueillies se trouve **sans ressource au moment de l'admission** ; les autres bénéficient des minimas sociaux. Seules 2 d'entre elles perçoivent un revenu ou l'ARE.

Accompagnement proposé

La **mutualisation des moyens avec le CHRS Castilla** permet aux parents isolés accueillis avec des enfants de moins de 3 ans et/ ou aux femmes enceintes, de bénéficier de l'accès à la « Papothèque » et de la présence de professionnelles, favorisant le soutien à la parentalité. De même, les résidents du CHU peuvent trouver l'opportunité d'une rencontre avec le soin, en bénéficiant de l'écoute de l'**infirmière psychiatrique**, détachée du CHP et présente sur le site de Castilla à 80 %. Cette dernière pourra orienter les personnes vers les structures de soins les plus adaptées : **19 personnes**, dont une jeune majeure, **sur les 22 accueillies en 2020** ont pu bénéficier de ce suivi.

Le référent CHU s'assure en 1^{er} lieu lors de l'arrivée en urgence, que les personnes disposent de quoi répondre à leurs besoins primaires et s'attache ensuite, en lien avec le référent orienteur, à ouvrir ou à maintenir les droits sociaux des personnes. La majorité des personnes accueillies en 2020 a bénéficié de la mise à disposition de plateaux repas, au vu de son niveau de ressources.

Accès à la santé et orientations

Nous continuons d'observer une recrudescence des situations souffrant de **pathologies psychiatriques**, précédemment repérées ou non. Ainsi, l'infirmière détachée du CHP aura géré, en lien avec l'équipe sociale, au moins **12 situations profondément ancrées dans le soin psychiatrique** (accompagnements SAAU, liaisons avec la PASS en psychiatrie et/ ou soins somatiques). Ce temps d'accueil temporaire au CHU permet donc aussi une veille médicale immédiate et/ ou un remailage des soins précédemment entamés.

Solutions de logements à la sortie : 25 ménages/ 35 personnes

La moitié des personnes (12 situations) a été admise au sein de structures d'hébergement, dont 7 au sein de l'OGFA (5 à Castilla, dont 5 enfants). Sur ce temps de séjour court, 4 personnes ont pu être relogées dans le parc privé. 5 situations ont rejoint le domicile familial ou sont hébergées chez un tiers, et 3 ont quitté la structure sans explication.

EVÈNEMENTS MAJEURS

| **L'accompagnement de la santé psychique et somatique a continué de prendre une grande place cette année au CHU, particulièrement sur le temps de la crise sanitaire**, y compris sur des courts séjours. La veille de proximité au quotidien prend le pas sur l'initiale mission de primo diagnostic social, y compris la nuit et le week-end.

| **Nous avons cette année observé une recrudescence d'accueils en urgence de situations mère/ enfant particulièrement dégradées**, qui ont nécessité des liens étroits avec les services de l'ASE et un étayage conséquent au quotidien. 4 de ces 6 situations ont ensuite intégré les places CD64 du CHRS Castilla.

Les autres femmes seules, âgées de 39 à 62 ans, étaient toutes marquées par un dénuement de soins et un grand isolement social et relationnel. La proximité et la relation de confiance nouées auprès de l'équipe dans son ensemble (y compris veille de nuit) leur a permis de retrouver des repères et l'énergie nécessaire pour intégrer des lieux de vie plus adaptés.

| **L'équipe rend compte de façon hebdomadaire au SIAO** de l'avancée du suivi des situations accueillies, favorisant ainsi, en lien avec le référent social de secteur, les orientations les plus adaptées aux besoins des personnes. C'est ainsi que certaines situations, en particulier avec des enfants en bas âge ou re scolarisés sur Jurçon, ont été admises en priorité au sein du CHRS Castilla. Un nouveau contrat de séjour officialise alors l'accueil et l'accompagnement en CHRS.

CONCLUSION

Le CHU du Pôle Enfance - Famille sera transféré au sein du Pôle de Veille Sociale et d'Hébergement d'Urgence à la Halte Amitié début 2021. Les situations d'accueil en urgence des mères isolées enceintes et/ ou avec enfants de moins de 3 ans, pourront être accueillies sur l'Hôtel Maternel Castilla après accord de l'IASE.



Année d'ouverture : **1951**
Nombre d'ETP: **21,08**
Nombre de places : **70**

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de nuitées en 2020 : 25 384

Durée moyenne des séjours : 524 nuits, soit presque un an et demi

Nombre de résidents accueillis :

- **105 personnes**, soit 40 ménages ;

- **59 enfants**

- 22 enfants de moins de 3 ans ;

- **18 entre 4 et 10 ans ;**

- 19 de plus de 10 ans, dont 4 majeurs

Nombre moyen de situations CD64 / mois : 14

Nombre d'entrées en 2020 : 35 personnes

Nombre de sorties en 2020 : 32 personnes

Taux d'occupation : 99 %

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)

Un service d'hébergement et d'accompagnement pour les familles en difficultés

MISSION DU SERVICE

Le **CHRS Castilla** accueille et accompagne des familles (couples avec enfants ou dont la femme est enceinte, mères isolées enceintes et/ ou avec enfants, pères isolés avec enfants) en difficultés, pour lesquelles les référents sociaux de secteur ou judiciaires ont évalué la nécessité d'un hébergement et d'un accompagnement personnalisé de proximité, sur tous les versants de l'insertion sociale.

En convention financière avec le CD64, 9 places sont dédiées à l'accueil de mères isolées enceintes et/ ou avec enfants de moins de 3 ans, pour lesquelles les objectifs de prise en charge sont définis et validés par le service de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

Des professionnelles spécialisées dans le domaine du soutien à la parentalité et de l'accompagnement à la vie quotidienne interviennent au plus près de la vie familiale sur des temps clés (repas et couchers). Elles animent aussi, à hauteur de 3 demi-journées par semaine, la **Papothèque**, lieu de jeux, de conseils et de guidance parentale, avec un membre de l'équipe de la crèche « 123 Soleil », de l'OGFA.

Un travail de collaboration est mené avec l'équipe de la **crèche 123 Soleil**, puisque **8 places** sont réservées aux enfants des résidents du CHRS.

Une **infirmière psychiatrique**, détachée du CHP à temps partiel (80 %), propose une écoute spécifique aux résidents, qui peuvent prendre du temps pour « repenser à eux et prendre soin d'eux ». Elle permet aussi à chacun de se préoccuper de son état de santé global et partage ses observations avec l'équipe socio-éducative afin de co-construire les accompagnements proposés.

ÉLÉMENTS DE PROFIL

Motifs d'orientation

Sur les 40 ménages accueillis (29 femmes avec enfants/ 5 femmes seules/ 5 couples avec enfants/ 1 groupe familial), nous constatons, cette année encore, que les motifs d'orientations sont principalement liés à un contexte de violence, qu'elle soit conjugale ou familiale. **25 situations** ont connu des épisodes de **violences intrafamiliales** avant leur arrivée au CHRS, qui justifiaient la plupart du temps leur orientation vers ce dispositif. Nous avons accueilli 2 groupes familiaux, où jusqu'à 3 générations cohabitaient.

Situations CD64

19 situations ont été accompagnées cette année, ce qui représente le suivi de 19 enfants entre 0 et 3 ans et de 2 grossesses, en lien avec les référents du Département (travailleurs sociaux et PMI).

Mères isolées avec enfants

Sur 40 ménages, **29 concernent des situations familiales de parents isolés. Un contexte de violences intra familiales** fonde le motif de l'orientation de la majorité des femmes accueillies au CHRS. L'impact psychologique de ce vécu nécessite un accompagnement pluridisciplinaire de grande proximité auprès de l'adulte comme de l'enfant, afin que chacun puisse recouvrer une sécurisation sur tous les plans.

Ressources et couverture sociale à l'arrivée

Nous notons cette année que sur les 15 nouveaux adultes accueillis, 6 n'avaient aucune ressource au moment de leur arrivée. Les autres perçoivent les minimas sociaux et 4 d'entre eux ont pu bénéficier d'un salaire en cours de séjour. Plus de la moitié des nouveaux accueillis ouvrent droit à la CMUC et 4 à l'AME.

Accès à la santé et orientations : 48 personnes accompagnées au cours de 282 rencontres

L'infirmière détachée du CHP favorise des liaisons régulières et privilégiées avec les soignants. Elle a consolidé des liens avec les **professionnels de la PMI et du service de périnatalité du CHP**, tout en développant les partenariats existants (CMP, PASS, SAAU, services d'urgences, ELSA, médecins généralistes, etc.). Les problématiques rencontrées restent en lien avec un contexte familial et social précaire et empreint de violence : **anxiété, insomnies, perte de l'estime de soi, comportements à risques et somatisations diverses.**

La crise sanitaire a impacté le temps de présence de l'infirmière sur le service, mais cette dernière a pu poursuivre, dans le respect des règles sanitaires, la dynamique **d'ateliers collectifs** sur le site comme vers l'extérieur : ateliers bien-être (coiffure et esthétique), méditation, diététique, sport (animé par une kinésithérapeute bénévole) et sorties au Musée des Beaux Arts, notamment.

Insertion sociale et professionnelle

13 adultes ont pu s'insérer professionnellement en 2020, en dépit des restrictions liées à la crise sanitaire : les femmes, souvent bénéficiaires de contrats dans le domaine de l'aide à la personne ou de l'entretien, sont restées mobilisées, y compris pendant le confinement. Nous avons composé, pour les soutenir en termes de **garde d'enfants et d'aide aux devoirs.**

Enfin, 10 enfants ont pu bénéficier d'un accueil au sein de la crèche 123 Soleil, gage de socialisation tant pour l'enfant que pour son parent, alors en capacité de s'inscrire dans un dispositif d'insertion.

Nous notons, cette année encore, le souhait exprimé par chacune des personnes accueillies, de parvenir à exister socialement : trouver une place dans la société, éviter l'isolement et l'absence de lien. C'est pourquoi nous avons poursuivi notre étroite **collaboration avec le dispositif des AAVA**, qui a permis la contractualisation de missions pour plusieurs des résidents accueillis.

Solutions de logements à la sortie

Nous notons un turn-over moins important lié à des situations familiales qui peinent à recouvrer autonomie et sécurisation. Pour autant, **6 familles ont été relogées sur le parc social**, y compris en période de post-confinement. Nous observons toujours le souhait des familles de pouvoir préserver les repères trouvés durant le temps de leur accueil au CHRS (crèche et scolarité, notamment). Aussi le partenariat tissé avec les bailleurs sociaux a permis la signature de nouveaux baux glissants. **4 femmes seules** très vulnérables ont pu intégrer des structures sociales adaptées à leur besoin de protection au long cours.

EVÉNEMENTS MAJEURS : L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE

Les premiers jours de confinement ont vu grandir des sentiments entremêlés d'anxiété, de tristesse et d'isolement au sein des familles. Les professionnels se sont adaptés à cette situation atypique, redoublant d'ingéniosité et d'engagement. Le site du CHRS s'est transformé en lieu de vie où le chant, la danse, les échanges de terrasse à balcons, les « coronachallenges » et le partage de courses ont rythmé ces 2 mois hors du temps. Il nous a fallu éduquer, tout en rassurant, délimiter les espaces, relayer les mères à bout de souffle, se plonger dans les devoirs, rappeler les règles, distribuer les autorisations de sortie, pallier l'absence de ressources, entendre la souffrance de la solitude ... Tout cela en préservant une dynamique d'équipe extrêmement positive.

L'OUVERTURE DE L'HÔTEL MATERNEL

Le CD64 a officialisé, en octobre 2020, l'ouverture de l'Hôtel Maternel Castilla au sein du Pôle Enfance/Familles de l'OGFA, clarifiant ainsi la répartition des compétences entre l'Etat et le Département. Ce service permet l'accueil de 12 situations de femmes isolées enceintes et/ ou avec enfants de moins de 3 ans (6 places sont dédiées à l'Urgence et 6 places relèvent d'un accueil plus pérenne). L'orientation des situations familiales est gérée par l'ASE. Les objectifs de primo évaluation des besoins et des objectifs d'accompagnement sont validés par l'Inspectrice ASE. Les 9 places initialement financées dans le cadre d'une convention avec l'ASE sont donc intégrées au sein de ce dispositif de prévention, destiné à répondre aux besoins grandissants de situations mère/enfant(s) vulnérables et dénuées d'étayages suffisamment contenant.

Le Lieu d'Accueil Parents Enfants (LAPE)

Service qui permet d'organiser des rencontres médiatisées entre des parents et leur(s) enfant(s)

Année d'ouverture : 1994
Nombre d'ETP : 5,61
Nombre de logements : 5



INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de familles accueillies : 87

Nombre de visites réalisées : 1670 (2023 programmées, 353 annulées)

Nombre de situations : 131

Nombre d'enfants accueillis : 123 et 14 enfants associés

Nombre de visites fraternelles : 30

Nombre d'accueils : Relais 5 ; Simples 2 ;

Personnalisés 23 ; Permanents 108



MISSIONS DU SERVICE

Accompagnement, soutien, aide, accueil : toute famille peut en avoir besoin. Le LAPE permet l'organisation de rencontres entre les enfants et leur famille, dans un cadre adapté et sécurisant, au sein d'espaces de visites dédiés, en présence de professionnels compétents.

L'Aide Sociale à l'Enfance fixe les objectifs des rencontres et pose des exigences, en fonction desquelles elle adresse au LAPE, les demandes d'accompagnement ou d'accueil. L'équipe du LAPE répond à la commande de l'ASE et n'intervient pas dans les décisions concernant le suivi de placement.

Les objectifs visés dans le cadre des missions sont les suivants :

- Garantir la **neutralité du lieu et du temps de rencontre**, tout en favorisant l'existence de relations familiales les plus favorables possibles ;
- Offrir un **espace de rencontre et de responsabilité**, dans le respect de l'autorité et des droits parentaux ;
- Ouvrir la possibilité de réinvestir des liens familiaux par **des activités partagées**, en retrouvant le désir et le plaisir d'être ensemble ;
- Se situer en **interface entre les services de l'ASE et la famille** sur le temps de la rencontre.

ACCOMPAGNEMENTS PROPOSÉS

Le Lieu d'Accueil Parents Enfants propose différents types d'accueil :

L'accueil relais : faire le lien entre les personnes pour garantir le meilleur accompagnement.

L'objectif est de permettre à un parent de venir chercher son enfant dans de bonnes conditions, pour exercer son droit de visite. Les professionnels assurent le relais entre les deux parents ou entre la famille d'accueil et le parent.

L'accueil simple : faciliter l'exercice de la parentalité

Le parent garantit le contenu de la visite. Les professionnels sont présents à l'arrivée et au départ de la rencontre. Il s'agit souvent de situations de parents qui ne disposent pas de domicile adapté ou dont celui-ci est trop éloigné du lieu de vie de leur enfant. Cet accueil peut se faire dans le cadre d'un hébergement. La présence du veilleur de nuit et de l'équipe de Castilla, garantissent une sécurité aux parents et enfants.

L'accueil et l'accompagnement personnalisés : accompagner l'exercice de la parentalité

La prestation est « ajustée » à l'évaluation de la situation sur le moment. Le professionnel sera systématiquement présent à l'arrivée et au départ du ou des enfants, et restera disponible en cas de besoin (demandé par la famille ou évalué par le service), durant toute la durée de la rencontre.

L'accueil et l'accompagnement permanents : une véritable aide à l'exercice de la parentalité

Ce type d'accompagnement est spécifique et soutenu. Il concerne les familles les plus en difficultés pour garantir des échanges adaptés et sécurisants.

Cet accompagnement a concerné 108 situations, soit près de 80% des accueils.

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| **Davantage de visites de pères seuls (38) et de visites en fratrie (30).** Un maintien du nombre de visites en couple (11) et un léger infléchissement du nombre de mères seules (52).

| **Des parents principalement domiciliés sur Pau et son agglomération (106 Pau-agglo et 11 dans le Béarn),** mais une majorité d'enfants confiés à l'extérieur de l'agglomération.

| **Des enfants aux âges variés : 44 enfants de moins de 5 ans** sont régulièrement accueillis (dont 21 enfants entre 0 et 3 ans), 35 de 6 à 10 ans et, enfin, 44 ont plus de 10 ans. Ces disparités d'âge impliquent une recherche quotidienne de nouveaux supports ludiques et une connaissance approfondie des stades de développement de l'enfant.

| **Un temps de visites qui s'inscrit majoritairement entre 1h00 et 2h00 :** 2 visites ont une durée de moins d'1h00 (destinées à des nourrissons), 66 ont une durée d'1h00, 37 entre 1h00 et 2h00, 15 visites durent 2h et, enfin, 2 durent entre 2h et 3h en accompagnement personnalisé. Des hébergements furent réalisés 3 week-ends sur 4 jusqu'en mars 2020.

| **Le rythme de visites :** Comme observé en 2019, la catégorie « 2 à 3 fois par mois » et dorénavant la plus représentée (52). 26 visites ont lieu une fois par semaine, 6 plus d'une fois par semaine, 37 une fois par mois et 6 de manière ponctuelle.

| **Des mises à distance en diminution :** Certaines visites médiatisées nécessitent une mise à distance. Cela implique que le parent n'entre pas en contact direct avec la personne qui conduit et vient chercher l'enfant. Elles visent à éviter les tensions, conflits et/ou souffrances qu'une mise en relation pourrait accroître entre les parents et les assistants familiaux. Le moment de la séparation s'en trouve facilité pour l'enfant. En 2020, la mise à distance a concerné 76 situations (pour 81 en 2019).

En 2020, l'équipe aura accompagné 1670 visites sur 2023 programmées : 198 auront été annulées par les parents, 131 par l'ASE, 9 par le service et 15 étaient programmées sur des jours fériés (que nous essayons au maximum de reprogrammer).

L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE

Le 1^{er} confinement (mars 2020) a impacté l'activité du service. **Le LAPE fut fermé de mi mars à mi mai 2020.** Les professionnels ont pour autant fait preuve d'initiatives innovantes en permettant certains maintiens de liens en visio et/ou téléphonique avec les familles. Certains professionnels sont aussi intervenus auprès d'autres services de l'OGFA. Dès la mi mai, la majorité des visites a pu reprendre. Le port du masque et la limitation des effusions physiques furent souvent plus simples à accepter pour les enfants que pour les parents. Nous avons noté l'impact positif des CTE et synthèses partenariales, auxquelles l'équipe a pu davantage prendre part.

EVÈNEMENTS MAJEURS

L'équipe du LAPE est stable et bien repérée par le public accueilli et les professionnels de l'ASE depuis 1 an. Les professionnels ont poursuivi le cursus de formation proposé aux LRPE.

Nous avons assisté à **un turn-over important des référents du service ASE,** qui a impacté la continuité des accompagnements.

Les rencontres dans un **cadre permanent,** poursuivent une **courbe ascendante en 2020,** venant ainsi confirmer les difficultés des familles accueillies et le besoin prégnant de sécurisation sur le temps de la visite. Nous avons observé cette année, davantage de **situations marquées par un cadre pénal,** où des enquêtes concernant la responsabilité parentale demeurent en cours, sans suspension des rencontres enfant/ parents. Des profils de parents plus vulnérables psychologiquement, et particulièrement mis à mal par les effets du confinement, ont nécessité **davantage de rappels du cadre suite à des passages à l'acte agressifs.**

Pour autant, les professionnels s'accordent à relever les effets positifs du travail d'accompagnement et de réassurance, mené près des enfants. Nombre d'entre eux, au fil des rencontres, s'autorisent à exprimer un sentiment de sécurité au sein du LAPE.

CONCLUSION

Au cours de l'année 2021, nous poursuivrons le travail d'équipe conduit autour des intentions éducatives, qui fondent le fonctionnement du LAPE, dans le même temps que la rédaction du nouveau projet de service. Les contraintes COVID ont, en effet, quelque peu suspendu cette production.

La Crèche 1, 2, 3 Soleil



Année d'ouverture : 1994
Nombre d'ETP : 8,67
Nombre de places : 28

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Taux d'occupation : 70 % (-18%), avec 38 jours de fermeture, 30 jours avec effectif réduit et une période sans pouvoir accueillir de nouveaux enfants.

Nombre d'enfants accueillis : 49

Nombre de familles : 55

Nombre d'inscriptions : 11

Nombre de départs : 13

Nombre de contrats : 49, dont 75 % réguliers et 25 % occasionnels

MISSIONS DU SERVICE

La crèche accueille des enfants de 2,5 mois à 4 ans, ainsi que leurs parents. 8 places sont réservées aux familles du CHRS et 20 autres places aux familles des communes de Gelos et Jurançon.

Les valeurs qui guident notre travail au quotidien sont les suivantes :

- Respecter l'individualité de l'enfant, son rythme, sa famille ;
- Garantir une mixité sociale ;
- Développer le soutien à la parentalité,

Nous avons posé des objectifs, afin de répondre au mieux aux besoins de l'enfant :

- Faire vivre un lieu d'accueil, d'éveil et de plaisir partagé où l'enfant peut s'épanouir ;
- Proposer l'expérience d'une vie collective et d'inter relations en vue de se socialiser ;
- Respecter les besoins de l'enfant et développer ses compétences ;
- Repérer et prévenir d'éventuels troubles de développement et difficultés diverses ;
- Développer un dialogue ouvert avec les parents, dans lequel peuvent être abordées des questions de soins et d'éducation.

Ces objectifs guident notre travail quotidien, ils guident la mise en place de nos actions et servent à évaluer nos pratiques professionnelles.

Pour mettre en œuvre ces objectifs, nous nous appuyons sur des principes éducatifs :

- La continuité de l'accompagnement des enfants ;
- Le respect du rythme de l'enfant ;
- La coéducation : les professionnelles et les parents ont chacun leur place ;
- L'observation de l'enfant ;
- Un refus de « l'activisme » : des activités sont proposées, mais pas tout le temps ;
- La considération de l'enfant comme partenaire actif ;
- L'évaluation régulière et l'amélioration de nos pratiques professionnelles.

PRINCIPAUX INDICATEURS DE LA STRUCTURE

1. Un nombre de préinscriptions en légère baisse : Nous avons enregistré en 2020, 47 préinscriptions, soit une diminution de 15 %. Sur ces 47 préinscriptions : 13 % des demandes ont été acceptées, 87 % sont toujours en attente.

2. Un nombre d'inscriptions en baisse : Durant l'année 2020, nous avons inscrit 11 enfants (4 du CHRS, 4 de Jurançon, 3 de Gelos et 0 de commune extérieure). Nous avons eu 13 départs (2 du CHRS, 5 de Jurançon, 5 de Gelos et 1 de commune extérieure.) La nature des départs est pour la majorité le départ à l'école (11) et l'arrêt de contrats lors du déconfinement (2).

3. Provenance des enfants : En 2020, nous constatons une diminution de l'accueil des enfants des communes de Gelos (-29%), une stabilité concernant la commune de Jurançon et une légère hausse pour le CHRS (+10%), ainsi que pour les communes extérieures (+20%). Enfin, en 2020, 11 enfants dont les parents étaient hébergés à l'OGFA ont bénéficié d'un temps d'accueil à la crèche (en moyenne de 8 mois).

4. Répartition des modes d'accueil : Augmentation du nombre d'accueils réguliers : L'accueil d'enfants en contrat régulier (avec des jours et horaires déterminés à l'inscription) représente 75% en 2020 (+12%). Nous observons une diminution des accueils en contrat occasionnel, 25% (soit -24%). Le nombre d'accueils réguliers nous a permis d'optimiser au maximum les places.

5. Un taux d'occupation de la structure en baisse, mais un taux de remplissage à son maximum : Le taux d'occupation de notre structure Multi-accueil a été de 70%. Nous notons ainsi une baisse de 18%, qui s'explique par la crise sanitaire. Nous avons continué à accueillir des enfants scolarisés, âgés de 3 ans à 4 ans, les mercredis et durant les vacances scolaires. Nous prenons en priorité les enfants ayant fréquenté notre structure. Cet accueil permet d'optimiser les places vacantes pendant les vacances. En 2020, cela a concerné 3 enfants.

Cette préoccupation constante de l'optimisation du taux de remplissage de la structure exige une organisation spécifique, basée sur la réactivité et l'ajustement au quotidien.

EVÈNEMENTS MAJEURS

2020 : Une année particulière qui aura marqué les esprits

Ce fut un début d'année sur les chapeaux de roues, avec une demande de dérogation au CD64, pour une durée de 6 mois, d'augmentation de notre agrément à 31 places. En effet, 3 enfants n'ont pas été acceptés à l'école en janvier et des enfants en contrats occasionnels depuis septembre 2019 ont demandé des contrats réguliers pour la rentrée de 2020. Une embauche d'un CAP Petite Enfance est venue renforcer l'équipe.

Le 16 mars 2020, le confinement total est décidé, amenant la fermeture des crèches. Notre structure a fermé durant 2 mois. Pendant cette période, nous avons maintenu le lien avec les parents par le biais de mails et de quelques appels téléphoniques. Début mai, la réouverture des crèches est annoncée, mais avec un nombre limité d'enfants (10 maximum) et selon des critères de priorité concernant les familles. Nous réouvrons la structure en adaptant le planning des professionnelles et des enfants, ainsi que notre fonctionnement : création d'un SAS extérieur pour l'accueil des enfants, port du masque par les professionnelles, etc. Nous envoyons des photos de l'équipe aux familles avec et sans le masque et nous jouons à : « Coucou, c'est qui ? ». Nous avons accueilli 12 familles de mai à mi-juin, et avons pu augmenter la jauge régulièrement, jusqu'à réaccueillir l'ensemble des enfants, sous certaines conditions : ne pas mélanger les groupes d'enfants ni les professionnelles, appliquer strictement les règles sanitaires pour les parents, réorganiser l'équipe dans son fonctionnement. Avec regret, nous mettons en pause nos projets (itinérance ludique, répit, etc.).

L'accueil de stagiaires : Malgré la crise sanitaire, nous avons fait le choix de continuer à accueillir des stagiaires (4) sur des périodes allant de 1 à 4 semaines en 2020.

Un pédiatre dans nos effectifs : Depuis Janvier 2020, nous comptons dans notre effectif un pédiatre, à raison de 2h par mois.

Il veille à l'application des mesures préventives d'hygiène générale et des mesures à prendre en cas de maladies contagieuses ou d'épidémie, ou d'autres situations dangereuses pour la santé. Le responsable peut le joindre à tout moment en cas de problème avec un enfant. Il organise également les procédures de recours aux services médicaux d'urgence, ainsi que les protocoles d'administration des traitements d'urgence dans la structure.

CONCLUSION

L'année 2020 a été rythmée par la crise sanitaire et les mesures gouvernementales. Nous avons continué à proposer de nombreuses activités en internes, mais peu en externes, dans le souci constant de permettre un accueil au plus proche des besoins de ces derniers. 2021, quant à elle, sera marquée par la réflexion de l'équipe à s'adapter aux mesures, à proposer de nouvelles activités, à reprendre la réflexion autour du projet de répit et de la création d'un espace multi sensoriel.

Le service JEAE

Mise à l'abri de jeune migrants demandant une protection en France

MISSIONS DU SERVICE

Le service de mise à l'abri OGFA assure une protection temporaire, activée à la demande du Conseil Départemental, pour des jeunes migrants se déclarant mineurs et sans adulte référent sur le territoire français. Ils ont pour la plupart quitté leur pays de naissance depuis plusieurs mois, voir plusieurs années, et ce pour différentes raisons (un conflit armé, une persécution liée à leur appartenance ethnique ou religieuse, des violences familiales, une précarité économique et/ ou écologique, etc.).

Une évaluation est faite sur leur situation déclarée de minorité et d'isolement. Si leur qualité de mineur non accompagné est avérée, ils relèveront d'une mesure de protection de l'enfance. Si tel n'est pas le cas, ils relèveront du droit des étrangers prévu pour les adultes et/ ou pourront faire un recours à cette décision.

L'équipe pluridisciplinaire de l'OGFA a pour mission de protéger les jeunes accueillis durant cette phase évaluative, à partir d'une mise à l'abri (logement en habitation partagée ou en studio) venant répondre à leurs besoins fondamentaux. Quotidiennement, l'équipe éducative accompagne les jeunes sur les aspects de la vie quotidienne (accompagnement administratif, accès aux soins, aide aux courses, gestion du budget, apprentissage du français, mise en place d'activités sportives, etc.). Enfin, et en fonction de la suite du parcours de la personne accueillie, le jeune bénéficie d'une guidance vers sa sortie du dispositif.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de résidents accueillis en 2020 : 153

Nombre de journées: 16.576

Durée moyenne de séjour : 4 mois

Sexe : 98% garçons / 2% filles

Age moyen déclaré : 16 ans

Principaux pays de naissance : Guinée 41%, Mali 11 %, Côte d'Ivoire 10 %, Sénégal/ Algérie : 6 %

Nombre de sorties du service : 122

- 6,5 % ont été confiés hors Département 64
- 46 % ont été confiés à une structure d'accueil dans le Département 64, dont 16 % à l'OGFA
- 32,5 % ont été destinataires d'une notification de fin de prise en charge
- 15 % ont fugué avant la fin du processus d'évaluation de minorité et isolement.



Date d'ouverture : 31 octobre 2018
Nombre d'ETP : 19,04
Nombre de places : 55

La nouvelle offre d'hébergement en collectif a permis à ceux qui en avaient besoin de bénéficier d'une veille renforcée, par la présence de 4 veilleurs et de 1 agent d'accueil. En parallèle, les jeunes accueillis se sont toujours projetés dans leur parcours d'insertion, malgré l'arrêt de nombre d'entreprises et d'orientations scolaires. **Le volet éducatif relatif à la définition du parcours d'insertion scolaire et professionnelle, encore à la marge dans le cadre de l'accueil d'urgence en 2019, a été, en 2020, un axe de travail important.** Ont été réalisés:

- 25 accompagnements vers la Mission Locale ;
- 30 accompagnements vers le Centre d'Information et d'Orientation (CIO).

L'adaptation des équipes a permis de maintenir les étapes liées au processus d'évaluation de minorité et d'isolement (56 %) pour certains tout en amorçant un projet d'insertion scolaire pour d'autres (44 %).

Le nom du service évolue, puisque celui-ci se nommera désormais Service d'accueil et de mise à l'abri.

EVÈNEMENTS MAJEURS

La crise sanitaire a nécessité une adaptation des pratiques. Il nous a fallu adopter un protocole strict et renforcé les 14 premiers jours suivant l'accueil (accueil individualisé, prise de température biquotidienne, veille téléphonique rapprochée, etc.). Aussi, et alors que les cours de français et les activités sportives et culturelles ont été ralenties, les missions d'accompagnement se sont accentuées et diversifiées durant le premier confinement. Dans ce contexte, l'équipe a développé des pratiques de veille à distance et de visites par le biais numérique. Il a été aussi question de ne pas laisser grandir un sentiment d'isolement, qui est venu renforcer les incertitudes liées à l'avenir et rajouter de la difficulté à la gestion des enjeux psychiques de l'exil.

Dans le même temps, l'équipe a investi les locaux du site Marianna, ce qui lui a permis de proposer de l'accueil collectif pour 36 jeunes mineurs confiés (15 studio individuels et 4 habitations partagées).

Une veille sanitaire maintenue voir renforcée

Le contexte sanitaire a nécessité de renforcer la veille sanitaire et de développer de nouvelles pratiques transposables à distance. Pour ce faire, les regards croisés de l'équipe éducative, de l'infirmière du service, de la psychologue de l'équipe mobile du Centre Hospitalier des Pyrénées (EMPP) et de la responsable qualité OGFA ont permis de créer une grille d'analyse des besoins.

De manière générale, il a été relevé durant l'année:

→ des besoins de prise en soin sur le plan somatique toujours importants durant cette phase de répit suite au parcours migratoire.

Ont été réalisés :

- **131 rencontres avec le Centre de vaccinations**, ainsi que 131 avec le CLAT et pour nombres d'entres elles dans les murs de l'OGFA;
- **61 bilans de santé CPAM, 125 rendez vous à la PASS, Sos Médecin et Médecin du monde** (contre 62 en 2019) ;
- **90 rendez-vous pour des soins dentaires** ;
- **13 orientations vers des consultations spécialisées et 76 examens complémentaires menés** (contre 26 en 2019) ;
- 4 orientations vers l'ANPAA, pour accompagner des addictions.

→ une hausse significative des souffrances psychiques dans cette période où l'isolement affectif est renforcé et le processus d'acculturation complexifié (confinement, interactions de groupes interdites, port du masque, etc.). L'intervention soignante interservices, associée à l'approche éducative, a permis d'aider l'élaboration des demandes et l'aller vers le soin. **Cela s'illustre par la mise en œuvre de 278 entretiens psychologiques (dont 109 par téléphone)** et par 2 accompagnements vers les urgences sur l'année. **La collaboration avec l'EMPP reste un véritable complément aux réponses apportées.** 42 jeunes accueillis ont bénéficié d'un accompagnement psychologique individuel (contre 22 en 2019) et 37 ont pu participer à des ateliers collectifs avant la crise sanitaire.

Cet étayage a aussi favorisé :

- l'aller vers un entretien, voir un suivi en psychiatrie (SAAU, CMP Adolescents) : 4 jeunes ;
- la coordination de la suite du parcours de soin pour réduire le risque de rupture lorsqu'une fin de prise en charge est notifiée : **10** jeunes .

Mettre à profit sa prise en charge

Depuis la création du service en octobre 2018, des partenariats ont été développés pour que les jeunes puissent s'investir dans une activité d'apprentissage de la langue, sportive, culturelle et/ ou dans une activité bénévole et solidaire. Chaque résident bénéficie, hors crise sanitaire, d'à minima, **une activité sportive par semaine**, ainsi que **de cours de français**. Lors de l'annonce d'un deuxième confinement, il a été nécessaire de mettre en place des actions en interne.

Cette étape est passée par la mise à disposition d'un **accès wifi** sur site pour favoriser le lien, mais aussi par la mise en place d'activités institutionnelles telles que :

- **Des cours d'équitation au Poney club (316 séances) ;**
- 22 ateliers musique et des séances d'arts plastiques dans le cadre d'une résidence d'artiste d'un mois (40 jeunes y ont participé).

La poursuite des liens avec le centre Nelson Paillou (District de foot, Judo64) et la Maison des Citoyens du Monde ont permis que les jeunes soient accueillis chaque fois que le contexte sanitaire y était favorable. Aussi, des partenaires tels qu'une coach sportive, une psychomotricienne, la Maison de l'Enfance de Billère, la SPTT et les Francas ont participé à la prévention de situations d'isolement.

L'accompagnement à l'habiter

Les visites à domicile ont été réalisées parfois à distance, par le biais de l'outil numérique, parfois en présentiel, lorsque cela s'est avéré opportun. Elles ont repris intégralement en présentiel quand les conditions sanitaires l'on permis. **4,25 ETP sont dédiés à ces missions.**

PERPECTIVES

Deux enjeux relevés fin 2019 n'ont pas pu être travaillés car freinés par les risques sanitaires. Ils devront être réinterrogés en 2021. Il s'agira de :

- Poursuivre le travail de fond sur la participation à la vie collective et aux espaces collectifs ;
- Compléter l'activité, par la création et la consolidation des partenaires en terme de prévention et de promotion de la santé.



Les Mineurs Non accompagnés (MNA)

Hébergement et accompagnement de mineurs étrangers protégés

MISSIONS DU SERVICE

Le terme de « Mineur Non Accompagné » (MNA) désigne une personne âgée de moins de 18 ans, de nationalité étrangère, qui se trouve sur le territoire français sans bénéficier du soutien d'un adulte ayant la qualité de responsable légal.

La Convention Internationale des Droits de l'Enfant de 1989 et le Code de l'Action Sociale et des Familles établissent que les mineurs étrangers ont les mêmes droits qu'un enfant français en danger. Ils sont donc intégrés aux circuits et dispositifs du système d'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), pour lesquels les conditions de nationalité et de régularité de l'entrée sur le territoire ne se posent pas. Le département a la charge de les accompagner jusqu'à leur majorité ou plus si besoin.

A ce titre, l'OGFA a été missionné par le Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques pour être en charge de l'accueil et de l'accompagnement global de 52 Mineurs et Majeurs, dits « Non Accompagnés ».

Dans ce contexte, les professionnels de terrain s'attachent à assurer la protection du public confié, en enclenchant et en accompagnant la dynamique du projet du jeune, à partir d'un hébergement semi-autonome. Chaque projet est mis en œuvre dans le cadre d'un accueil physique avec des actions à visées éducatives et sociales, en considérant les enjeux de santé, de scolarité, d'insertion et d'autonomisation.

Un hébergement sécurisé et adapté, à travers des modalités d'accompagnement diversifiées : Les jeunes mineurs et majeurs pris en charge sont accompagnés dans l'apprentissage progressif du « savoir habiter ». Cela se traduit par une visite à domicile, à minima une fois par semaine, qui consiste à proposer un appui à l'entretien de son lieu de vie et à la réalisation de gestes de la vie quotidienne. En 2020, cet accompagnement a été maintenu mais adapté. L'équipe a ainsi alterné visites à distance, par le biais des nouvelles technologies, et interventions au domicile quand le contexte sanitaire le permettait.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de jeunes accompagnés durant l'année : 69, contre 58 en 2019

Nombre de jeunes accueillis au 31/12 : 52 jeunes hommes entre 15 et 19 ans

Nb de jours de prise en charge total : 18550

Durée moyenne du séjour : 5 % de 3 à 6 mois, 13 % de 6 mois à un an, 82 % d'un an et plus.

En 2020, 16 jeunes majeurs quittaient le service et 12 l'intégraient.



Année d'ouverture : Juillet 2018
Nombre d'ETP : 16,43
Nombre de places 2020 : 52
30 à PAU- 16 Oloron- 5 Mourenx- 1 Navarrenx

ÉLÉMENTS DE PROFIL

En 2020, 100 % des accueils étaient âgés de 14 ans à 18 ans.

Les pays de naissance des jeunes accueillis sont la Guinée (57 %), le Mali (8 %), la Côte d'Ivoire (6 %), le Sénégal (3 %) et 16 % autres : Bangladesh, Sierra Leone, Ghana ou Soudan. Les raisons de départs des pays d'origines sont principalement liées au contexte géopolitique du pays et aux risques encourus, aux violences intrafamiliales et/ ou au contexte économique et écologique du pays.

La majorité des jeunes actuellement accueillis souhaite solliciter, à sa majorité, un droit au séjour en France. L'un d'entre eux a obtenu le statut de réfugié en 2020.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire mondiale. Le 16 mars 2020, la France était confinée pour la première fois. Ce contexte a amené les professionnels à innover, transformer et repenser les pratiques. En effet, les deux confinements sont venus accroître le risque de décrochage scolaire ce qui a poussé à rechercher un équilibre entre le maintien de la scolarité des jeunes confiés à distance et la protection de tous. Cet axe de travail a été un enjeu majeur de l'année. Cette même année nous a amené à chercher des leviers à l'accès au logement autonome dans le parc privé pour le public jeune ne pouvant attester d'un garant physique.

L'accès et le maintien de la scolarisation ... : Un besoins d'accès à un étayage renforcé sur le plan scolaire s'est confirmé. Précisément, **9 %** des jeunes n'avaient jamais été scolarisés durant leur enfance, **57 %** (contre **38 %** en 2019) témoignaient d'un niveau primaire, **39 %** d'une niveau secondaire (premier cycle) et une minorité de **4 %** (contre **10 %** en 2019) relevait du niveau secondaire (second cycle). Les jeunes accueillis, ont, pour la grande majorité, fait le choix de la formation professionnelle et sont engagés dans des contrats d'apprentissage. Toutefois, la richesse de ce mode d'enseignement reste la transmission de l'humain à l'humain, ce qui n'a pas été possible durant cette période de crise sanitaire. Aussi, certains ont dû passer des examens sans avoir vu leurs professeurs durant plusieurs mois. Le lien établissement scolaire- élève- terrain d'apprentissage a parfois été altéré. Dans ce contexte, la question de l'inclusion numérique pour préserver ces liens et éviter les décrochages a été au centre de nos priorités.

Pour ce faire:

- une professeure de Français Langue Etrangère a favorisé le maintien des liens entre l'école, le jeune et le référent socio-éducatif et a continué à proposer **à minima une heure de cours par semaine** (visio, téléphone ou présentiel) ;
- **19h supplémentaires/ semaine**, pendant les confinements, ont été consacrées à la coordination du maintien de la scolarité de chacun (lien avec les établissements, soutien scolaire, impression des cours, distribution des cours, collecte, envoi aux établissements...).

Encore à ce jour, cette coordination est maintenue à hauteur de 4h/ semaine au minimum. En effet, bien que pouvant amener de la fluidité dans l'échange, les évolutions dans les modalités de transmission de l'information entre établissements scolaires/ enfants et adultes référents demandent à être accompagnées, notamment quand l'accès à l'outil informatique et à son apprentissage ne sont pas encore des acquis.



En fin d'année 2020:

- **100 % des jeunes ayant passé une qualification l'ont obtenu ;**
- **69 %** étaient engagés dans un cursus d'apprentissage de type CAP ou titre professionnel ; **19 %** étaient inscrits en lycée professionnel ou au collège ;
- **5 %** en attente de scolarisation stable ;
- **3 %** étaient dans des cursus de remise à niveau
- **4 %** étaient en emploi ou en recherche active.

... et d'un accompagnement médical pour tous :

L'équipe pluridisciplinaire a été renforcée depuis l'année 2019 par la présence, à mi-temps, d'une infirmière, qui garantit et coordonne l'accès au soin de tous par :

- ❖ L'ouverture dès l'accueil, d'un droit à une couverture maladie ;
- ❖ La mise en place systématique d'un bilan de santé CPAM ;
- ❖ Une coopération efficiente avec les acteurs médicaux du territoire (CHG, PASS, Médecin du Monde etc.) ;
- ❖ L'accès aux vaccinations obligatoires, à une sérologie complète, ainsi qu'aux tests de dépistage de la tuberculose ;
- ❖ La recherche d'un médecin référent sur le secteur d'habitation ;
- ❖ Le développement constant des partenariats visant l'accompagnement à la promotion de la santé au quotidien et la prévention des risques ;
- ❖ L'orientation vers une prise en charge psychologique assurée par l'équipe mobile du Centre Hospitalier des Pyrénées en individuel (**115** entretiens, dont **72** à distance).

PERSPECTIVES

Le premier enjeu de l'année 2021 sera de poursuivre le développement d'une dynamique pluri partenariale sur le territoire, freinée en 2020, et plus particulièrement au service de l'aspect prévention et promotion de la santé. Des étudiants de l'IFSI seront accueillis dans cet objectif en mars 2021.

Le second enjeu sera de développer les partenariats pouvant aider à fluidifier l'accès au logement autonome pour les jeunes en capacité de s'y essayer.

Le troisième sera de participer au développement du pouvoir d'agir du public en terme d'accès aux droits dématérialisés et de faciliter les relations avec le monde professionnel et/ ou scolaire, via la mise à disposition de l'outil informatique par divers biais (outil individuel et salle informatique, notamment).

PÔLE PERSONNES ISOLÉES

Si le cœur de métier de l'OGFA était initialement la prise en charge des familles, la nécessité d'accompagner des personnes isolées est rapidement apparue. Ce pôle a connu une importante diversification et une forte croissance ces dernières années. Ainsi, au CHRS et à la Ferme Saint Joseph, dispositifs historiques se sont accolés de nouveaux services. Ils sont le reflet de notre volonté de pouvoir proposer, à tous, une solution la plus adaptée et la plus personnalisée possible.

Par ailleurs, l'évolution des politiques publiques dans une optique inclusive a conduit l'OGFA dès 2018, à s'inscrire plus que jamais dans la dynamique du logement d'abord (IML, croissances Maison Relais, Un Chez Soi D'abord, CHRS hors les murs). Ces éléments ont amené le pôle à se structurer autour d'un Directeur et de trois coordinateurs (un sur le site St Joseph, un sur le site NOVAE et un sur le Un Chez Soi D'abord).

Site Novae

32 | CHRS Novae

34 | Maison Relais Novae

36 | LHSS Novae

Site Saint Joseph

38 | Ferme Saint Joseph

40 | Logement Adapté

42 | CPHU

44 | Inter Médiation Locative (IML)

46 | Allocation Logement Temporaire (ALT)

48 | Poney-Club

50 | Dispositif Un Chez Soi D'abord

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)

Accueillir, loger et accompagner des personnes en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.

MISSIONS DU SERVICE

Le CHRS Novae héberge de manière temporaire des personnes seules ou en couple, isolées, sans enfant. Ces personnes peuvent être accueillies dans l'urgence, avec leur animal de compagnie. Outre l'hébergement des résidents, le CHRS Novae propose un accompagnement socio-éducatif individualisé et global (logement, administratif, professionnel et santé), en vue de permettre à chaque personne de retrouver une autonomie sociale et personnelle. Le CHRS, en accueillant des personnes accompagnées de leurs animaux et en n'interdisant pas l'alcool dans la résidence, reçoit depuis toujours, toutes les personnes qui en ont besoin, sans discrimination.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : 39, dont 34 hommes et 5 femmes.

Age des personnes :

- 1 personne a moins de 25 ans ;
- 13 personnes entre 25 ans et 39 ans ;
- 22 personnes entre 40 et 59 ans ;
- 3 personnes de plus de 60 ans.

Nombre d'entrées en 2020 : 19

Nombre de sorties en 2020 : 17

Nombre de nuitées en 2020 : 7.817

Durée moyenne des séjours des sortants : 341 jours, soit 11 mois.



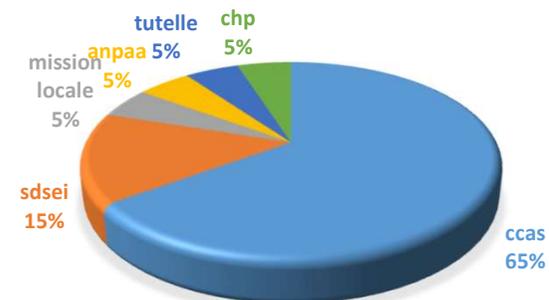
Année d'ouverture : 1999
Nombre de salariés : 11,3 ETP
Nombre de places : 25

ÉLÉMENTS DE PROFIL

1 | Principales raisons d'arrivées

En 2020, 58 % des personnes entrées au CHRS étaient auparavant hébergées sur un dispositif d'urgence. 15 % étaient sans domicile ou hébergés chez des tiers. Le CHRS a accueilli 14 personnes de moins qu'en 2019. La crise sanitaire a bloqué les entrées et allongé les durées moyennes de séjour.

2 | Orientations et accompagnement avant l'entrée en CHRS



3 | Les ressources des personnes à leur arrivée

A leur arrivée en CHRS, 2 personnes n'avaient pas de ressources, 11 étaient allocataires du RSA, 2 percevaient l'AAH, et 4 avaient des revenus liés à une activité professionnelle passée ou présente (salaire, ARE, ASS, invalidité ou indemnités journalières retraite).

4 | L'accompagnement socio-éducatif

Fortement bousculé par la crise sanitaire, l'accompagnement socio-éducatif, entre mars et juin, a été moins institutionnalisé (limitation des temps de contrats et des rencontres physiques, notamment). Le télétravail, puis le retour à un emploi du temps dégradé a été source de souffrance, tant pour les résidents que pour les professionnels. L'équipe du CHRS a été fortement impactée puisqu'un travailleur social, considéré comme personne à risque, a été à l'isolement. Il a fallu envisager des remplacements. Autant d'éléments qui sont venus fragiliser l'équipe et le projet des résidents.

5 | L'accompagnement se judiciarise

En 2020, 23 % des résidents accueillis bénéficient d'un accompagnement par le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP). Les résidents sont majoritairement sous le coup d'un Sursis avec Mise à l'épreuve. Ils doivent répondre à des obligations de soins et/ ou d'insertion. Certains d'entre eux se voient proposer un aménagement de peine avec le port d'un bracelet électronique.

6 | Les consultations infirmières au sein du CHRS

En 2020, l'infirmière mise à disposition par le CHP a rencontré 70 résidents, contre 76 en 2019 (pour les trois dispositifs du pôle : CHRS, Maison Relais et LHSS).

Avec la crise sanitaire, un changement d'activité a été opéré durant les périodes de confinement. En plus de la gestion médicamenteuse au quotidien, l'infirmière a pu assurer un rôle de veille et de repérage, en passant tous les jours dans les studios, afin de relever d'éventuelles hyperthermies et de prévenir les risques d'isolement.

7 | Un soutien dans les gestes de la vie quotidienne

Comme l'an dernier, 18 % des résidents se sont vus proposer un soutien dans leur quotidien. L'équipe d'accompagnement à la vie quotidienne permet aux résidents les plus fragiles de maintenir et/ ou de renouer avec les gestes de la vie courante (faire les courses, entretenir son lieu de vie, prendre soin de soi). Ce véritable soutien favorise l'autonomie des personnes accueillies et l'inscription dans la vie de la Cité.

8 | Les départs

Sur les 17 résidents partis en 2020, 3 ont pu être orientés vers le dispositif de la Maison Relais. Un couple a pu bénéficier d'un logement avec une mesure IML et une personne a contractualisé un bail glissant. Un monsieur a été guidé vers un Foyer logement. **Cela démontre, et ce depuis plusieurs années maintenant, le besoin d'un logement pérenne et accompagné à l'issue du séjour en CHRS.** Les relogements autonomes restent rares. Ils sont très compliqués à mettre en œuvre, tant dans le parc public que dans le parc privé.

Enfin, la prise en charge a été interrompue pour 10 personnes : 2 par une incarcération et 8 pour un non respect du règlement.

L'allongement des prises en charge se poursuit : sur les 17 personnes qui ont quitté le CHRS cette année, 5 sont restés entre six mois et un an et 8 personnes au-delà d'un an.

EVÈNEMENTS MAJEURS

Comme annoncé dans le précédent rapport d'activités, l'année 2020 a été marquée par le **déménagement du site Marianna vers le site Novae situé au 21 Boulevard Alsace Lorraine.**

Ainsi, le 22 janvier 2020, 47 résidents (des trois services confondus) ont quitté leur studio au matin et ont intégré leur nouveau lieu de vie le soir même. Véritable prouesse d'organisation, de mobilisation et d'adaptation réalisée par les professionnels de l'OGFA, avec l'appui des partenaires, dont le CHP, et d'une quinzaine de déménageurs professionnels. Ce fut une aventure formidable gravée à jamais dans nos esprits. Le travail accompli pendant près d'un an et demi par l'équipe des AAVA et de la maintenance permet à ce jour aux résidents d'être accueillis dans des studios rénovés, bien plus grands, possédant leurs propres toilettes.

L'investissement de ce nouveau bâtiment a ouvert le champ des possibles. En effet, dès le mois de février, nous avons pu proposer **des places d'accueil d'urgences via le 115**. Six places dans un premier temps et dix dans un second, avec l'ouverture de quatre places supplémentaires dans deux chambres doubles. Ainsi, l'équipe a dû faire face un nouveau mode d'accueil. En 2020, 127 personnes différentes ont été accueillies en chambre simple, pour un total de 435 nuits. A compter du mois de novembre 2020, 42 personnes de plus ont bénéficié d'un accueil en chambre double, pour un total de 65 nuitées.

En novembre 2020, **le Directeur de Pôle a été amené à prendre l'intérim de la Direction Générale.** Ainsi, le dispositif Novae a dû fonctionner sans cette permanence hiérarchique. L'embauche d'un nouveau Directeur de pôle a été actée dès décembre 2020. Son arrivée est annoncée pour le mois d'avril 2021.

CONCLUSION

L'année 2020 a été synonyme de changements. Changement des locaux devenus inadaptés. Changement d'un Directeur de Pôle qui était investi auprès des équipes depuis plusieurs années. Changement de pratiques professionnelles installées suite à la pandémie.

Autant donc de ruptures et d'adaptations à mettre en œuvre pour les équipes et les résidents. Un travail de réflexion se poursuivra en 2021, afin de retrouver de la sérénité et de construire ensemble une nouvelle identité avec l'arrivée du nouveau Directeur de Pôle.

La Maison Relais Novae

Un habitat adapté pour des personnes en situation de grande exclusion.

MISSION DU SERVICE

La Maison Relais propose un habitat pérenne, sans limite de temps. Elle assure l'accueil de personnes à faibles niveaux de ressources, dont la situation sociale, psychologique ou psychiatrique rend difficile l'accès à un logement dit « autonome ». L'accompagnement proposé est adapté à chaque individu, offrant ainsi un cadre sécurisant. Cet environnement convivial et chaleureux permet à chaque personne, en fonction de son rythme, de renouer avec un projet de vie.

ÉLÉMENTS DE PROFIL

Suite à l'attribution de 10 places supplémentaires en novembre 2019, les entrées se sont progressivement organisées, le temps de trouver des logements adaptés aux situations des personnes et répondant au critère de proximité avec le collectif. Ainsi, durant 2020, 10 nouvelles personnes ont intégré le dispositif. 3 d'entre elles vivaient à la rue ; 5 autres bénéficiaient d'un hébergement d'insertion, type CHRS. Enfin deux personnes étaient en situation d'expulsion locative.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de nuitées en 2020 : 15 513

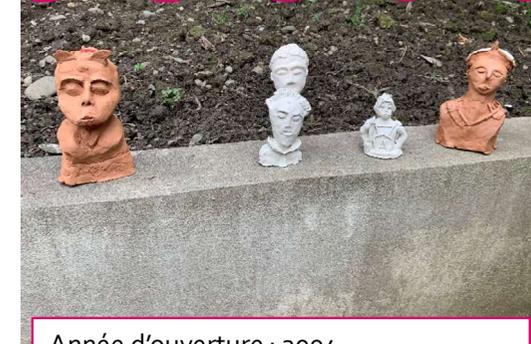
Nombre d'entrées en 2020 : 10

Taux d'occupation : 94,19 %

Durée moyenne des séjours des sortants : 2268 jours, soit un peu plus de 6 ans

Nombre de résidents accueillis : 47, dont

- **37 hommes et 10 femmes**
- 6 personnes de moins de 39 ans
- 9 personnes entre 40 et 49 ans
- **20 personnes entre 50 et 59 ans**
- **12 personnes de plus de 60 ans**



Année d'ouverture : 2004
Nombre d'ETP : 4
Nombre de places : 45 depuis le 05/11/19

L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ

Un soutien bienveillant dans la gestion de la vie quotidienne

Comme l'an dernier, toutes les personnes accueillies en Maison Relais ont bénéficié d'un accompagnement par un intervenant vie quotidienne. Son rôle est de soutenir la personne dans la gestion de l'ordinaire, mais également d'exercer une veille au niveau de sa santé somatique et psychique.

Cette année, et au vue du vieillissement des résidents, nous avons proposé à trois résidents d'investir dans un boîtier « présence verte » (solution de téléassistance). En effet, la configuration des locaux ne permet pas toujours de repérer une chute à domicile. Cet équipement technique permet aux résidents de faire appel dès qu'ils sont en difficultés.

L'accompagnement social à l'épreuve de la pandémie et de son impact sur les résidents

Les conséquences psychologiques de la pandémie sur les résidents ont été manifestes. Pour certains, cette période a accentué un sentiment d'isolement et de solitude profonde. Les contacts téléphoniques n'ont pas pu remplacer la rencontre physique, notamment pour les personnes résidant sur un appartement extérieur. Pour d'autres, elle a toutefois été vecteur d'autonomisation.

Fortement impacté par la crise sanitaire, l'accompagnement social a changé de forme. Il a pu, pendant le confinement, être moins institutionnalisé, les rencontres étaient informelles et ont permis de vivre ensemble une expérience inédite.

Cette année, les résidents n'ont pas pu bénéficier de séjours vacances et loisirs. En effet, 8 « séjours été » ont été annulés pour cause de covid ; 6 séjours étaient prévus cet hiver, 3 ont été annulés par les résidents eux-mêmes, qui craignaient pour leur santé. Cela dit, deux sorties loisirs ont pu être organisées en février avant le confinement.

Le dossier social des usagers a été maintenu à jour. A noter cette année que 22 des 47 résidents accueillis bénéficiaient d'une mesure de protection financière.

Concernant l'accompagnement vers les soins, sur 47 personnes accueillies, 27 étaient suivies par le CMP. Cette année, les hospitalisations séquentielles ont représenté 17 jours et ont concerné 3 résidents. La permanence des équipes de l'UDVS et de l'OGFA a permis d'éviter les décompensations. Les portages de plateaux repas au sein des studios, ainsi que la distribution des traitements ont maintenu une veille bi quotidienne. En 2020, 4 résidents ont été hospitalisés au CHP, représentant 790 jours.

LE DÉPART DES RÉSIDENTS

En 2020, 3 résidents ont quitté la Maison Relais. **Deux personnes sont décédées**, dont une des suites d'une pathologie lourde ayant nécessité la mise en place d'une HAD. Les résidents ayant perdu la vie étaient accompagnés par notre service depuis juillet et décembre 2012. Comme à chaque fois, face au deuil, l'équipe se retrouve impactée personnellement et professionnellement.

La troisième personne qui a quitté le dispositif a été guidée vers une maison de retraite.

LA VIE DANS « LA MAISON »

Le 22 janvier 2020, le déménagement du pôle a pu être réalisé. Les résidents de Maison Relais vivent désormais dans des studios plus grands et mieux adaptés aux situations de vieillissement prématuré, qui concernent certains de nos résidents. Les espaces collectifs offrent la possibilité de proposer des animations. Un jardinet permet aux résidents de profiter d'un extérieur agréable, entretenu par leurs soins.

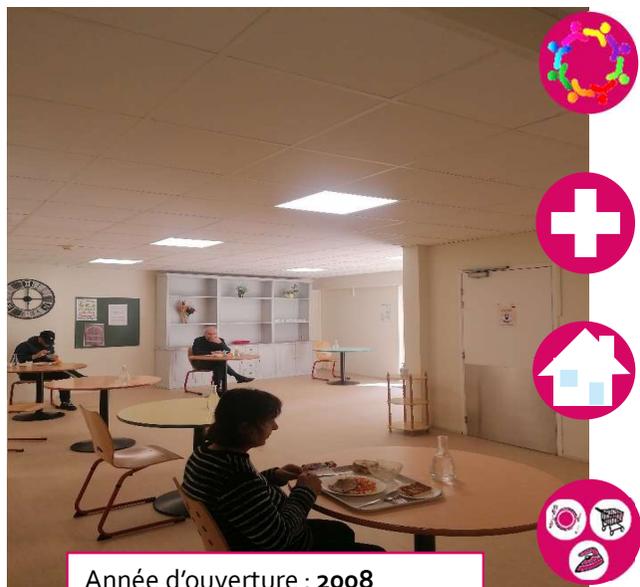
En 2020, la pandémie de covid 19 a suspendu tous les projets liés à l'animation, afin de garantir la sécurité sanitaire de tous. Tous les rendez-vous ritualisés depuis des années n'ont pu être concrétisés (loto, repas de fin d'année, poule au pot, plancha, etc.). Certaines activités ont pu être réalisées avant le confinement, comme la création d'un mobilier de jardin en palettes. Pour autant tout n'a pas été stoppé, puisque nous avons pu assister à une mobilisation des résidents autour du prendre soin et de l'investissement des nouveaux locaux. Un petit groupe de bénévoles a vu le jour. Les résidents se sont organisés afin de nettoyer les espaces collectifs (jardin et buanderies) et la rue. Cette mobilisation leur a permis d'occuper le temps pendant le confinement, de s'approprier ce nouveau lieu de vie et de participer à l'intégration de notre structure au sein du quartier.

La crise sanitaire a renforcé notre partenariat avec des structures comme Association Addictions France (ex ANPAA). En effet, les professionnels de cette structure ont proposé des permanences au sein de Novae, afin de maintenir le suivi addictologie sur site. Cette action se poursuit à ce jour et s'enrichit de nouvelles actions.

CONCLUSION

Si 2020 a été une année particulière, compte tenu du contexte sanitaire, elle aura permis un développement des solidarités et un renforcement du partenariat.

Enfin, désireux d'insuffler de la « vie dans cette nouvelle maison », un étayage supplémentaire de professionnel devrait être pérennisé. Nous espérons pouvoir réactiver, en fonction des décisions gouvernementales, les réunions de résidents qui permettent à tous de s'exprimer et d'être force de proposition pour le collectif et dans le vivre ensemble.



Année d'ouverture : **2008**
 Nombre de salariés : **4,26 ETP** +
 temps infirmier et médecin
 autant que de besoin
 Nombre de places : **7**

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies: 21, dont 18 hommes

Age des personnes :

- 6 personnes ont moins de 50 ans
- 8 personnes de 50 à 60 ans
- 7 personnes de plus de 60 ans

Nombre de demandes : 29

Nombre d'entrées : 15 / Nombre de sorties : 14

Nombre de refus : 14, dont 8 pour faute de places

Nombre de nuitées : 2 282

Durée moyenne des séjours : 140 jours (4,6 mois)

Les Lits Halte Soins Santé Novae (LHSS)

Un accompagnement médico-social au service de personnes qui ne peuvent se soigner faute de lieux de vie salubre.

MISSIONS DU SERVICE

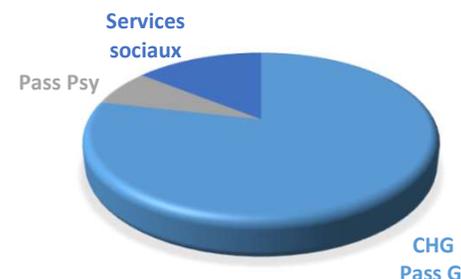
Le service des Lits Halte Soins Santé est destiné à accueillir des personnes « sans abri » ou « mal logées », dont la ou les pathologies ne relèvent pas d'une hospitalisation, mais requièrent un cadre et une hygiène de vie stables, propres à garantir la mise en place ou la poursuite de soins nécessaires à l'amélioration de leur état de santé.

Les LHSS ont pour missions de :

- Proposer et dispenser, aux personnes accueillies, des soins médicaux et paramédicaux adaptés ;
- Mettre en place un accompagnement social visant à faire reconnaître et valoir leurs droits ;
- Elaborer avec les personnes un projet de sortie individuel.

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Les orientations



| Principales raisons d'arrivées

Comme en 2019, les LHSS ont ouvert leur porte à des personnes souffrant de maladies chroniques. **En 2020, la moitié des personnes entrées sur le dispositif, présente des pathologies sévères (type cancers et pathologies cardiaques), contre 38 % l'an dernier.** L'autre moitié représente des personnes ayant besoin de soins, suite à des fractures, à une convalescence ou à une stabilisation de leur état de santé.

| Les ressources des personnes à leur arrivée en LHSS

En 2020, au moment de leur entrée en LHSS, 8 personnes bénéficiaient du RSA, 5 de l'AAH, et 2 personnes percevaient une retraite. **Toutes les personnes accueillies cette année avaient des ressources ouvertes contrairement aux années précédentes.**

| Vieillessement des personnes accueillies

En 2020, la tranche d'âge des « 50 ans à 60 ans et plus » représente 71 % des personnes accueillies pour 61 % l'an passé. **L'accueil des personnes âgées, vulnérables, avec une santé précaire est de plus en plus fréquent.** En rupture totale avec leur famille, ces personnes isolées et vieillissantes nécessitent un accompagnement particulier, propre à répondre à leurs pathologies et à leurs difficultés sociales spécifiques.

| Un partenariat efficace

Le partenariat engagé avec l'hôpital général, et notamment les services de la PASS Générale, a été très productif. Cette année encore, ce travail de proximité auprès des plus défavorisés a permis l'accès aux soins pour les personnes éloignées des circuits de droit commun. L'équipe a expérimenté la mise en place d'une Hospitalisation à Domicile, afin de permettre à une résidente des LHSS de bénéficier de soins adaptés et réévalués par une équipe de professionnels spécialisés.

| Un soutien dans les gestes de la vie quotidienne

Pendant le premier confinement, l'accès à la salle de restauration a été limité à nos résidents à l'état de santé fragile. Aussi, l'équipe s'est mobilisée pour assurer la distribution des plateaux repas directement aux logements. Cela permettait de garantir une bulle sanitaire, mais aussi de maintenir une veille bi quotidienne et un lien social avec les personnes les plus vulnérables. Ce service est maintenu jusqu'à l'amélioration des conditions sanitaires.

| Les départs

En 2020, une personne a réintégré son domicile, 3 autres ont pu réinvestir le logement accompagné dont elles bénéficiaient (Maison Relais et Chez soi d'Abord). Un résident a été guidé vers le CHRS et 7 ont quitté le dispositif sans solutions. Enfin, deux personnes sont décédées, une, brutalement au sein du dispositif ; une autre des suites de sa pathologie cancéreuse à l'hôpital.

EVÈNEMENTS MAJEURS

2020 a été marqué par le déménagement du pôle. La qualité de vie proposée aux résidents des LHSS s'est vue nettement améliorée. En effet, le bâtiment, équipé d'un ascenseur, a permis une accessibilité plus aisée. Les studios, équipés de toilettes privatives, ont doublé de superficie. Une salle de restauration claire et accueillante permet à chacun de se restaurer dans un lieu agréable.

La pandémie de la COVID 19 a amené les professionnels et les résidents à revisiter les modes de fonctionnements institutionnels mis en place en 2019. Aussi, les temps de contrats et les entretiens éducatifs se sont vus stoppés. Il a fallu s'adapter et inventer de nouveaux modes de communication. La continuité des soins a pu être maintenue.

Enfin, cette année nous déplorons deux décès, un de plus qu'en 2019. Les personnes sans domiciles ou mal logées, souffrant de graves pathologies devraient pouvoir bénéficier de Lits d'Accueil Médicalisés (LAM). Afin de faire face aux questions autour de la fin de vie, une professionnelle du service a été formée en tant qu'« accompagnatrice référente fin de vie ». Véritable soutien pour l'équipe, cette professionnelle diplômée a permis une prise de recul, mais aussi la mise en place d'un travail en partenariat avec l'association « Présence ».

CONCLUSION

L'accompagnement de personnes en fin de vie, ou souffrant de pathologies graves, est devenu le quotidien des LHSS depuis plusieurs années. Ce constat réclame plus que jamais le développement de dispositifs LAM, plus adaptés à la prise en charge des personnes du fait d'un plateau technique renforcé et spécialisé. A l'horizon 2021, nous espérons des créations de ces places afin de permettre au dispositif des LHSS de retrouver sa vocation initiale, en évitant ainsi l'embolisation du service.

En outre, le travail engagé avec l'association « Présence » se poursuivra en 2021 pour soutenir les équipes dans une meilleure appréhension des situations.

L'année 2021 devra aussi permettre de retrouver de la sérénité et de construire ensemble une nouvelle identité, dans des nouveaux locaux et avec l'arrivée d'un nouveau Directeur de Pôle.



Année d'ouverture : 1996
Nombre de salariés : 2,68 ETP
Nombre de places : 10
Nombre de jeunes accueillis en 2020 : 26



INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de nuitées en 2020 : 3646

Taux d'occupation : 99,6 %

Durée moyenne des séjours des jeunes sortis en 2020 : 192 jours, soit un peu plus de 6 mois

Age des résidents :

- 7 ont moins de 21 ans, dont 2 sont mineurs ;
- 19 ont de 21 à 25 ans.

Nombre de résidents accueillis : 26, dont :

- 13 hommes et 7 femmes,
- 2 couples sans enfant,
- 1 groupe sans enfant.

Nombre d'entrées en 2020 : 15

Nombre de sorties en 2020 : 16

La Ferme Saint Joseph

Un dispositif coordonnant l'accès à l'hébergement et au logement

MISSION DU SERVICE

La Ferme Saint Joseph (FSJ) propose, via une orientation du SIAO, un hébergement et un accompagnement pour une période de trois mois renouvelables, à des jeunes en grandes difficultés, sans solution de logement ou d'hébergement. Les objectifs sont de permettre aux jeunes accueillis de repérer et de révéler des capacités et des ressources, qui vont être à l'initiative d'un projet d'insertion. Dans le cadre de l'accueil à la FSJ, les jeunes sans emploi ou sans formation sont tenus de participer à l'activité d'une association à hauteur de 15 heures hebdomadaires. Cet élément, appelé « **mobilisation** », est l'un des moteurs d'insertion des jeunes accueillis. Il est l'opportunité de découvrir des savoir-être et des savoir-faire, à valoriser et à mobiliser dans un processus d'insertion globale. La Ferme Saint Joseph propose 1 logement en diffus et 9 logements sur un même site, où se trouvent également un Poney Club à caractère social et une petite ferme. Par ailleurs, une AMAP bénéficie du lieu pour faire ses distributions hebdomadaires. Ces actions permettent au site d'être ouvert sur la société extérieure et d'être un lieu de plaisir pour des familles. Nous pensons que cela est bénéfiques pour les jeunes accueillis.

EVÈNEMENTS MAJEURS

Cette année, un projet a été lancé avec les jeunes accueillis, afin de construire un meuble de partage en libre-service. L'idée était de faire participer les résidents à l'amélioration de la qualité de vie de la Ferme Saint Joseph, mais aussi de les inscrire dans une démarche écologique.

Dans cette même dynamique et au regard du sentiment d'isolement exacerbé par le contexte sanitaire, des services annexes ont été développés en mettant à disposition des usagers, divers supports culturels et numériques : prêt de livres, de jeux de société, crayons et mandalas, et ordinateur portable, notamment.

Il est à noter que durant l'année, deux jeunes ont été accueillis par le dispositif en placement extérieur suite à un aménagement de peine. Cette prise en charge, favorisant la transition entre le dedans et le dehors, vise une réinsertion des personnes écrouées par le biais d'un co accompagnement avec les partenaires du territoire.

ELÉMENTS DE PROFIL

| Principales raisons d'arrivées

Sur les 15 jeunes entrés en 2020, **5 intègrent la Ferme suite à une rupture familiale**, 3 disposaient jusque là d'un hébergement précaire, 2 sont en rupture de prise en charge en établissement de l'Aide Sociale à l'Enfance, 2 jeunes sortent d'autres établissements (structures d'urgence principalement), 1 est en rupture conjugale et, enfin, 2 sortent d'incarcération.

| Orientations

5 jeunes sont orientés par la Mission Locale, 3 par la SDSel, 2 par l'ASE et 5 par d'autres structures sociales (tel que le SPIP).

| Logement avant l'arrivée sur le dispositif

Sur les 15 jeunes entrés en 2020, **5 jeunes sont issus d'une structure d'hébergement d'urgence**, 1 bénéficiait d'un hébergement chez un tiers, 1 d'un d'hôtel financé, 3 arrivaient de chez leurs parents, 2 d'un foyer ASE, 1 était sans domicile et 2 étaient incarcérés.

| Un accès à la sante globalement assuré

12 jeunes sur 15 ont une couverture santé à jour à leur entrée à la FSJ. 4 ont la Sécurité Sociale et une mutuelle. Ce sont souvent les ayants droits. Et 8 ont la CMUC. 3 n'ont aucune protection au moment de l'entrée.

| Une insertion socio-professionnelle facilitée par le séjour à la Ferme Saint Joseph

14 jeunes sur 26 sont sans emploi ou formation en entrant sur le dispositif. 1 n'a jamais travaillé. 11 sont sans emploi ni ANPE ; 2 sont sans emploi avec ANPE. 1 jeune est en CDI et 1 autre en Intérim. 10 autres sont en formation ou stage, notamment en Garantie Jeune.

Le séjour leur permet d'expérimenter le milieu de l'emploi par le biais de la mobilisation, de stages ou dans le cadre d'une formation ou l'accès à un emploi. En 2020, 7 résidents ont été positionnés sur une mobilisation (Pneus, Secours Catholique, Club de Basket, Centre de loisirs des Lilas, la Croix rouge, le SAS BEARN). **8 sur 16 jeunes sont, à la sortie, en emploi ou en formation.**

| Ressources

7 jeunes ont des ressources à leur arrivée sur le dispositif (Garantie Jeune pour l'essentiel). Les 8 jeunes sans ressources sont alors bénéficiaires de la bourse ASE ou d'aides financières (FAJ, PACEA) de la Mission Locale pendant leur séjour.

| A la sortie, des solutions de logement diversifiées

1 jeune est accueilli chez un tiers et 2 dans une autre structure sociale. 2 résidents ont loué des logements via des bailleurs privés et 2 autres ont loué des logements via des bailleurs sociaux. Un jeune a été incarcéré et 1 est parti sans domicile. 2 jeunes sont retournés chez leurs parents. Toutefois, **5 personnes sont parties de la FSJ suite à une rupture du contrat ou à un départ souhaité**, sans indiquer à l'équipe de nouvelle adresse.

| A leur sortie, une améliorations de leur accès à des ressources

8 résidents touchent des revenus d'emploi ou de formation, 3 touchent l'AAH et 2 la bourse ASE. Toutefois, **3 d'entre eux restent sans aucun accès à des ressources**

CONCLUSION

Cette année particulière a renforcé la situation de précarité (financière, sociale,...) que connaît le public que nous accueillons. Afin de maintenir le lien, tout en nous adaptant aux conditions sanitaires évolutives, nous avons ajusté nos pratiques notamment dans notre mode de communication (applications, mails et sms). Cette variété de canaux reste encore aujourd'hui inscrite dans notre pratique.

A l'instar des années précédentes, deux mineurs ont pu bénéficier de l'hébergement et d'un accompagnement renforcé dans le cadre du partenariat avec le Conseil Départemental. Un nouveau professionnel, dédié à ces prises en charges atypiques, a rejoint le service. En 2021, l'équipe devrait encore s'étoffer avec l'embauche de deux intervenants supplémentaires pour répondre à un accueil de 3 jeunes répartis sur plusieurs sites OGFA (FSJ, Marianna, Novae, Castilla).



Année d'ouverture : 2010
Nombre de salariés : 2
Nombre de places : 10 en appartements, 4 en Mobil Homes

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de nuitées en 2020 : 4215
Taux d'occupation : 82,26%

Durée moyenne des séjours : 608 nuitées soit 19,9 mois
Nombre de résidents accompagnés : 17
- 12 hommes et 5 femmes.

1 de 25 à 29 ans, 4 de 30 à 39 ans, 8 de 40 à 49 ans, 4 de 50 à 59ans.
6 usagers sont propriétaires d'au moins un chien.

Nombre d'entrées en 2020 : 7
Nombre de sorties en 2020 : 6

Le Logement Adapté

Un dispositif coordonnant l'accès à l'hébergement et au logement

MISSION DU SERVICE

Le dispositif « Logement Adapto » consiste en la mise à disposition d'un logement à des personnes ne possédant pas de lieu de résidence. Il est composé de 10 logements situés en périphérie du centre-ville de Pau, en rez-de-chaussée, dans de petits ensembles locatifs, majoritairement issus du parc privé et de 2 mobil homes de 2 places chacun sur un terrain prêté par la ville de PAU en périphérie. Le Logement Adapto s'articule autour de 2 axes :

- **L'hébergement** : mettre à l'abri la personne dans un logement autonome et lui permettre de s'approprier un espace de vie;
- **L'accompagnement** : articuler les interventions de chacun pour que le résident s'inscrive dans une démarche de réhabilitation sociale et élaborer des modalités d'accompagnement adaptées à chaque situation.

L'accompagnement social est réalisé par le référent social de droit commun à l'origine de l'orientation, alors que l'équipe du Pole St Joseph assure **l'accompagnement a « l'habite » ainsi que la logistique autour du logement**. Elle met en œuvre un soutien, par des visites régulières en moyenne tous les 10 jours) au logement et la coordination des différents professionnels, visant à permettre un usage adapté et sûr du lieu d'habitation, ainsi que l'acquisition d'une certaine autonomie. Elle assure en outre, une **médiation de voisinage** garantissant une intégration positive de l'utilisateur dans son lieu de vie.

L'orientation des personnes se fait par le **SIAO**. Une convention de partenariat organise des collaborations privilégiées avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Pau.

Le coût du logement est financé par l'Allocation Logement Temporaire (ALT). Les personnes versent une participation égale à **15 %** de leurs ressources.

ELÉMENTS DE PROFIL

15 usagers du Logement Adapte sur 17 bénéficient d'une couverture sociale, CMU ou mutuelle.

A l'entrée, sur 17 personnes, 10 perçoivent le RSA, 4 l'AAH, 1 perçoit des revenus d'emploi, 1 bénéficie d'allocation chômage et 1 personne est sans ressource.

| Des motifs d'entrée révélant des situations de précarité :

Sur 7 entrants en 2020, 4 sortaient d'hébergement précaire et 3 venaient d'établissement OGFA (CPHU notamment).

| **Orientations** : Le CCAS reste notre partenaire orienteur principal avec 4 personnes.

| A la sortie, des situations de logement variées :

1 personne a un logement autonome, 4 restent sans domicile et 1 est accueilli en Maison Relais.

| A la sortie, des ressources financières qui témoignent de la précarité des personnes :

3 perçoivent le RSA, 3 une Allocation Adulte Handicapé et 1 ne perçoit aucune ressource.

| Des personnes éloignées de l'insertion professionnelle :

Sur 17 personnes accueillies, 13 sont sans emploi ni ANPE, 1 est en CDD, 3 sont sans emploi et inscrit à Pôle Emploi.

| De nombreux partenaires présents dans les situations :

Le référent de droit commun (SDSEI, CCAS) reste présent tout au long de l'accompagnement. D'autres professionnels interviennent dans les situations. 2 personnes ont un suivi socio judiciaire. Un grand nombre de résidents ont besoin d'un accompagnement sanitaire important. 6 bénéficient d'un suivi hospitalier (CMP...). 5 ont un traitement.

EVÈNEMENTS MAJEURS

Au-delà d'une crise sanitaire liée à la COVID-19, cette année 2020 a été marquée par une crise sociale auprès des publics les plus fragiles tels que les résidents du Logement Adapté. Les équipes ont nécessairement adapté leur manière d'intervenir auprès des usagers. Nous avons autant que possible maximisé les entretiens téléphoniques afin d'avoir une veille et d'être un soutien moral auprès des personnes que nous hébergeons. Nous pouvions rencontrer les résidents brièvement quand cela était indispensable, tels que pour apporter des attestations de déplacements dérogatoires ou denrées alimentaires données par la cuisine centrale. Par ailleurs, un budget a été alloué afin de mettre à disposition des personnes des outils occupationnels, tels que des jeux de sociétés, livres, outil de jardinage, puzzle...

Aussi, durant la période de confinement, tous les rendez-vous médicaux des résidents ont été annulés par les professionnels de santé. Les équipes ont dû accompagner les personnes dans la reprise de ces soins.

Nous avons par ailleurs pu observer une nette augmentation des consommations d'alcool de la part de nos publics déjà fragiles.

CONCLUSION

Cette modification de mode d'intervention auprès des usagers a permis de créer ou renforcer un lien de confiance entre usagers et professionnels. En effet, nous étions parfois leur seul lien avec le monde extérieur.

Pour certains des résidents, les rendez-vous sanitaires qui ont été annulés par les professionnels de santé ont créé une rupture dans le parcours de soin. L'enjeu pour les mois à venir sera alors de remailler cet accompagnement médical qui reste indispensable.

La Coopérative Paloise d'Hébergement d'Urgence (CPHU)

Un dispositif coordonnant l'accès à l'hébergement et au logement

MISSION DU SERVICE

La CPHU est un dispositif d'hébergement d'urgence, co-géré par les associations **OGFA** et **AJIR** (Action Jeunesse Innovation Réinsertion). Elle accueille des **personnes isolées, seules ou en couple**, avec ou sans enfant, éventuellement accompagnées d'animaux. Le dispositif propose **53 appartements** repartis dans l'agglomération paloise. Les bénéficiaires arrivent sur ce dispositif d'hébergement d'urgence après une orientation du SIAO. La **durée du séjour à la CPHU est de 15 jours renouvelables**.

Le dispositif assure différentes prestations :

- Une mise à disposition d'un **hébergement** en logement individuel, équipé et meublé ;
- Un **primo-diagnostic social** et une **aide à l'activation des droits sociaux**, en lien avec le SIAO et les services sociaux référents ;
- Une **écoute, des informations, conseils, orientation et soutien**, selon les besoins de chacun.

Une visite hebdomadaire au logement est organisée par le travailleur social de la CPHU, afin de suivre l'évolution de la situation de la personne, de la mobiliser sur son parcours et d'assurer une veille sur le logement.

Les résidents participent financièrement à leur hébergement, à hauteur de 15 % de leurs ressources, au moment de leur entrée à la CPHU. Elles signent un contrat de séjour et sont soumises au respect du règlement de fonctionnement.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

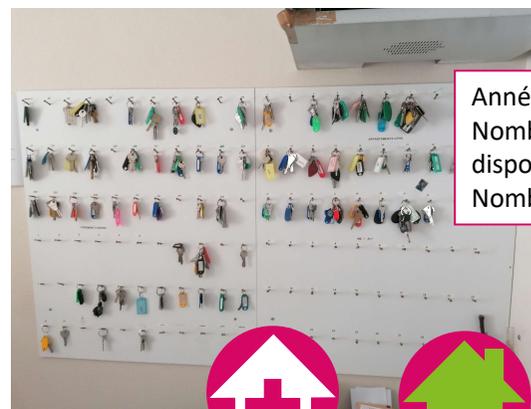
Nombre de nuitées des personnes sorties : **18216**

Taux d'occupation : **95,71 %**

Durée moyenne de séjours des personnes sorties : **269 jours soit quasiment 9 mois**

Mouvements : **54 entrées, 56 sorties**

106 personnes différentes hébergées : 88 hommes, 9 femmes, 3 femmes avec enfants, 1 couple avec enfant, 1 personne migrante non reconnue MNA.



Année d'ouverture : 2014
Nombre de salariés : 4 dont 1 mis à disposition AJIR
Nombre d'appartements : 53



ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Au moment de leur arrivée sur le dispositif, des personnes en situation de rupture :

Sur 54 ménages, 26 personnes ont un hébergement précaire, 7 sont en situation de rupture (familiale – 1 - ou conjugale - 6), 1 est en demande de relogement, 5 en désinsertion chronique, 2 sortent de CHRS, 3 de prison, 2 d'établissements de soins (dont 1 du CHP et 1 de cure), 1 a été victime de violences conjugales et 6 avaient fait l'objet d'une mesure d'expulsion.

| Des personnes majoritairement éloignées des circuits de l'insertion professionnelle :

86 personnes sont sans emplois (3 n'ont jamais travaillé, 22 sont sans emploi et inscrites à Pôle Emploi, 61 ne sont pas inscrites à Pôle Emploi), 1 est en CDI, 3 en CDD, 2 effectuent une mission intérim, 2 bénéficient d'un contrat aidé, 8 sont en formation ou stage et, enfin, 1 est retraitée.

| Des personnes bénéficiaires en quasi-totalité d'une couverture sociale :

Sur 106 personnes prises en charge, seules 4 personnes n'ont aucune protection sociale.

| Des usagers aux âges variés avec une augmentation de l'âge moyen :

15 personnes ont moins de 25 ans, 37 ont entre 25 et 39 ans, **52 de 40 à 59 ans** et 2 personnes ont plus de 60 ans.

| A la sortie, une situation financière qui reste précaire, malgré l'accès à des ressources pour une majorité de personnes :

29 personnes perçoivent le RSA, 4 l'AAH, 2 d'autres allocations, 5 les Assedic, 5 ont un revenu d'emploi ou de formation, et 1 personne perçoit une retraite.

En revanche, **10 personnes n'ont pas de ressources.**

| A la sortie, des solutions de logement multiples :

18 personnes sont prises en charge par d'autres structures de l'OGFA (CHRS principalement, mais aussi Ferme Saint Joseph, Maison Relais, IML ou Un Chez Soi d'Abord), 11 sont orientées vers un autre CHRS ou une autre structure, 8 accèdent à un logement dans le parc privé, 5 accèdent à un logement dans le parc public, 5 partent chez des tiers, 1 est sans domicile, 1 retourne au domicile, 1 est hospitalisée, 1 est décédée et 5 personnes quittent le dispositif sans indiquer leur solution de relogement.

EVÈNEMENTS MAJEURS

Comme pour tout un chacun, l'année 2020 aura été marquée par les effets de la pandémie. Pour les usagers accueillis, cela a rimé avec une modification des habitudes de vie (confinement, renforcement de l'isolement social, repli sur soi, « mise en stand-by » de l'avancement des situations, etc.). Pour les professionnels, cette crise sanitaire a induit une transformation en profondeur des pratiques. En effet, en raison de l'intervention en « mode dégradé » (alternance entre distanciel et présentiel), l'équipe a dû se réinventer au niveau de ses pratiques.

Aussi, pendant un temps, les visites à domicile ont laissé la place à une veille téléphonique, les rencontres physiques se limitant aux seules situations d'urgence, ainsi qu'à la distribution d'aide alimentaire ponctuelle. De la même manière, les protocoles d'accueil pour les nouveaux arrivants sur le dispositif ont été aménagés pour satisfaire aux contraintes sanitaires.

Cette crise sanitaire a également eu pour effet un allongement de la durée de séjour. Plus précisément, l'absence de possibilités de démarches d'insertion et de relogement ont fait que les situations personnelles des résidents n'ont que peu ou pas évolué durant plusieurs mois.

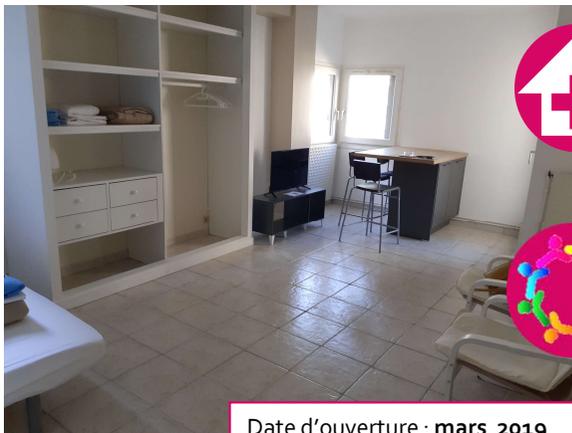
Cela vient s'ajouter à ce que nous constatons depuis plusieurs années consécutives maintenant, à savoir : **le nombre d'attributions HLM à la marge, la réticence de nombre de bailleurs privés à louer leur bien à des bénéficiaires des minimas sociaux, ainsi qu'une embolie des CHRS palois.**

Un autre élément venant justifier l'augmentation des durées de séjour est la **présence toujours plus importante de personnes très fragilisées sur le plan psychique et inscrites ou non dans un parcours de soins.** Ces situations nécessitent souvent un temps plus long de stabilisation avant de pouvoir se (re)mobiliser pour ensuite se projeter sur une recherche de solution adaptée et singulière.

Enfin, un dernier fait marquant du service est le départ du responsable du Pôle Personnes Isolées pour le poste de Directeur Général de l'OGFA. Notre service a pu compter sur des équipes soudées au sein du Site Saint Joseph, ainsi que sur le professionnalisme et la disponibilité des coordinatrices, afin de pouvoir maintenir un cadre d'intervention serein.

CONCLUSION

Nous souhaitons retenir de cette période, la solidarité mise à l'œuvre au sein de l'équipe élargie du Site Saint Joseph, ainsi que l'émulation qui en est née et qui nous a permis de continuer d'exercer au mieux nos missions. A cela s'ajoute la reconnaissance des usagers quant aux « services rendus » et une bienveillance intacte que nous avons souhaité leur garantir.



Date d'ouverture : mars 2019
Nombre d'ETP : 1,5
Nombre de mesures : 39

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de résidents accompagnés : 61, soit 24 ménages

Couples avec enfants : 7

Couples sans enfants : 1

Hommes seuls : 8

Hommes seuls avec enfant : 2

Femmes seules : 2

Femmes seules avec enfant : 4

Nombre d'enfants total : 29

Nombres d'entrées : 31 / Nombres de sorties : 11

Age des résidents :

- Moins de 3 ans : 4

- de 3 à 17 ans : 22

- de 18 à 29 ans : 9

- de 30 à 50 ans : 22

- Plus de 50 ans : 4

L'Inter Médiation Locative (IML)

Un dispositif coordonnant l'accès à l'hébergement et au logement

MISSION DU SERVICE

L'IML propose un accompagnement social à des personnes isolées ou à des ménages modestes, sur toutes les démarches liées au logement.

L'OGFA loue des appartements à des propriétaires privés ou publics, qu'elle sous-loue meublés et équipés à des personnes dans le besoin. Un bail de sous-location d'un an est alors rédigé entre la personne et l'association. Ce bail expose les conditions de l'accueil, et les obligations et les droits de la personne et de l'association.

La personne titulaire du bail garde à sa charge les frais liés au logement, tels que le loyer, les charges locatives et les énergies (fluides).

La personne dispose d'un statut de sous-locataire et peut ouvrir droit à l'APL

L'IML est un dispositif qui cible les personnes seules, couples ou familles avec enfants, qui peuvent rencontrer des difficultés dans :

- L'appropriation du logement et la prise en main de son fonctionnement ;
- « L'habité » (relations avec le voisinage, notamment) ;
- La gestion budgétaire ;
- Les consommations d'énergie ;
- L'accession à un logement pour raison de faibles ressources, de mal connaissance des dispositifs de soutien au logement (APL, FSL, Locapass et Visale), entre autres.

Il s'agit la plupart du temps de personnes qui ont besoin d'être rassurées sur leurs premiers pas dans un appartement ou dans le maintien dans les lieux.

ORIENTATION DU MÉNAGE

L'orientation des ménages se fait en plusieurs temps. La demande du ménage est d'abord évaluée par le service du SIAO sur prescription d'un référent social de droit commun. Cette évaluation est soumise au travailleur social qui intervient sur l'IML. Ce dernier détermine si ce ménage relève réellement d'une mesure IML (présence de ressources, notamment).

Le travailleur social oriente, en fonction du parc locatif de l'association, le ménage sur l'appartement qui correspond à la composition familiale.

ELÉMENTS DE PROFIL

| Logement avant l'arrivée sur le dispositif

Sur les 24 ménages, 1 louait un logement via un bailleur social, 4 par le biais de bailleurs privés, et 2 avaient des solutions personnelles. **16 ménages ont été orientés par des structures OGFA.** Enfin, 1 était sans domicile avant son entrée.

| Des personnes bénéficiaires en quasi totalité d'une couverture sociale

A l'exception d'une, toutes les personnes accompagnées sont couvertes. La majorité (24 personnes) bénéficient de la CMU-C.

| Une insertion socio-professionnelle absente pour la plupart des ménages

Seulement 6 résidents sont en emploi ou formation. Les autres personnes subviennent à leurs besoins grâce au RSA, à l'AAH ou à des prestations familiales.

| Des solutions de relogements diverses, mais une sortie régulière vers le parc privé

1 personne a été relogée dans une structure OGFA. 7 ont loué des logements dans le parc privé, 1 a eu une attribution HLM et 2 ont trouvé des solutions personnelles.

EVÈNEMENTS MAJEURS

En 2020, une nouvelle professionnelle est arrivée sur le dispositif, un travail d'adaptation des outils a été mis en place, afin de rendre efficaces et efficaces les accompagnements IML : état des lieux, règlement intérieur et plaquette d'informations, notamment.

De plus, un lien a été établi avec les partenaires, afin de faire connaître le dispositif. De même, une rencontre avec le SIAO a été réalisée, afin qu'il puisse affiner son évaluation d'orientation et faciliter le lien entre les partenaires.

Par ailleurs, le pays a été frappé par des mesures sanitaires inédites suite à la Covid 19. Les accueils sur le dispositif IML ont été gelés, afin de limiter la propagation du virus. Durant cette période, la professionnelle intervenant sur le dispositif assurait des veilles téléphoniques et, dans des situations d'urgence objectives, des visites à domicile. L'OGFA s'est assuré que chaque résident ne manque de rien et soit en sécurité matérielle et émotionnelle. La distribution de repas a pu s'effectuer auprès des plus démunis suite à des dons solidaires.

A la fin du premier confinement, l'activité a pu reprendre son cours progressivement. A compter de juin 2020, l'IML a vu son nombre d'accompagnement augmenter de manière conséquente, justifiant l'arrivée d'une nouvelle professionnelle à mi-temps, afin d'assurer le suivi efficace des nouvelles entrées. Une équipe IML pluridisciplinaire s'est alors constituée.

CONCLUSION

L'intermédiation locative est un jeune dispositif de l'OGFA, qui permet aux résidents, sortant notamment de structures, d'expérimenter une vie en logement autonome.

L'accompagnement sur le versant budgétaire est un des axes principaux au même titre que le travail de relogement par le biais de demandes HLM et/ou de visites de logements dans le parc privé.

Après évaluation de la situation de la personne, tant sur un plan financier qu'en terme de capacité d'autonomie, les professionnelles peuvent constater un besoin d'accompagnement plus soutenu avec réorientation sur un autre dispositif le cas échéant ou faciliter l'insertion sociale en autonomie des personnes accueillies par le biais du logement.



Date d'ouverture : 15.01.2020
Nombre d'ETP : 0,5
Nombre de places : 10 logements

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de résidents accompagnés : 22, soit 9 ménages

- Couple avec enfants : 1
- Hommes seuls sans enfant : 3
- Femme seule sans enfant : 1
- **Femmes seules avec enfants : 4**
- **Nombre d'enfants total : 12**

Nombres d'entrées : 22 / Nombres de sorties : 12

Age des résidents :

- Moins de 3 ans : 1
- **De 3 à 17 ans : 10**
- De 18 à 29 ans : 3
- **De 30 à 50 ans : 6**
- Plus de 50 ans : 2

L'Allocation Logement Temporaire (ALT)

Un dispositif coordonnant l'accès à l'hébergement et au logement

MISSION DU SERVICE

Le dispositif de l'ALT propose un **hébergement temporaire**. Il permet de mettre des appartements meublés et équipés à disposition à des personnes dans le besoin. L'association est financée par l'allocation logement temporaire, qui a donné son nom au dispositif.

Le service propose 10 logements : 5 T1 et 5 T3.

Pour qui ?

- **Personnes seules** ou les **couples avec ou sans enfant(s)** ;
- Personnes **en attente d'ouverture de droits** ;
- Personnes en situation transitoire, ayant besoin d'un **hébergement temporaire** ;

Toutes les personnes relevant de ce dispositif doivent **percevoir des ressources** et pouvoir s'acquitter de la participation.

Pourquoi ?

- Une **mise à l'abri** des personnes ne relevant pas d'un autre système d'hébergement (grande autonomie, peu de besoins d'accompagnement dans le logement, étant en lien avec un référent social de droit commun sur de l'accompagnement global) ;
- Une **stabilisation** de la situation des personnes hébergées ;
- Un **soutien** dans **l'ouverture de droits** depuis un lieu sécurisé.

ORIENTATION DU MÉNAGE

L'orientation des ménages se fait en deux temps.

Le ménage en demande est orienté sur le dispositif via une fiche saisine du SIAO, établie par le référent social de droit commun.

Une évaluation pluri partenariale est entamée dès réception de la demande par le SIAO et le professionnel de l'OGFA. L'évaluation porte sur la situation globale, l'autonomie du ménage et les ressources de ce dernier.

Une fois l'orientation actée, le ménage peut s'installer dans l'appartement correspondant à ses besoins (un T1 ou T3)

Déroulé de l'hébergement

Dès leur arrivée, les personnes signent un **contrat de séjour de 3 mois renouvelables, l'état des lieux et la convention d'hébergement**. Cela permet de poser le cadre de l'accompagnement.

Les personnes hébergées doivent s'acquitter mensuellement d'une participation financière établie sur la base d'un forfait englobant : une partie du loyer et des charges, le plateau technique de maintenance en cas de dysfonctionnement dans le logement et l'accompagnement par un travailleur social référent sur le dispositif. Ce dernier intervient au domicile **une fois par mois** pour assurer une veille au logement et établir un bilan mensuel du projet de vie.

Le montant de la participation s'élève à **160 € pour un T1 et à 320 € pour un T3**.

Les personnes sont maintenues sur le dispositif le temps de stabiliser leur situation et de **travailler le logement avec le référent social de droit commun. L'accompagnement de ce dernier est primordial**.

Une fois la situation stabilisée et un logement autonome trouvé, la sortie est programmée avec la personne et le référent.

ELÉMENTS DE PROFIL

| Logement avant l'arrivée sur le dispositif : des personnes qui arrivent suite à une situation de rupture

Logement autonome : 11 Hébergé par un tiers : 6 Sans hébergement : 2
Hébergement à l'hôtel : 3

| Des personnes bénéficiaires en totalité d'une couverture sociale :

CMU+ CMUC : 4 SS+CMUC : 13 SS + mutuelle : 5 Sans couverture : 0

| Une insertion socio-professionnelle absente pour la plupart des ménages accompagnés :

Emploi : 4 Retraite : 1 AAH : 2 RSA : 1 Allocations CAF : 5

| Des solutions de relogements diverses :

Appartement parc privé : 8 Solution personnelle : 4

| Maintien sur les logements en attendant de trouver une solution alternative pour 2021 : 10

EVÈNEMENTS MAJEURS

Le dispositif ALT s'est développé à compter du 15 janvier 2020.

Certains ménages ont été orientés sans évaluation préalable, ce qui a pu engendrer certaines difficultés, notamment quant au paiement de la participation financière.

Ce fut le cas pour une famille hébergée dans le même appartement, mais ayant changé de dispositif (d'un dispositif sans participation à verser à un glissement sur de l'ALT avec 320€ de participation) et pour une personne bénéficiaire du RSA orientée sur injonction de la COMED.

Ces profils ont nécessité un réajustement du montant de la participation (qui s'est vu fortement diminué) et un affinement quant aux profils acceptés sur le dispositif : des personnes ayant les ressources suffisantes pour s'acquitter du montant de la participation. A défaut, l'OGFA doit assumer un surcoût d'hébergement, difficilement tenable sur la durée.

CONCLUSION

Au vu du décalage entre les besoins manifestes sur le territoire, la réalité du dispositif et malgré les réajustements d'orientation proposés en cours d'année, le dispositif se montre peu viable sur le plan budgétaire.

Il a donc été acté au mois de septembre 2020 une fermeture progressive du dispositif et un non renouvellement des orientations à la sortie des résidents actuels.



Année d'ouverture : **1997**
Nombre de salariés : **3,5 ETP**
- 1 Monitrice d'équitation
- 1 Animatrice en hippologie
- 1 service civique
- 1 Intervenante en Médiation Animale

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre d'adhérents de Septembre 2019 à Juillet 2020 : **120**

Age des adhérents : **de 4 ans à l'âge adulte avec principalement des enfants de moins de 10 ans.**

Nombres d'animaux : **18 poneys**

Infrastructure :

- 1 pré
- 1 carrière
- 1 manège
- 1 écurie
- 3 Box extérieurs
- 1 salle d'hippologie
- 1 bureau
- 1 sellerie

Le Poney-club de la Ferme St Joseph

MISSION DE LA STRUCTURE

Créé en août 1997 par un groupe de bénévoles, le Poney-Club de la Ferme Saint-Joseph a pour but de faire découvrir à des adultes et des enfants, de tous milieux sociaux, les animaux et, plus particulièrement, le cheval et l'équitation.

L'équitation favorise l'apprentissage du respect des autres et de l'animal, le goût de l'engagement et le plaisir de se retrouver pour partager une activité, tout ceci de manière conviviale. Nous sommes attentifs au bien être des animaux et des bénéficiaires dans un environnement pédagogique riche.

Notre Poney Club a pour ambition de favoriser un lien à l'animal. Ainsi, un temps d'hippologie est organisé à chaque séance. Il participe de cette volonté de connaître le cheval dans sa globalité. Lors de ce temps, les enfants peuvent acquérir des connaissances sur l'anatomie du poney, les différentes robes, les races, les soins à délivrer, ainsi que les 5 sens des équidés.

Les enfants de plus de 6 ans sont inscrits pour des séances de deux heures hebdomadaires, découpées de la manière suivante :

- 30 minutes pour préparer le poney ;
- 45 minutes pour monter à poney ;
- 45 minutes d'hippologie.

Les enfants âgés de 4 à 6 ans ont des séances de une heure, selon le découpage suivant :

- 30 minutes de soins aux poneys ;
- 30 minutes à poney.

Les objectifs sont la relation avec l'animal et la mise en confiance.

Pendant les vacances, des stages à la journée ou à la demi-journée sont organisés, avec des thèmes différents (voltige , travail en extérieur, jeux à poneys, équitation western, obstacle,...). Ces stages sont ouverts à tous.

EVÈNEMENTS MAJEURS

L'année 2019-2020 a été une année difficile pour le Poney Club, du fait de la pandémie Covid-19. La structure a été contrainte de fermer ses portes de mars à mai, réduisant considérablement son chiffre d'affaire.

L'équipe a dû revoir son fonctionnement pour une reprise progressive de l'activité, en respectant les gestes barrières et en accueillant un nombre limité d'adhérents.

Enfin, les séances ont été modifiées : suppression des cours d'hippologie et parallèle augmentation du temps à cheval. Les bénéficiaires, l'équipe, ainsi que les poneys ont tous dû s'adapter.

En septembre 2020, l'équipe a intégré de nouveaux membres, ce qui a permis de diversifier les activités et de partager d'autres modes d'apprentissage de l'équitation.

Plus que jamais, le Poney Club participe à l'accès à l'équitation d'un public très diversifié. Le Poney club a toujours reçu des groupes d'enfants ou d'adultes en situation de handicap. Un partenariat est toujours engagé avec le CHP de Pau.

Cette année, lors de la fermeture de la structure aux enfants, l'équipe a accueilli des Jeunes Migrants en Attente d'Évaluation de leur minorité (JEAÉ) accompagnés par l'OGFA. Le Poney Club, avec l'aide de ces jeunes, a pu être rénové (nettoyage et peinture, notamment). Par la suite, des groupes de JEAÉ ont été accueillis à raison de deux fois par semaine pour participer à des activités autour du poney (le brosser, faire des parcours à pied et pouvoir monter). Tous ont trouvé des bénéfices lors de ces temps : sortir d'un quotidien parfois difficile à supporter (absence de cours liés au COVID), découvrir une activité, être en lien avec les animaux, prendre soin de l'autre, rester concentré et apprendre à gérer ses émotions.

Les activités de Médiation Animale n'ont pas pu être développées en début d'année 2020. Petit à petit, l'équipe recommence à les mettre en place.

Enfin, le Poney Club a connu cette année un évènement traumatique, à savoir l'agression de la ponette Lulu. L'été 2020 a été source d'angoisse pour l'équipe puisque Lulu a été retrouvée, à deux reprises, mutilée dans l'un de nos prés. Un dépôt de plainte a été effectué. Depuis, aucun évènement de la sorte n'est à déplorer. Lulu, ainsi que tous les autres poneys du Poney Club, se porte très bien.

PERSPECTIVES

Le Poney Club souhaite continuer de développer ses activités, notamment avec les séances de Médiation Animale, sur place ou en extérieur. L'équipe reçoit de plus en plus de demandes et espère pouvoir y répondre favorablement au cours de l'année à venir. Des partenariats avec l'ADAPEI notamment sont en cours de construction.

La Mairie de Pau prête un champ au Poney Club. Une fois clôturé, ce grand espace permettra au poney d'être au repos les nuits et weekends.

Des travaux sont envisagés sur le pré actuel, afin de limiter la boue en cas d'épisodes pluvieux.

Enfin, un espace Club House est en cours de construction, une fois celui-ci finalisé, les parents auront un endroit pour attendre leurs enfants et les enfants pourront se retrouver et se détendre après les cours.

L'équipe déménagera également le bureau, pour un espace plus grand et mieux isolé.

PRINCIPES ET MISSIONS

Le dispositif du Un chez-soi d'abord (UCSD) s'adresse aux personnes ayant connu un parcours d'itinérance absolue, majeures, présentant une pathologie sévère relevant du groupe diagnostic « troubles psychotiques » et ayant des droits possibles sur le territoire. L'adhésion de la personne est essentielle ; tout comme son souhait d'être accompagnée dans ses projets.

En s'appuyant sur l'approche « *Housing First* », l'équipe propose un accès au logement directement depuis la rue, sans condition de traitement des troubles psychiques ni d'arrêt des consommations de substances psychoactives.

Le dispositif soutient la personne dans la recherche et l'accès rapide à un logement pérenne, reconnu comme un droit fondamental. Il impulse l'idée de l'inclusion sociale, de la reprise du pouvoir d'agir des personnes sur leurs choix de vie et sur leurs projets d'avenir. Les objectifs poursuivis sont ceux définis par les personnes elles-mêmes et dans la temporalité choisie.

L'approche du dispositif est centrée sur la participation directe des personnes.

L'intervention de l'équipe du UCSD s'adapte aux demandes des personnes concernées et s'appuie sur le principe de l'aller-vers. L'accompagnement médico-social est orienté « rétablissement », il s'appuie sur l'approche de réduction des risques et vise à garantir un accompagnement dans le cadre d'un parcours de santé et de vie, de qualité et sans rupture.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de nuitées en 2020 : 2 640

Taux d'occupation : 90,1 %

Nombre de personne concernée : 10

• **8 hommes et 2 femmes**

• 1 personne de moins de 30 ans

• **5 personnes entre 30 et 40 ans**

• 3 personnes de plus de 40 ans, dont 1 plus de 60 ans.

Nombre d'entrées en 2020 : 4

Pas de sortie en 2020.

Le Un Chez-Soi D'abord

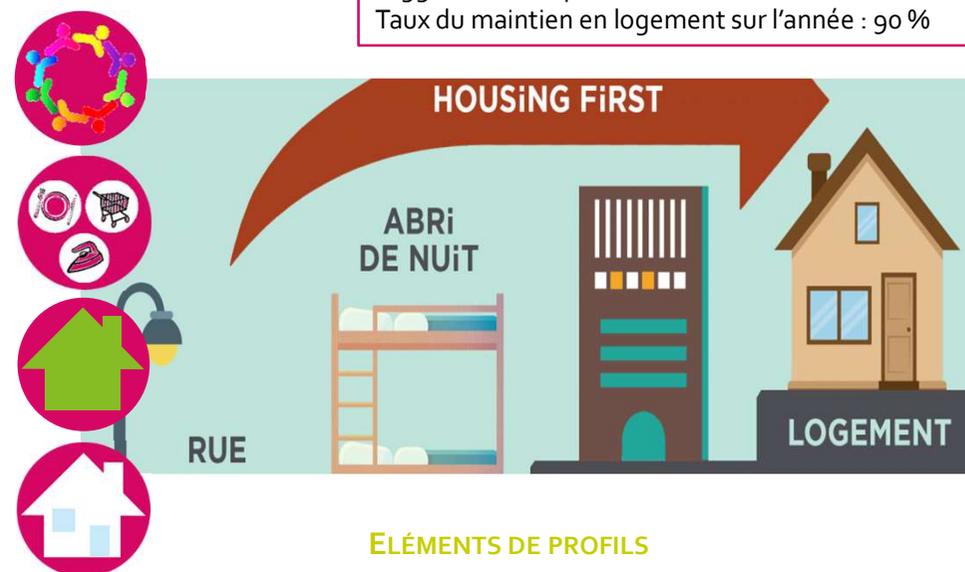
De l'expérience du logement au rétablissement en santé mentale

Année d'ouverture : mai 2018

Nombre d'ETP: 1,93

Nombre de places : 10 places en diffus dans l'agglomération paloise

Taux du maintien en logement sur l'année : 90 %



ÉLÉMENTS DE PROFILS

En 2020, 4 personnes intègrent le UCSD et accèdent au logement de leur choix. L'accompagnement multidimensionnel leur a permis de se maintenir en logement et de consolider les liens avec les partenaires de santé, du champ de la réduction des risques et, ainsi, d'éviter les situations de rupture. Nous relevons cette année des demandes plus fréquentes d'accès aux loisirs et à l'emploi adapté.

La couverture sociale

3 personnes sur 4 bénéficiaient d'une couverture sociale à l'entrée ; 1 d'entre-elles était affiliée à la MSA avec souscription d'une mutuelle.

Les ressources à l'entrée

3 des 4 personnes entrées percevaient l'AAH et 1 était allocataire du RSA. Cette dernière a pu faire valoir ses droits auprès de la MDPH et prétendre au versement de l'AAH. Une personne bénéficie d'une mesure de curatelle et une autre est en attente d'une mise sous protection.

Un dispositif à destination des grands errants

Sur les 4 personnes entrées en 2020, toutes vivaient habituellement à la rue. 2 d'entre elles bénéficiaient d'un hébergement d'urgence, dans lequel elles étaient entrées récemment ; les 2 dernières faisaient ponctuellement appel au 115.

Orientations 2020

Le SDSEI est à l'origine de 3 des 4 orientations ; la dernière a été faite par l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP). L'EMPP est un partenaire essentiel dans le repérage des personnes hors du circuit ordinaire et des situations dites « invisibles ».

EVÈNEMENTS MAJEURS

| La première période de confinement a nécessité des aménagements et une adaptation des interventions de l'équipe. Nous avons favorisé les contacts téléphoniques, mais la reprise des rencontres a rapidement été indispensable. L'équipe s'est engagée à soutenir les actes de la vie quotidienne comme les courses, les passages en pharmacie ou encore la distribution d'attestations de déplacement.

| Un diagnostic de territoire a été mené par des étudiantes en DIREIS, travail permettant d'évaluer les besoins en terme d'évolution de service et de choix territorial d'implantation.

| La création d'un Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS) en charge du dispositif du Un Chez Soi d'Abord vient couronner la dynamique pluri-partenaire de ce dispositif. Il concerne trois institutions engagées dans le dispositif depuis ses débuts : l'OGFA, le CHP et l'ANPAA.

| Le nombre de places a augmenté progressivement de 6 à 10.

| Une personne, forcée de quitter son logement pour des problématiques de voisinage, a continué de bénéficier de l'accompagnement de l'équipe pluridisciplinaire.

| A noter qu'une personne a déménagé trois fois depuis son arrivée sur le dispositif. En cause à chaque fois, des problèmes de voisinage. A chaque fois, l'équipe accompagne cet usager sur la recherche d'un nouveau lieu de résidence.

LE FONCTIONNEMENT DE L'ÉQUIPE ET DU SERVICE

- L'équipe fonctionne sur la base de la multi référence, le rôle de chacun des intervenants dépasse les fonctions initiales et les accompagnements sont réalisés en binôme ;
- L'équipe se réunit tous les 15 jours pour coordonner les accompagnements, les visites à domicile et les rencontres avec les partenaires. Le logiciel PAACO GLOBUL permet la coordination et la transmission des informations ;
- Une séance d'appui technique a lieu 1 fois / mois à raison de 2h00 ;
- L'intervention de l'équipe s'adapte aux demandes et souhaits des personnes. Elle s'appuie sur le principe de l' « aller-vers » ;
- L'approche est centrée sur la participation directe et le développement du pouvoir d'agir des personnes concernées ;
- La rédaction d'un plan de rétablissement et d'un plan de crise conjoint permet d'anticiper les situations d'hospitalisation, notamment, et guide les objectifs de l'accompagnement ;
- L'équipe est ressource dans la recherche du logement et son aménagement, en respectant au plus près les critères des futurs sous-locataires. Une enveloppe de 600€ servira à l'aménagement et à l'équipement du logement ;
- L'équipe est soutien dans la gestion administrative et financière, avec l'appui des services de gestion locative et de comptabilité de l'OGFA ;
- L'équipe assure un rôle de médiation avec le voisinage.

CONCLUSION

Le programme UCSD s'oriente vers une pérennisation et une croissance, puisque 2021 verra le passage de 10 à 22 places. Celles-ci n'auraient pu voir le jour sans la mobilisation des partenaires médico-sociaux de l'OGFA ; qu'il s'agisse des associations AJIR, ANPAA, CEID, AIDES ou encore des hôpitaux, au travers de l'EMPP et des PASS générales et psy, tous ont accepté de partager leur temps au service de l'accueil et de l'accompagnement d'un public cumulant les difficultés et nécessitant une prise en charge intensive et de proximité. **De nouvelles perspectives se dessinent pour le UCSD Pau / Béarn.** Le GCSMS s'est pourvu d'un mi-temps supplémentaire. 2021 devrait voir la stabilisation et la croissance d'un certain nombre de choses :

- Les équipes s'établiront bientôt dans des locaux qui leur seront propres ;
- Des temps de psychiatre et de pairs-aidants viendront renforcer l'équipe.

PÔLE HANDICAP PSYCHIQUE

A partir des années 2000 apparaît la nécessité d'accompagner des personnes en situation de handicap psychique. Cet accompagnement est rendu possible grâce à un partenariat fort, noué avec le Centre Hospitalier des Pyrénées (CHP).

Les personnes en souffrance psychique se voient dès lors proposer une prise en charge par l'OGFA sur les volets du logement et de l'accompagnement social, et par le CHP sur le volet soins. Ce partenariat a permis de proposer une vie hors des murs de l'hôpital à des personnes institutionnalisées depuis des années.

Une Maison Relais, une Résidence Accueil, puis un SAMSAH ont ainsi vu le jour entre 2004 et 2010.

En 2018 et 2020, ce pôle a connu de nouvelles croissances avec des créations de Résidences Accueil sur le territoire (Oloron, puis Orthez).

53 | SAMSAH « Les Roses »

55 | Résidence Accueil « Les Vallées » de Pau

57 | Résidence Accueil d'Oloron

59 | Résidence Accueil d'Orthez

61 | GEM d'Orthez

Le SAMSAH « Les Roses »

Un Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adulte en situation de Handicap psychique



Année d'ouverture : 2010
Nombre de salariés : 12,95 ETP
Echelle territoriale : PAU et agglomération
Nombre de mesures : 30

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accompagnées sur l'année : 48, dont 20 femmes et 28 hommes

Nombre de journées : 14 280 (1329 journées de plus qu'en 2019)

Taux d'occupation : 130 % (118 % en 2019)

Durée Moyenne de Séjour : **919 jour**, soit 2,5 ans

Malgré la situation sanitaire, une année marquée par l'augmentation des entrées : 8 entrées.

5 personnes sorties du dispositif : 2 décès, 1 place en maison de retraite, 1 déménagement et 1 inadéquation entre les besoins/ attentes de la personne et l'offre SAMSAH.

MISSIONS DU SERVICE

-] Promouvoir l'**autonomie et la qualité de vie** en mettant en œuvre un accompagnement personnalisé au plus près des besoins et des préoccupations des personnes ;
-] Contribuer au **maintien des personnes dans leur environnement**, par le biais d'accompagnements adaptés, pour faciliter leur vie quotidienne et viser des conditions d'hébergement confortables, sécurisées et adaptées ;
-] Accompagner à la **réalisation du projet de vie** dans les sphères sociales et familiales, à l'exercice de la citoyenneté, à l'accès aux droits fondamentaux, à la culture, aux loisirs et aux sports, ainsi qu'à l'insertion professionnelle ;
-] Accompagner et **coordonner le parcours de soins** ;
-] Effectuer une **intervention sociale** préventive, éducative et réparatrice.

ÉLÉMENTS DE PROFIL

-] **Des personnes éloignées des circuits de l'insertion professionnelle** : 3 personnes en ESAT, 45 personnes sans emplois.
-] **Une situation financière sécurisée** : 37 personnes perçoivent l'AAH ; 5 AAH et pension d'invalidité ; 3 AAH et pension de retraite ; 3 AAH et salaire. Au total, 11 personnes ont déjà été en situation de travail.
-] **Une couverture sociale pour tous et une situation somatique dégradée** : 26 personnes sont suivies dans le cadre d'une affection somatique de longue durée, soit 54 % de notre file active.
-] **Une perte d'autonomie importante** : 61 % de l'activité du SAMSAH concerne l'aide humaine. 35 personnes sont accompagnées dans les actes essentiels de la vie quotidienne. 18 personnes bénéficient d'une aide-ménagère en complément.
-] **Des personnes majoritairement sous protection** : 34 personnes sont sous curatelle renforcée et 5 sont sous tutelle. 9 n'ont pas de mesure de protection.

EVALUATION DE L'ACTIVITÉ ET ÉVÈNEMENTS MAJEURS

En 2020, le contexte sanitaire de la Covid 19 et les confinements qui ont été mis en place ont fortement impacté l'activité du SAMSAH.

Nous avons dû, dès le 18 mars, revoir nos organisations, afin de pouvoir assumer nos missions auprès des bénéficiaires, dans un contexte où certains professionnels ont été en arrêt de travail (personnes à risques) et où une personne a été absente pour raisons familiales. En outre, le télétravail a été mis en place. Sur 12 professionnels, seuls 7 ont été en situation de travail (5 en alternant présentiel et télétravail, et 2 uniquement en télétravail).

A ce moment-là nous n'avions aucun recul par rapport au risque épidémique. En outre, le principe de précaution, relayé massivement par les médias, a pu générer un caractère anxiogène, qui a fortement pesé sur les membres de l'équipe. Celle-ci s'est retrouvée tiraillée entre sens du devoir, culpabilité, loyauté et envie de bien faire, et un « instinct de survie » décuplé pour sa famille et ses proches. Nous avons recherché l'équilibre entre le présentiel nécessaire à l'activité et le télétravail.

Nous avons, avec la Direction Générale, fait le choix d'une mutualisation des services avec la Résidence Accueil ; le SAMSAH s'est ainsi délocalisé, rejoignant les équipes du dispositif Résidence accueil (travailleurs sociaux OGFA et équipe soignante du CHP).

Le rapprochement géographique et le partage de nos ressources ont permis de dégager des synergies de travail et des complémentarités.

Notre souci premier a été de faciliter le maintien au domicile des personnes, tout en garantissant leurs besoins fondamentaux et veillant à leur équilibre psychique.

Les courses alimentaires ont été assurées avec la mise en place de *drives*, d'avances de frais faites par l'OGFA et de distributions au domicile.

Nous avons assuré une veille téléphonique quotidienne et ceci, sept jours sur sept.

Les accompagnements médicaux, maintenus par les médecins, ont été réalisés, ainsi que des consultations par téléphone pour les usagers les plus à risque.

Afin de contribuer à leur protection, nous avons mis à leur disposition des attestations de déplacement et proposé une éducation aux gestes barrières.

Enfin, nous avons souhaité limiter leur isolement et le risque d'apathie, par le biais de jeux et de supports d'activité, et par la proposition d'activités de plein air.

Contre toute attente, la période post confinement s'est révélée plus sensible, tant pour les usagers que pour les professionnels. Il a fallu s'adapter à une période certes moins contraignante, mais où le virus était toujours présent et où ce n'était pas la vie d'avant.

Au second confinement nous sommes restés sur le SAMSAH, les effectifs étant au complet.

Nous avons appris du COVID et maintenu certains modes d'accompagnements tel que la veille téléphonique bénéfique pour certains usagers.

Malgré tout, le SAMSAH a su rester dans une dynamique de projets avec la contractualisation d'un CPOM, celui-ci mobilisant toute l'équipe dans une démarche qualité à destination des usagers et des professionnels : participation des usagers, inclusion numérique et équipement informatique, nécessaire pour les ateliers cuisine et socio-esthétique, acquisition de voitures et vélos électriques, etc.

La mise en place d'un poste de coordinatrice vient soutenir cette dynamique de travail.

CONCLUSION

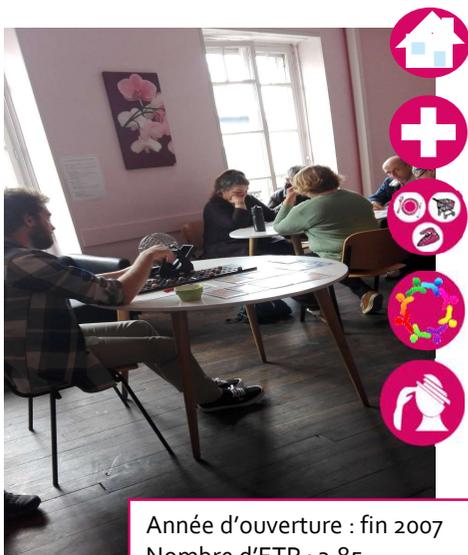
L'analyse de cette période nous a permis de repenser nos accompagnements et de mettre la focale sur des besoins qui ne nous avaient pas semblé prioritaires.

Les usagers ont démontré de réelles compétences durant cette période de crise et nous ont rappelé à quel point le lien social était essentiel à leur équilibre de vie. Il nous appartient aujourd'hui de consolider notre savoir de cette expérience certes douloureuse mais riche d'enseignements.

En outre, le rapprochement géographique des équipes SAMSAH et Résidence Accueil, expérimenté durant le confinement, nous a conforté dans le bien-fondé d'un dispositif intégrant une plate-forme commune. Une réflexion en ce sens sera menée tout au long de l'année 2021.

La Résidence Accueil « Les Vallées » de Pau

Un habitat pérenne pour des personnes en souffrance psychique



Année d'ouverture : fin 2007
Nombre d'ETP : 3,85
Nombre de places : 45
Nombre de logements : 27

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accompagnées : 47

- 17 femmes
- 30 hommes

Nombre de couples : 2

Nombre d'entrées : 10/ Nombre de sorties : 8 (4 décès, 1 en appartement privé, 1 en maison relais, 1 fin de prise en charge pour hospitalisation longue UMSR, 1 expulsion du dispositif)

Taux d'occupation : 88 %

Durée Moyenne de Séjour : 2 087 jours, soit 5 ans et 9 mois

MISSIONS DU SERVICE

Le dispositif de Résidence Accueil accueille des **personnes en situation de précarité et/ ou de handicap psychique, adhérant à une démarche de soins engagée**. Il met à leur disposition des logements de types studios, T2 ou T3. Les résidents vivent seuls ou en colocation.

L'OGFA est, depuis 2020, porteur de trois dispositifs de Résidence Accueil : une à Pau, une à Oloron Sainte Marie et une à Orthez.

Les missions de ces dispositifs sont de :

¶ Rendre l'utilisateur acteur de ses projets par :

- Un contrat associant le résident, l'OGFA et le CHP ;
- L'élaboration d'un projet de vie ;
- La proposition d'un espace d'expression, à travers les démarches de participation des usagers.

¶ Favoriser l'inclusion sociale de l'utilisateur par :

- L'accès à un logement dans la Cité et le maintien et/ ou le développement de leur autonomie dans ce logement ;
- La limitation des risques d'isolement ;
- La possibilité de restaurer des liens sociaux et familiaux.

¶ Permettre une prise en charge globale du résident par :

- Le travail en coordination de l'équipe pluridisciplinaire, tant sur le champ social et médico-social, que sur le champ sanitaire ;
- La mise en œuvre des aides et des compensations nécessaires au maintien dans le logement.

ÉLÉMENTS DE PROFIL

Des personnes majoritairement âgées de 50 à 59 ans :

- 25 à 39 ans : 6
- 40 à 49 ans : 9
- 50 à 59 ans : 25
- 60 ans et + : 7

Des résidents bénéficiant de mesures de protection : 40 personnes sont sous curatelle renforcée (1 mandataire familial), 1 sous curatelle simple, 2 sous tutelle. 4 personnes seulement n'ont pas de mesure.

Toutes les personnes ont besoin d'une aide ou d'une supervision pour la réalisation des actes du quotidien. 16 bénéficient d'une PCH, 16 d'un SAMSAH, 10 d'une Aide ménagère, 1 d'une aide au ménage par l'UDVS, 2 d'une aide au ménage par l'OGFA et 2 d'une aide aux courses par l'UDVS.

Hospitalisations : 10 personnes pour 741 jours d'hospitalisation. Ce sont 171 jours de moins qu'en 2019. La crise sanitaire nous a fait craindre une recrudescence des hospitalisations, ce qui n'est pas le cas.

Projets de vacances : 4 résidents sont partis en vacances dans la famille, 1 personne est partie en autonomie. Il n'y a pas eu de séjour adapté cette année.

EVÈNEMENTS MAJEURS

L'année 2020 a démarré sur une belle dynamique avec l'élection des représentants des usagers et leur constitution en bureau en janvier. Nous avons pu mettre en place une nouvelle activité avec la proposition de petits-déjeuners toutes les semaines.

Nous avons initié les mois précédents une réflexion autour d'un projet d'activités, afin d'aider les résidents à ne plus être sous un statut de « patient », mais à se penser et à se vivre en tant que locataire et citoyen dans leur logement et dans la Cité. Pour ce faire, nous avons collaboré avec les usagers et les hôpitaux de jour du CHP, afin de pouvoir proposer des activités adaptées aux besoins et aux envies des personnes.

Sont malheureusement arrivés l'annonce du coronavirus et le confinement strict le 17 mars.

Les modalités d'accueil des résidents ont été bouleversées. Les Visites A Domicile (VAD), ainsi que les activités menées au sein de la plateforme d'accueil et à l'extérieur ont été interrompues. Les services prestataires d'aide à la personne, dont le portage de repas, se sont également arrêtés. Les hôpitaux de jour du Centre Hospitalier des Pyrénées ont été fermés. Nous avons dû repenser nos organisations, afin de soutenir au mieux les résidents directement au sein de leur domicile. Un travail en étroite collaboration entre la Résidence Accueil, le SAMSAH, l'équipe soignante de l'UDVS et les TISF du CHP a été mené durant l'intégralité du confinement. Il a été poursuivi les mois suivants.

Afin d'assurer la sécurité des usagers et des professionnels, la Direction Générale a mis en place des protocoles sanitaires et organisationnels. Nous avons dispensé une éducation aux gestes barrières ; nous avons également mis à disposition des masques, du gel hydroalcoolique et des attestations de déplacement.

Nous avons décidé d'organiser un accueil des résidents sur la plateforme. Cet accueil étant limité, nous avons développé les liens téléphoniques journaliers et avons recueilli, par le biais d'un questionnaire, leurs besoins. Cela nous a amenés à créer un « Carnet de confinement », enrichi d'activités, de jeux, de mandalas et de recettes de cuisine. Nous avons également confectionné des jeux de société en lien avec leurs centres d'intérêts.

Durant la période estivale, nous avons pu reprendre les VAD et les accompagnements. Les activités et les sorties ont été de nouveau proposées, mais à un nombre limité de résidents, afin de respecter les protocoles anti-covid.

Les appels téléphoniques journaliers ont été maintenus. Le télétravail a été stoppé et la dynamique d'accueil a pu reprendre au sein de la Résidence Accueil.

Les fêtes de fin d'année ont pris une tournure singulière. Afin de maintenir l'esprit de Noël auprès des résidents, nous avons assuré la livraison de repas confectionnés par un traiteur. Nous avons maintenu le cadeau personnel à chacun.

Le Covid a bouleversé notre calendrier au niveau de la démarche qualité. La réécriture du projet de service a été reportée à l'année 2021.

En fin d'année, notre équipe s'est dotée d'un poste de coordinatrice à temps plein sur le dispositif Résidence accueil (Pau, Oloron, Orthez) et sur le GEM d'Orthez.

CONCLUSION

Cette période de confinement, nous a contraint à nous adapter et à créer. Les usagers nous ont surpris par leur capacité d'adaptation à cette crise et au bouleversement de leurs habitudes. **Nous avons pu observer l'importance que revêt pour eux le lien social et la nécessité de le faire vivre par des moyens innovants.**

Le lien téléphonique a permis d'assurer une veille, un soutien et une communication quotidienne. Nous avons décidé de le maintenir au-delà du confinement pour certains, car cela s'est révélé positif en toutes circonstances. Pour d'autres, cela s'est révélé intrusif et nous avons modulé la fréquence d'appel en concertation avec eux.

Les structures de soins ne pouvant plus accueillir les personnes, nos propositions d'activités ont été les bienvenues. Il nous reste à réaliser un approfondissement et une mise en lumière de ce que nous proposons, afin d'être mieux repérés par nos partenaires.

La Résidence Accueil d'Oloron

Un habitat pérenne pour des personnes en souffrance psychique



Année d'ouverture : septembre 2018
Nombre d'ETP : 2,05
Echelle territoriale : Oloron Sainte Marie
Nombre de places : 15
Nombre de logements : 8

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de journées : 3 831
Nombre de personnes accompagnées : 12
▪ femmes : 2 ;
▪ hommes : 10.
Nombre de couples : 1
Taux d'occupation : 87,5 %
DMS : 889 jours (2 ans 43 jours)

ELÉMENTS DE PROFIL

Tranches d'âge : une moyenne d'âge de 41,5 ans

- 25 à 39 ans : 6
- 40 à 54 ans : 5
- 55 et plus : 1

Mesures de protection : 6 personnes n'ont pas de mesure, 5 une curatelle renforcée et 1 personne est sous tutelle.

Une présence familiale significative : seul 3 usagers n'ont pas de famille à proximité. Tous les autres ont des relations avec leur famille ; certains de manière régulière. Les familles sont souvent présentes en amont de la procédure d'admission.

- 5 personnes bénéficient d'une aide dans les actes du quotidien par le travailleur social et l'équipe soignante de l'UDVS
- 1 personne est partie en vacances dans la famille en 2020

EVÈNEMENTS MAJEURS

Du fait du confinement nous avons pu observer une plus grande présence de personnes avec des profils de rue. Cela a provoqué de l'insécurité et mis en exergue la vulnérabilité des personnes que nous accompagnons.

Nous avons mis en place une veille téléphonique accrue en semaine avec une permanence téléphonique les week-ends du mois d'avril. Les rendez-vous téléphoniques ont été programmé à la demande des résidents.

Nous avons veillé à ce que les personnes ne côtoient pas trop de monde et l'équipe de l'UDVS a aménagé son plan d'action en ce sens. Certains résidents ont passé le confinement en famille ou ont été soutenus par la famille. Le lien avec la résidence accueil a été maintenu.

La majorité des résidents a apprécié de ne plus avoir à se rendre sur les structures de soins sur cette période. Il n'y a eu aucune hospitalisation liée au confinement.

En mai, nous avons accueilli une nouvelle personne, celle-ci avait hâte de quitter l'hôpital de nuit du CHP (foyer Bernadotte) car elle disait « se confiner dans le confinement ».

Le fait de devoir rester au logement a amené les résidents à faire des activités au domicile. Pour un usager, l'attrait pour le dessin s'est révélé et a donné suite à son adhésion à une activité dessin.

Un été avec un retour à une vie plus « normale » : Un pique-nique a pu se faire au parcours de santé de St Pé, cela a été un temps fort de détente et de partage. Les résidents de la résidence accueil de Pau s'y sont joints.

Sorties au parcours de Béarn Initiative Environnement (BIE) : 3 sorties ont été proposées, conjointement avec le CADA (service partageant les locaux de la Résidence Accueil) et le GEM Les Moments Partagés. Nous avons pu découvrir la faune et la flore au bord de la rivière et bénéficier d'une sensibilisation : découverte des arbres et du chant des oiseaux, sur un parcours allant de la RA au jardin public.

Une nouvelle salariée est arrivée le 31 août. Un mois de tuilage avec la salariée qui partait a pu être réalisé.

Cette fin d'année, avec le 2^{ème} confinement, a été mieux vécue dans la mesure où les résidents et les professionnels étaient forts de l'expérience passée. Nous avons pu également nous enrichir du retour d'expérience de la Résidence Accueil de Pau et avons pu proposer aux résidents le questionnaire utilisé sur Pau lors du premier confinement.

La Résidence Accueil a été mobilisée sur une situation très complexe concernant un résident qui a eu son quotidien et ses repères bouleversés par une situation familiale compliquée.

Sur cette situation les équipes sociales et sanitaires, les astreintes de week-end, la direction et le service logement et maintenance ont dû intervenir régulièrement. Un résident a particulièrement été impacté par les tensions qui ont découlé de cette situation et a fini par quitter le dispositif en fin d'année.

Nous avons pu clôturer l'année avec l'organisation du réveillon autour des journées du 24 et du 25. Avec l'équipe de l'UDVS, nous avons organisé la livraison d'un repas et de chocolats au domicile. Les usagers ont été très sensibles à cette attention. Des réveillons se sont faits en famille et certains usagers ont organisé un réveillon entre eux.

Nous avons pu nous rapprocher de la Croix-Rouge avec une amorce de partenariat à développer en 2021.



La Résidence Accueil d'Orthez

Un habitat pérenne pour des personnes en souffrance psychique



Année d'ouverture : septembre 2020
Nombre d'ETP : 2,05
Echelle territoriale : Orthez
Nombre de places : 10
Nombre de logements : 8

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de journées : 266
Nombre de personnes accompagnées : 3

- femmes : 2
- hommes : 1

Taux d'occupation : 33%
Pas de sortie

ELÉMENTS DE PROFIL

Tranches d'âge : moyenne d'âge de 27,6 ans.

- 18 à 24 ans : 2
- 25 à 39 ans : 1

Mesures de protection : les 3 personnes accueillies sont sous curatelle renforcée.

Territoire d'origine : Un résident vivait à Salies de Béarn. Les deux résidentes proviennent de la côte Basque. Une personne, admise en 2020, n'a pas pu intégrer le dispositif du fait de la crise sanitaire.

DES LOGEMENTS MIXTES : en collectif et en diffus

La Maison Sanchette est située à proximité du centre ville d'Orthez, des infrastructures hospitalières et du futur local du GEM.

Elle est dotée de 5 studios et d'1 T3 répartis sur 3 étages. L'arrière de la maison donne sur deux cours, un grand jardin privatif et un local aujourd'hui aménagé en laverie, qui, par la suite, devrait pouvoir être rénové pour proposer aux résidents du dispositif, un espace de vie communautaire et d'animations. C'est espace extérieur isolé est un atout majeur pour la qualité de vie des résidents.

A l'ouverture, le 29 septembre 2020, 3 résidents ont pu s'installer dans leur appartement dans la maison Sanchette. Ils ont ainsi appris à vivre ensemble. La présence quotidienne d'une travailleuse sociale sur le site a permis d'instaurer un climat de sécurité et de confiance.

La travailleuse sociale a dû accompagner l'intégration des deux résidentes, qui venaient de la côte Basque, dans un nouvel environnement, avec une perte de repères indéniable. Il s'est agi de poser ses valises dans un nouveau lieu de vie, de découvrir une nouvelle ville et ses infrastructures, et de trouver un nouvel ancrage médical dans le dispositif sanitaire, tant dans les soins généraux que psychiatriques.

Afin d'avoir un suivi médical et infirmier dès l'arrivée sur le secteur d'Orthez, les liens ont été initiés en amont de leur arrivée.

Eu égard à la pénurie de médecins généralistes, la bonne connaissance du réseau par la travailleuse sociale a permis de mettre en place un suivi médical pérenne pour les résidentes.

L'absence d'une équipe sanitaire psychiatrique dédiée à la Résidence accueil (équipe de l'Unité De Vie Sociale), à contrario de Pau et d'Oloron, a nécessité de travailler un partenariat plus important avec le CMP et l'Hôpital de jour.

Cependant, les missions des infirmiers référents du CMP diffèrent de celles de l'équipe de l'UDVS. Le CMP a un plateau technique constitué d'infirmiers et d'aides-soignants/ AMP, ce qui permet, sur Pau et Oloron, un accompagnement de proximité au domicile et à partir du domicile, tant sur le suivi et l'accompagnement aux soins qu'à l'accompagnement aux besoins du quotidien (alimentation, hygiène, entretien du logement, etc.).

La Résidence Accueil est située à proximité du cœur de ville, mais les commerces essentiels, et notamment à bas coût, se trouvent en périphérie. Orthez n'étant pas doté d'un réseau de bus, il a fallu se doter très rapidement d'un véhicule et adapter l'accompagnement de la travailleuse sociale, afin de répondre aux besoins des résidents (accompagnements aux courses, mise en place du médecin généraliste, accompagnement à la pharmacie ou au laboratoire, etc.). Il est à noter qu'un résident a un véhicule propre et est autonome pour ses déplacements.

Les usagers ont pu exprimer leur satisfaction de vivre à la maison Sanchette dans ce contexte de crise sanitaire. A l'inverse du premier confinement, ils ont dit ne pas avoir subi ce deuxième confinement, grâce notamment à l'espace d'accueil au rez-de-chaussée et au jardin attenant. Ils ont pu vivre en extérieur, tout en restant dans l'enceinte de la Résidence Accueil, et ont pu fêter Noël, tout en respectant les gestes barrières.

L'accueil d'une personne a été différé du fait du COVID 19. Son arrivée sur Orthez était conditionnée à la bascule du suivi sanitaire sur Orthez. Celle-ci n'a pu se faire que récemment. Le monobloc dispose aujourd'hui de 6 appartements, un 7ème y sera disponible après des travaux. 4 logements en diffus seront recherchés en fonction des nouvelles admissions

Un logement en rez-de-chaussée, prévu pour l'accueil en journée des résidents, pour des rencontres et des activités a été mis à disposition du GEM provisoirement, afin que celui-ci puisse démarrer son activité. Cela a facilité l'intérêt et l'adhésion des résidents dans le GEM. Leur investissement se poursuit sur le nouveau local du GEM.

CONSTATS

La résidence accueil d'ORTHEZ a une moyenne d'âge nettement inférieure aux standards. Nous avons accueilli des personnes jeunes par défaut de solutions autres, mais avec pour perspectives de les aider à s'inscrire dans une dynamique de projet de logement plus autonome. Le monobloc présente un intérêt dans le vivre ensemble et le développement du lien social. Il peut être une réponse à la solitude et faciliter l'entraide. Il peut toutefois être aussi le lieu de tensions et de conflits. Ce monobloc ne bénéficie pas d'infrastructures et de réponses de proximité comme sur Pau. La distance avec les services supports et la veille d'astreinte amène de la complexité.

L'accueil des résidents sur le monobloc et les futurs logements en diffus doit prendre en compte cette réalité.

PERSPECTIVES POUR LES 3 RÉSIDENCES ACCUEIL

- Pour 2021, la Résidence accueil s'inscrit dans une dynamique de projets autour de l'accueil de nouveaux résidents en s'appuyant sur :
- L'arrivée d'une nouvelle salariée ;
 - La réécriture du projet de service du dispositif Résidence Accueil Pau – Oloron- Orthez,
 - Le partenariat avec le CHP et le GEM ;
 - Le travail de collaboration entre les professionnels de la Résidence Accueil et les résidents, ceux-ci manifestant une réelle envie de s'investir dans leur nouveau cadre de vie.

Un projet jardin potager avec un poulailler, construit par les résidents, devrait voir le jour en 2021.

CONCLUSION

Le dispositif palois de Réhabilitation par le logement permet d'apporter une réponse différenciée en terme d'accueil. L'orientation pourra se faire en fonction du parcours des personnes et de leur degré d'autonomie. En outre, si la situation de la personne évolue, que ce soit de manière favorable ou défavorable, une réponse plus adaptée pourra lui être proposée.

La Résidence Accueil de Pau est bien repérée et implantée dans ce dispositif et, à travers la réécriture du projet de service, doit développer l'accueil des résidents et faciliter leur intégration dans la Cité.

Le fait d'implanter des Résidences Accueil sur le monde rural est une vraie opportunité pour les publics. Celle de réaliser leur projet de vie dans leur lieu d'origine, ou dans un nouveau territoire, plus propice.

Cependant, la Résidence Accueil étant la seule réponse à ce jour en terme de logement accompagné pour les personnes en souffrance ou fragilité psychique, les orientations pour des personnes avec un parcours marginal, avec des addictions et surtout des habitudes de vie bien ancrées posent aujourd'hui problème.

Ces personnes sont mises en difficultés par nos modalités d'accueil qui se déclinent sur de l'aller-vers, un règlement de fonctionnement qui s'appuie sur le respect de règles de vie et sur de la contrainte bienveillante.

L'enjeu de demain va être de pouvoir apporter des réponses adaptées à tous les publics, quelles que soient leur parcours et leurs besoins.

Le Groupe d'Entraide Mutuelle d'Orthez (GEM)



Date d'ouverture : **24 février 2020**
Nombre de salariés : **0,80 ETP**

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

6 personnes peuvent venir à la fois. Elles doivent prévenir l'animateur la veille de leur venue.

18 personnes différentes se sont rendues au GEM depuis son ouverture, dont **11** femmes et **7** hommes.

6 personnes viennent régulièrement.

Les personnes ont pour projet prioritaire d'investir les lieux et beaucoup de propositions de décoration sont émises.

2 personnes sont très investies dans le projet. Elles se sont engagées à peindre et à construire du mobilier pour le GEM. Les autres futurs adhérents viennent pour partager un temps d'échange autour d'un café, sortir de leur solitude et créer du lien social.

Les personnes qui se rendent au GEM restent en moyenne la totalité de l'après-midi, donc de 14h à 16h30, ce, en fonction de leur emploi du temps.

En amont de l'ouverture du GEM, nous avons organisé des réunions d'information à la mairie d'Orthez, afin de mobiliser les partenaires sociaux et médicaux dans leur démarche d'orientation de personnes susceptibles d'être intéressées par le projet.

Dans l'attente de locaux adaptés, le GEM a bénéficié d'un ancien appartement de la Résidence accueil dans le monobloc de la Maison Sanchette d'Orthez. Cela a permis d'avoir un lieu d'accueil repéré et de mobiliser les futurs adhérents autour du projet. Quelques personnes sont venues afin de s'informer sur le fonctionnement d'un GEM et ont adhéré au dispositif.

Le premier confinement est venu très vite après l'ouverture et a mis en suspens l'activité du GEM. La recherche d'un local a été elle aussi très bouleversée.

Afin de maintenir le lien, l'animateur du GEM a appelé régulièrement les personnes et a assuré une permanence téléphonique.

A la reprise en Mai, quelques personnes sont revenues et d'autres nouvelles sont venues découvrir le GEM. Les activités se résumaient à quelques goûters extérieurs et des discussions autour d'un café ou d'un jeu de société. Certains adhérents ne se déplaçaient que très peu par peur de la situation sanitaire, malgré les protocoles d'accueil et les mesures de distanciation.

Au mois de Novembre 2020, nous avons trouvé un local en cœur de ville. Il est plus grand et plus avenant que l'appartement antérieur. Depuis cette installation, la fréquentation du GEM a augmenté et les personnes se montrent motivées pour faire vivre le GEM.

ACTIVITÉS

Les activités du moment sont des activités d'intérieur, mais avec les beaux jours et la levée des restrictions nous pourrions nous déployer sur des activités extérieures. Ainsi, nous jouons à des jeux de société et échangeons beaucoup autour des projets à venir pour le GEM.

PERSPECTIVES

- Investissement des lieux, peinture des murs et construction de mobilier ;
- Rapprochement avec le CPH d'Orthez, afin de créer du lien avec les personnes ayant le statut de réfugié. Une action d'entraide peut ainsi s'installer, que ce soit au niveau de l'ouverture du GEM vers d'autres cultures, une découverte de la langue française pour les réfugiés, et l'intérêt d'une mixité sociale au profit du lien social.

Le GEM d'Orthez a connu des difficultés au démarrage : d'abord le local puis les différents confinements et restrictions dus à la crise sanitaire. Nous avons maintenu le cap et si le projet avance doucement il avance sûrement. Les futurs adhérents sont confiants et enthousiastes, leur motivation fait plaisir à voir.

PÔLE MIGRANTS

Le Pôle Migrants s'est créé au début des années 2000 et depuis a connu une forte croissance, devenant ainsi le pôle accompagnant le plus grand nombre de résidents. Ce dispositif est lié à l'actualité internationale et aux crises qu'elle connaît, ainsi qu'aux engagements pris par l'Etat français, signataire de la convention de Genève.

L'OGFA a décidé de s'engager pleinement dans l'accueil et l'accompagnement des demandeurs d'asile dès 2002, avec l'ouverture de places CADA et d'HUDA.

En 2018, la création d'un Centre Provisoire d'Hébergement conduit l'OGFA à s'inscrire dans l'accueil, l'accompagnement et l'insertion des réfugiés.

63 | CADA

65 | HUDA

67 | CPH

Le Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA)

Hébergement et accompagnement des personnes souhaitant obtenir l'asile en France

MISSION DU SERVICE

Le CADA a pour mission d'offrir un hébergement, une aide administrative pour préparer sa demande d'asile et un accompagnement social, aux personnes orientées par l'OFII (Office Français de l'Immigration et de l'Intégration). Ces personnes ont fui un conflit armé ou une persécution liée à leur appartenance politique, ethnique ou religieuse, et sollicitent la protection de l'Etat français. Les travailleurs sociaux aident les personnes à se préparer à leur entretien à l'OFPRA (Office Français de Protection des Réfugiés et des Apatrides), l'agence indépendante qui décidera si elles obtiendront ou non l'asile : ils travaillent avec elles leur récit de vie et mettent en place la traduction de documents du pays d'origine. Parallèlement, les salariés proposent un accompagnement global aux personnes accueillies : accès aux soins médicaux, scolarisation des enfants, orientation pour l'apprentissage du français, etc. Lorsque les personnes reçoivent une réponse définitive, positive comme négative, de l'OFPRA ou de la CNDA (Cour Nationale du Droit d'Asile, s'ils avaient fait appel), le CADA les aide à préparer leur départ.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes hébergées : 307

- **49% de femmes** (hausse du nombre de femmes seules : 20% des ménages, ou seules avec enfant(s) : 17% des ménages).
- 2,3 personnes par ménage.
- **51 % des personnes accueillies sont des isolés, ce qui représente 22% des places.**
- **46 pays d'origine étaient représentés**, parmi eux : l'Afghanistan (8 %), l'Azerbaïdjan (7 %) et la Géorgie, l'Irak et le Nigéria (5 % chacun). Nouveaux pays en 2020 : la Turquie, le Venezuela, la Chine (Tibet), le Bénin.
- **Taux d'obtention de l'asile : 72%** (dont 74% de statuts de plein droit et 26% de protections subsidiaires). Parmi eux, 7,5% des jeunes isolés de moins de 25 ans.



Année d'ouverture : 2002
Nombre de salariés : 17,5 ETP
Territoires : Pau et Oloron-Ste-Marie
Places agréées : 250

EVÈNEMENTS MAJEURS

Impacts du COVID sur les principaux objectifs de la réforme de 2018

La réforme de l'asile du 10/09/2018 a continué de déployer ses conséquences en 2020, puisque beaucoup de décrets d'application ne se sont précisés qu'au fil de 2019. Il est probable que la COVID en ait atténué les effets. Les personnes **placées en procédure accélérée (PA)** ont été moins nombreuses à obtenir une réponse négative que l'an passé (40 % des rejets à l'asile étaient en PA, contre 60 % l'an dernier) : les demandeurs ont peut-être bénéficié de plus de temps pour se préparer, lors de la fermeture de l'OFPRA et la CNDA au premier confinement, de mars à mai.

De même, le pourcentage de rejets par ordonnance - sans convocation à la Cour d'appel (CNDA) - a baissé (24 % des rejets contre 33 % en 2019). Ces deux procédés visaient à accélérer le traitement du dossier. **En moyenne, la durée de la procédure, de l'enregistrement initial à la décision définitive, était de 18 mois** (contre 15 mois en 2018).

| Des statutaires ayant pu se reloger, et des déboutés maintenus au CADA

Les délais de sortie des statutaires de 2020 ne se sont pas allongés, puisque 25 % (contre 14 % seulement en 2018) ont quitté le CADA avant la date butoir des 6 mois, et 6 % seulement au-delà de 12 mois (contre 17 % en 2018). **Les statutaires ont pu intégrer un HLM en majorité (58 %)**, alors qu'en 2019, c'est le logement privé qui était le plus plébiscité. Aucun statuaire n'est sorti du CADA sans solution pérenne : par exemple, 6 % ont intégré une formation avec hébergement dans le programme START-HOPE- porté par l'OFII et l'AFPA pour les jeunes de moins de 25 ans, tandis que 10 % ont choisi une solution personnelle chez un particulier.

A noter que la DDCS et l'OFII ont autorisé des ménages déboutés de l'asile à se maintenir au CADA à cause de la crise sanitaire. C'est une réalité qui modifie notre accompagnement, devenu minimal.

| Réorganisation de notre accompagnement et solidité des résidents

L'équipe du CADA a organisé pendant les longues semaines du premier confinement une veille téléphonique, à minima hebdomadaire, sur trois axes : la santé physique et psychologique, le maintien des droits et ressources, et la dynamique au foyer (risques de violences familiales ou entre colocataires). Bien qu'une partie des usagers ait été très inquiète face à l'apparition du virus, et alors que le profil en souffrance psychique de beaucoup des personnes que nous hébergeons nous laissait craindre des décrochages, ceux-ci sont restés minoritaires.

Pédagogie autour du virus, accompagnement de la trentaine de personnes cas contacts et positifs qui ont été à l'isolement en 2020, propositions de loisirs en ligne, etc. : **les personnels du CADA ont multiplié les offres de soutien**. Dans leur grande majorité, les résidents ont compris et respecté les consignes de protection.

| Le CADA a fonctionné avec une alternance de télétravail une grande partie de 2020 et a équipé ses salariés de moyens techniques pour qu'ils maintiennent la qualité de leur travail (téléphones pouvant appeler plusieurs numéros en même temps, pour joindre un interprète et un partenaire, par exemple). Malgré cela, nombreux sont les résidents à avoir souffert du manque de rendez-vous au bureau et d'échanges humains visuels avec leur référent social.

En parallèle, le **taux d'usagers ayant eu un suivi psychologique ou psychiatrique a baissé de 28 % en 2019 à 22 %**, avec une baisse encore plus marquée chez les enfants, pour qui la longueur des délais pour un premier rendez-vous amène à des refus d'inscription des enfants sur liste d'attente, par les organismes dédiés.

ENJEUX

Comme nous l'avons identifié l'an dernier, l'augmentation du nombre de femmes seules, et seules avec un ou plusieurs enfants, nous amènera à innover dans nos propositions et nos partenariats. En 2021, le Pôle Migrants et d'autres de l'OGFA répondront à un **Appel à projets de la Fondation L'Oréal** pour le soutien aux femmes les plus précaires.

Enfin, le CADA va croître à l'été 2021 avec **une extension de 15 places à Oloron**, où notre activité est implantée depuis 2016, et **une ouverture de 20 places à Orthez**. Cela permettra de poursuivre l'exploration des potentiels de villes, où l'accueil fait au public migrant, est favorable et offre des possibilités d'insertion, tout en renforçant nos plateformes mutualisées OGFA avec d'autres services.



Année d'ouverture : 2002 à 2016, puis 2019
Nombre de salariés : 3,5 ETP, dont 3 travailleurs sociaux
Territoire : agglomération paloise
Nombre de places : 90

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

- 103 personnes accueillies, soit 76 ménages.
- **hommes** : 69%
- majeurs : 80%.
- **80% des ménages étaient composés d'un adulte seul.**
- Principaux **pays d'origine** : Afghanistan et Nigéria (12,5%), Russie (11%), Guinée (9%), puis Albanie, Erythrée et Soudan (6%). Au total : 21 nationalités. A noter : l'entrée importante du **Nigéria**, quasi absent l'an passé.
- **Taux de protection** obtenu sur les réponses définitives des personnes relevant d'une procédure auprès de la France : **90%** (dont moitié de réfugiés statutaires – carte de séjour de 10 ans renouvelable - et moitié de protégés subsidiaires – carte de séjour de 4 ans renouvelable). Chiffre supérieur à 2019 (87,5%) et à 2018 (75% à l'AT-SA et 86% au CAO, qui sont devenus HUDA).

L'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA)

MISSION DU SERVICE

L'HUDA est un dispositif d'urgence, qui vise à procurer un hébergement digne à tout demandeur d'asile, quelle que soit l'étape de la procédure à laquelle il se trouve au moment de sa prise en charge, et ce, jusqu'à ce qu'il obtienne une réponse définitive. Si les résidents relèvent d'une procédure d'asile en France, et non dans un autre pays européen (règlement « Dublin »), les travailleurs sociaux ont pour mission d'aider les personnes à se préparer à leur entretien à l'OFPRA (Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides), instance qui décidera s'ils obtiennent ou non une protection de l'Etat. L'équipe réalise aussi l'accompagnement au recours auprès de la CNDA (Cour Nationale du Droit d'Asile, la cour d'appel). Il s'agit de faire le récit des persécutions subies et d'aider à la traduction d'éventuels documents du pays d'origine. Les personnes placées en procédure Dublin sont informées de leurs droits et guidées dans leurs démarches spécifiques. Parallèlement, l'équipe HUDA accompagne les demandeurs d'asile dans leur accès à des soins médicaux et à la scolarisation des enfants. Lorsque les personnes reçoivent une réponse définitive, positive comme négative, ou une décision de transfert vers un autre pays, le service les aide à préparer leur sortie de notre association en les informant au mieux de leurs possibilités.

EVÈNEMENTS MAJEURS

Travailler avec les avocats face à la rapidité des convocations

En 2020, la **rapidité de convocation à une audience à l'OFPRA ou à la CNDA**, après l'enregistrement d'un dossier, s'est accrue – sans que cela accélère forcément la réponse ensuite délivrée, qui a été obtenue en moyenne au bout de 16 mois.

Dans ce contexte où les référents sociaux ont dû parfois creuser très vite un récit d'asile, faire traduire des documents ou solliciter une expertise médicale, nous avons apprécié pouvoir rendre plus intense notre partenariat avec le cabinet d'avocats d'Olivier BRISSON. Ce cabinet est **membre du réseau d'avocats spécialisés dans l'asile, ELENA**, que nous évaluons comme proposant des prestations de qualité. Alors que c'est une pratique extrêmement rare, **Me BRISSON se déplace en province, alors que la CNDA est à Paris**. A deux reprises dans l'année, comme en 2019, nous l'avons accueilli dans nos locaux afin qu'il puisse s'entretenir physiquement avec ses clients, résidents de notre HUDA ou de notre CADA, et qu'ils préparent ensemble au mieux leur défense.

Un « dédoublage » massif

33 % des ménages entrés en 2020 étaient en procédure Dublin (en attente d'un renvoi dans un autre pays européen pour y faire leur demande d'asile). Toutefois, **82% d'entre eux ont été « dédoublés », c'est-à-dire autorisés par le Préfet à rester en France** et à y déposer leur demande - une part plus importante qu'en 2019 (62 %). Les négociations européennes pour une nouvelle version de « Dublin » se poursuivent : le dispositif est peu usité, comme on le voit, et reste sujet d'échanges diplomatiques entre les pays d'entrée en Europe et les autres.

Une expérimentation de la dématérialisation de la procédure à l'OFPRA

Depuis juillet 2020, les demandeurs d'asile enregistrés en Nouvelle Aquitaine et en Bretagne **ont basculé dans une procédure en ligne pour consulter leurs courriers envoyés par l'OFPRA** (enregistrements, convocations et décisions). En majorité, les usagers s'y sont adaptés, avec le soutien de nos professionnels pour comprendre le fonctionnement de leur espace Web. Toutefois, en tant qu'hébergeurs, **l'accès de consultation qui a été mis à notre disposition a parfois dysfonctionné**, ce qui a entraîné notamment un cas douloureux d'un demandeur qui a manqué sa convocation à l'OFPRA et a dû directement solliciter la Cour d'appel.

Enfin, le **circuit pour solliciter un retrait de ce dispositif et un retour au papier, pour des personnes vulnérables, n'était pas clarifié fin 2020**.

L'emploi à la sortie en progrès, grâce à notre rôle de référent RSA ?

En 2020, 30 % des adultes statutaires ayant quitté l'HUDA l'ont fait en étant en cours d'emploi ou de formation - un taux multiplié par deux par rapport à 2019. Ces bons résultats peuvent s'expliquer en partie par **les plus nombreux programmes financés par l'Etat pour faciliter l'insertion professionnelle** : des projets de formation sans hébergement (Programme « PERF-Vivre Ici » à Tarnos, axé sur le Français Langue Etrangère), ou des dispositifs de renforcement des compétences et de familiarisation avec l'expression orale et le monde du travail (Destination Emploi, du groupement professionnel CREPI).

L'apparition de **la livraison pour UberEats, comme activité rémunérée ponctuelle** pour plusieurs statutaires, en est une deuxième explication.

Depuis mi-2020 est également opérationnelle la convention expérimentale signée par le pôle Migrants OGFA (pour l'HUDA et pour les CADA et CPH) **faisant de nous le Référent Unique des statutaires que nous hébergeons, à la place du Conseil Départemental**, dans le cadre d'un Contrat d'Engagement Réciproque que signe chaque bénéficiaire du RSA. Cela nous a permis d'enclencher l'accompagnement de 16 personnes en 2020, à qui nous avons proposé des projets de formation, d'emploi et d'immersion, **adaptés à leurs spécificités de réfugiés. Ce programme montre des résultats très encourageants**.

ENJEUX

En 2021, le service HUDA verra **la mise en œuvre concrète de son premier Projet de service, entamé en octobre 2020**, qui vise à harmoniser les pratiques des professionnelles, à fixer nos fonctionnements juridiques pour Dublin, à travailler l'identité du service par rapport au CADA, et à lancer des bilans intermédiaires, notamment avec une coordinatrice.

Le Centre Provisoire d'Hébergement (CPH)

Un Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale pour personnes réfugiées



Année d'ouverture : 2018
Nombre de salariés : 3,5 ETP
Echelle territoriale : Pau et Orthez
Nombre de situations : 50 places (33 à Pau Agglo et 17 à Orthez)

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

- **Pays d'origine :** Afghanistan (32 %), Soudan (21 %), Erythrée (10 %), sur un total de 13 nationalités.
- Nombre de personnes accueillies : 62, réparties en 36 ménages
- **66% des hommes et 71 % de majeurs.**
- **16 % des ménages étaient composés d'un jeune isolé de 18 à 25 ans.**
- Pourcentage de résidents sortis avec un emploi ou une formation : **21 %.**

MISSION DU SERVICE

Le CPH a la qualité de Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale (CHRS), spécialisé dans **l'accueil et l'accompagnement des réfugiés** et des bénéficiaires de la protection subsidiaire. Sur décision de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII), le service prend en charge des familles, des couples avec ou sans enfants, et des personnes isolées, **qui ont été repérés comme ayant davantage besoin de temps d'hébergement et d'accompagnement**, avant de pouvoir vivre de façon autonome. **Cette prise en charge de neuf mois**, peut être exceptionnellement prolongée pour trois mois. Le CPH a pour finalité d'aider les personnes à **s'intégrer progressivement dans la société française**, tant sur les plans administratifs, que sociaux et économiques. L'équipe réalise un accompagnement social global personnalisé (accès aux droits civiques et sociaux, à la vie sociale, à l'apprentissage linguistique ; sortie vers un hébergement ou un logement ; accompagnement vers l'accès aux soins et la santé ; insertion professionnelle). Les salariés peuvent aussi fournir une aide dans les actes de la vie quotidienne et soutenir les résidents dans la parentalité, selon les besoins de chacun.

EVÈNEMENTS MAJEURS

L'année 2020 a été marquée par **l'impact de la COVID** et ses différents confinements. Cela a nécessité une **adaptation** et une nouvelle organisation pour l'équipe du CPH. Les résidents, très impactés ont pu être accompagnés au mieux, dans cette période où faciliter la compréhension, veiller à la santé de tous et trouver de nouveaux moyens de maintenir le lien, comme les appels en Visio-conférence ou la livraison de biens de première nécessité, ont été indispensables.

L'insertion professionnelle au cœur de l'accompagnement

81 % des adultes ont eu une expérience professionnelle au cours de leur prise en charge (emploi agricole saisonnier, service civique, stage, CDD...), contre 42 % en 2019. Le repérage et l'articulation des dispositifs d'insertion professionnelle locaux, l'implication et le soutien des travailleurs sociaux sur ce volet, ainsi que la mise en place d'ateliers emplois permettant de lever les premiers freins, ont permis d'impulser une réelle dynamique dans l'élaboration du projet professionnel de chacun. Cependant, 21 % des personnes, seulement, avaient un contrat ou une formation durable au moment de leur sortie. La majorité des personnes quitte le CPH avec un projet professionnel construit, qu'ils poursuivront de façon autonome et avec les soutiens des dispositifs de droits communs.

Une envie de rester à Orthez qui se confirme

Notre ancrage à Orthez se poursuit très favorablement. Le travail de partenariat se développe, **les réfugiés sont de plus en plus nombreux à s'y reloger et à y trouver un emploi** (emplois « verts », contrat d'apprentissage, emploi saisonnier). L'appel des grandes villes reste présent, mais le fait que plusieurs nationalités se soient installées et poursuivent favorablement leur intégration locale, favorise l'acceptation d'un secteur géographique qui initialement pouvait renvoyer un certain isolement.

L'IMPACT DE LA COVID 19

L'équipe a appris à travailler différemment, tout en conservant une qualité d'écoute et de soutien. Dès le premier confinement, nous avons pu informer, veiller et permettre à tous de comprendre une situation jusque là inédite. **Cette crise sanitaire a engendré angoisse et difficultés supplémentaires pour nos résidents :**

28% des résidents du CPH sont dans l'attente d'une réunification familiale. Or, la fermeture des frontières a figé de nombreuses démarches. Nous avons pu constater lors de ces situations d'attente une dégradation de l'état psychologique des personnes.

- La situation rencontrée cette année a nécessité **la mise en place de séances individuelles, par niveau, sur l'apprentissage des outils du numérique**, permettant à ceux qui le souhaitaient de poursuivre l'apprentissage du français, en l'absence ou face à la réduction, des cours dispensés habituellement.
- **Sur le plan scolaire**, un soutien a pu s'établir avec le partenariat des écoles, permettant à chaque enfant la poursuite de sa scolarisation. **Le CPH a pu proposer de gérer la réception, l'impression des devoirs et des leçons, tout en facilitant les liens entre parents et enseignants.** Un partenariat s'est également établi avec la ludothèque des Francas pour apporter des jeux de sociétés et coloriages pendant les périodes de confinement.
- **Des moments festifs ont été réinventés** avec des messages vidéos, des colis et cadeaux de Noël. Un résident âgé et isolé a pu nous dire : « Cela permet de passer les moments difficiles, de se sentir moins seul ».

ENJEUX

Des réfugiés plus vulnérables et en détresse psychologique.

L'accès aux soins psychiques nous préoccupe particulièrement, les thérapies proposées restant difficilement accessibles par manque de places et d'adhésion des usagers. Seuls 5 % d'entre eux ont eu accès à un suivi psychologique en 2020. Innover et créer de nouvelles passerelles pour permettre au public d'accéder plus facilement aux soins est un objectif depuis l'ouverture du CPH.

CONCLUSION

2020 fut une année complexe, résidents et équipes ont su s'adapter et développer de nouvelles compétences, afin de poursuivre l'insertion de tous. La mobilisation a pu se poursuivre autour des projets qui nous tiennent à cœur, tels que l'insertion professionnelle et l'accès aux soins psychiques.

SERVICE INSERTION ET ÉGALITÉ DES CHANCES

La dimension de l'insertion professionnelle s'invite régulièrement dans l'accompagnement des usagers de l'OGFA. Le dispositif des Ateliers d'Adaptation à la Vie Active (AAVA), historiquement adossé aux CHRS, a constitué un premier niveau de réponse à ces enjeux, en s'adressant à des personnes très éloignées de l'emploi. Reconnaisant l'intérêt de ce dispositif, la ville de Pau s'adosse à l'OGFA pour créer ses propres ateliers.

En 2017, l'OGFA fait le choix de recruter un Chef de Service pour structurer le dispositif AAVA. Cette embauche sera suivie du recrutement de un, puis deux Encadrants Techniques d'Insertion. En 2020, la création du Service Insertion et Égalité des Chances doit permettre de travailler la question de l'insertion globale de nos publics.

Le Service Insertion et Egalité des Chances

Année de relance : 2017
Nombre de salariés : 4 ETP
Nombre d'usagers accueillis en 2020 : 16

MISSIONS DU SERVICE

Au vu du développement du dispositif AAVA, de la mise en place d'un dispositif de mobilisation jeunes et de la demande croissante des services de l'OGFA de proposer aux résidents un parcours d'insertion, la Direction Générale a fait le choix de créer un nouveau service à l'OGFA : « Service insertion et égalité des chances ». Celui-ci aura pour mission de dynamiser et de rendre possible les projets professionnels des résidents en demande. Deux recrutements ont été faits : un encadrant technique en CDI et un autre en CDD.

EVÈNEMENTS MAJEURS

COVID : Cette année a été marquée par un arrêt immédiat du service, le mardi 17 mars 2020 du à un confinement national. Le 10 mai 2020, le retour d'un encadrant a été possible, celui-ci ne pouvait toutefois accueillir qu'un usager par jour au vu du contexte. Le service a priorisé les usagers les plus fragiles avec lesquels nous avons gardé un lien tout au long de cette période si compliquée. Les activités proposées se déroulaient en extérieur, ainsi que les repas, afin d'éviter la proximité. Progressivement, le service a pu réaccueillir plus d'usagers, tout en respectant une jauge minimum de deux usagers pour un encadrant.

Le 30 octobre 2020, nous subissons un deuxième confinement, moins sévère. Nous avons conservé l'équipe permanente en activité et accompagné des jeunes du service JEAE pour participer à des activités occupationnelles ; nous avons aussi accueilli deux usagers du dispositif AAVA par jour en favorisant les plus précaires.

Déménagement : Pour la troisième fois en trois ans le dispositif AAVA a déménagé dans de nouveaux locaux plus grands, mieux équipés et plus adaptés à ses activités. Pour développer ce nouveau service, il a été nécessaire de trouver des locaux pouvant évoluer avec les futurs projets. Ce local comprend un entrepôt couvert de 900 m², une cour de 1000 m² et une partie bureaux et stockage de 650 m².

Ecriture d'un projet ACI : Pour aller plus loin dans son offre d'insertion et sa logique de développement, l'OGFA a mis en route l'écriture d'un projet de création d'un Atelier Chantier d'Insertion (ACI), porté par une nouvelle association « OGFA Insertion ». L'idée d'un ACI est de proposer un outil d'insertion supplémentaire, la dernière marche avant l'emploi dans le milieu ordinaire ou le démarrage d'une formation qualifiante.

OGFA
Insertion





ACCOMPAGNEMENT SOCIO PROFESSIONNEL

Cette année les accueils ont été très largement diminués, cela s'explique par les confinements successifs et les restrictions sanitaires.

Un de nos plus grands défis aura été de remobiliser les usagers fortement bousculés par le confinement et de reprendre le fil de leur parcours en insertion, là où ils l'avaient laissé quelques semaines plus tôt.

Le service a pu accueillir 14 hommes et 2 femmes, en plus des usagers déjà en parcours d'insertion.

Les entreprises partenaires du service, qui elles aussi ont été impactées par la pandémie, ont quand même répondu présentes à nos sollicitations pour des stages, des immersions et de la mise en emploi.

Nous avons ainsi pu proposer un certain nombre de sorties positives :

- 4 en emploi
- 2 en formation
- 4 en structure d'insertion

Pour cela, la collaboration avec nos partenaires est précieuse (CPP Décoration, Osmose Emploi, CDIPA, Entreprise Mathieu, notamment).

6 personnes sont toutefois sorties sans solution.

PRODUCTION « CHANTIERS ET ACTIVITÉS »

Livraison du site Novae

Ce vaste chantier avait commencé en juin 2019. Il s'agissait de restaurer 54 logements sur un bâtiment de 7 étages. Les AAVA ont effectué les opérations de peinture et de pose des sols. Ils ont aussi participé au déménagement en janvier 2020.

Résidence Marianna

Le service insertion a rénové l'ensemble des logements et des parties communes de la Résidence Marianna, afin de permettre l'arrivée des services JEAE et MNA. 25 studios, 1 chambre de veilleur, 5 bureaux, 11 toilettes et 3 buanderies ont ainsi été rénovés. Cette rénovation a été totale (plafonds, murs, menuiseries et sols). Les équipes ont ensuite aménagé les appartements de la résidence.

Rénovation de la grange du Pony Club

Afin de pouvoir recevoir les parents de nos cavaliers en herbe et de proposer un espace de vie accueillant, à tous les adhérents du Pony Club, nous avons engagé une vaste rénovation de la grange : pose de menuiseries aluminium, isolation, création d'un plafond suspendu, élévation de cloisons, création d'un bureau et d'une cuisine, mise en place d'une dalle béton ... Les travaux se poursuivent sur 2021 ; une livraison est prévue dans le courant du deuxième trimestre 2021.

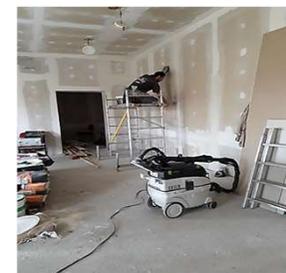
Déménagements, aménagements, tickets travaux...

Le service a aussi pour mission de venir en soutien à tous les services de l'OGFA « un service au service des services » sur les opérations de déménagements, aménagements, désherbage, peinture, etc.

CONCLUSION

2020 a été très fortement impactée par le contexte sanitaire. Toutefois, le service insertion a connu une année charnière avec le développement de projets d'insertion plus larges que le seul dispositif AAVA.

2021 devrait voir la mise en place d'un Atelier Chantier d'Insertion et la consolidation des dispositifs jeunes, à un moment où l'insertion professionnelle est plus que jamais un enjeu sociétal.



DISPOSITIFS TEMPORAIRES LIÉS AU 1^{ER} CONFINEMENT DÛ AU COVID

Afin de répondre à l'injonction des pouvoirs publics d'éviter la présence de toute personne vulnérable à la rue et de proposer une solution sanitaire à toute personne contaminée par la Covid 19, la DDCS s'est mise en lien avec l'OGFA, dès le début du confinement, pour proposer la mise en place de plusieurs dispositifs d'hébergement d'urgence et de protection des personnes. L'OGFA, conformément à son ADN, a tenu à répondre présent en mettant en place 3 structures le temps du 1^{er} confinement.

73 | Les Dispositifs créés : éléments de contexte

74 | Focus sur la Résidence Marianna

75 | Focus sur le centre de desserrement

Dispositifs temporaires liés au 1^{er} confinement dû au COVID

Suite aux sollicitations de la DDCS lors du 1^{er} confinement, l'OGFA a mis en place trois structures :

- Un lieu d'accueil et de confinement pour les personnes en situation de grande marginalité au sein d'un hôtel réquisitionné, soit 65 places ;
- Une structure complémentaire pour les SDF avec chiens, soit 30 places ;
- Un centre sanitaire de desserrement départemental, soit 15 places.

Durant ce premier confinement, le 115 a reçu 3.307 appels, dont 2.641 concernaient une demande d'hébergement. 3.105 nuitées ont été proposées sur les structures d'hébergement d'urgence, pour 71 personnes différentes.

49 nuitées ont été effectuées sur le Centre sanitaire, pour 4 patients.

Afin de proposer un hébergement et un accompagnement de qualité, le réseau partenarial, institutionnel et associatif, a été fortement mobilisé :

- **Un soutien des partenaires publics :** Les services de la DDCS et de la Préfecture (appui, conseil et fourniture de tickets repas), de l'Agglomération paloise (fourniture de lits, de couvertures, de paniers repas et de couches bébé), les Polices Municipales et Nationales (pacification des sites d'accueil), le Conseil Départemental (mise à disposition d'un site d'hébergement), les équipes médicales du CHP et du CHG (délocalisation des PASS sur les sites d'accueil et mise en place de maraudes, notamment), ainsi que la ville de Pau (participation aux maraudes) ;

- **Un soutien des partenaires associatifs et privés :** Médecins du Monde (consultations sur les sites d'accueil), Emmaüs (don de matériel de loisirs et de sport), Restaurant l'AYGO (confection et dons de plateaux repas), L'Oréal – Novéal (dons de gel hydroalcoolique), la Banque Alimentaire (dons de denrées alimentaires), la Croix-Rouge Française (dons de denrées alimentaires et de matériel de loisirs), etc.

Ainsi, nous avons bénéficié d'une mobilisation collective de l'ensemble des acteurs du territoire pour l'accueil, l'accompagnement et le soin des personnes en situation de grande marginalité. Cela nous a permis d'assurer, au sein même des sites d'accueil, un accompagnement socio-sanitaire global, ainsi que de proposer des conditions d'hébergement sécurisées et qualitatives.

Malgré des difficultés dans les prises en charge, les équipes ont réussi à obtenir un certain nombre de résultats positifs : des ouvertures de droits, une prise en charge sanitaire (hospitalisations et suivis), une mise à l'abri et une protection. Deux sorties vers le logement autonome ont même pu être élaborées.

En outre, une fois l'absence constatée de certains publics de la rue sur les sites de confinements, l'OGFA a sollicité le CHG et l'Agglomération paloise pour constituer une **maraude spécifique**, avec pour objectifs d'identifier les publics à la rue, qui ne venaient pas spontanément se mettre à l'abri. Autour d'eux, s'est ainsi constituée une forme de « filet » de veille, visant à garantir l'accès aux soins primaires et à poser une alerte en cas de dégradation de leur état. Des accueils séquentiels de répit ont pu être proposés, afin que la personne, consentante, puisse se mettre à l'abri, récupérer, se laver et être soignée.

Enfin, les soutiens de la DDCS, de l'ARS et de la MDPH, interlocuteurs quotidiens de l'OGFA, ont permis des orientations vers des établissements de soins ou spécialisés.

Ci-après, un rapport sur l'activité de Marianna durant cette crise sanitaire.

Centre de confinement - Résidence Marianna

Une mise à l'abri temporaire et dans l'urgence pour des hommes et femmes isolés sans solution d'hébergement durant le premier confinement.



Période : avril – juin 2020
Nombre de salariés : 6 ETP
Nombre de résidents : 43

CONTEXTE

Le 17 mars 2020, le Gouvernement annonce un confinement national pour contenir l'épidémie de COVID-19.

A la demande de la préfecture et de la DDCS, l'OGFA a organisé et préparé l'ouverture d'un centre de confinement pour les publics sans domicile accompagnés de leur animal de compagnie, et pour les personnes sortants de prison, sans solution d'hébergement. La Résidence Marianna est alors réquisitionnée et aménagée. Elle est prête à recevoir ses nouveaux occupants en 48h seulement, grâce à la forte mobilisation de l'ensemble des personnels du service Achats/ Logements (mobilier, produits d'hygiène, nourriture, jeux...).

En deux mois, la structure a accueilli 43 personnes : 36 hommes et 7 femmes.

Si la structure a régulièrement subi des épisodes de violence, ceux-ci se sont atténués au fil des jours.

Une équipe de veilleurs est recrutée. Au quotidien, des travailleurs sociaux d'autres services de l'OGFA sont également venus en renfort pour répondre à des demandes de certains résidents dans le but de préparer l'après confinement. L'équipe de la PASS de l'Hôpital Hauterive, un psychiatre de l'association Médecins du Monde et l'équipe mobile d'infirmiers du CHP ont assuré la veille médicale en proposant des consultations sur le site de Marianna.

Le confinement a eu pour effet une augmentation forte des violences conjugales, les structures qui accueillaient habituellement ces victimes se sont retrouvées vite saturées. Nous avons donc privatisé le troisième étage de la résidence afin d'accueillir ce nouveau public en toute sécurité.

MISSIONS

La résidence Marianna a assuré, d'avril à juin 2020, l'hébergement et la réponse aux besoins primaires de personnes isolées, confrontées au confinement et ne disposant pas de ressources matérielles ou familiales pour faire face à cette situation inédite.

L'équipe de veilleurs a garanti une **veille jour et nuit**. Cette équipe avait aussi pour mission d'**animer les journées** en proposant des activités, telles que la pétanque, des jeux de société, un ping-pong, de la lecture ... Ceci afin d'éviter l'ennui des résidents.

Outre l'hébergement, la veille et l'animation, **la structure a proposé des solutions en terme de restauration**. Pour les petits-déjeuners, l'OGFA fournissait du café, du lait, du thé, des confitures, des biscottes ... Tous les jours, la boulangerie Gaston offrait ses invendus de la veille qu'un professionnel de l'OGFA récupérait. Pour les repas du midi, des chèques de services d'une valeur de 3.5 euros, valables dans les commerces alimentaires, étaient distribués aux résidents. Pour les repas du soir, le restaurant l'AYGO préparait gratuitement des plateaux repas pour chaque personne hébergée. Un salarié récupérait ces repas directement au restaurant avant d'en faire la distribution.

CONCLUSION

L'action de l'Etat, le partenariat et la solidarité citoyenne ont permis de proposer une solution d'hébergement et des accompagnements dignes et adaptés à toute personne sollicitant le 115 durant ce premier confinement.

Le Centre de desserrement

En moins d'une semaine, l'OGFA a créé un centre sanitaire permettant d'accueillir des personnes atteintes de la COVID. Ce centre s'est créé sur un étage de la Halte Amitié, site accueillant du public dans le cadre de ses missions d'hébergement d'urgence. Il a fallu sécuriser la mise en place de ces deux missions sur un même lieu.

49 nuitées ont été effectuées sur le Centre sanitaire, pour 4 patients.

Les questionnements ont été nombreux :

- Le transport et l'accueil du résident ;
- L'équipement des chambres avec un kit hygiène ;
- La distribution et la prise des repas ;
- Le lavage du linge ;
- Le suivi et la surveillance de l'état de santé des résidents ;
- Les diverses sorties, etc.

Concrètement, il a été nécessaire de :

- Créer de nouveaux partenariats et de nouvelles collaborations : blanchisseries pour le linge des chambres, par exemple ;
- Créer et rédiger une vingtaine de protocoles spécifiques au fonctionnement du centre ;
- Equiper une quinzaine de chambres ;
- Créer une salle de soins, une salle de consultation, une laverie etc., avec l'organisation et le matériel appropriés ;
- Accompagner la prise de fonction de 2 IDE et 2 aides-soignantes ;
- Penser des organisations et des plannings de travail en fonction du nombre de résidents accueillis sur la structure.





NOS SERVICES TRANSVERSAUX

Pour mener à bien ses missions d'hébergement et d'accompagnement, l'OGFA s'appuie sur un ensemble de services transversaux.

Soutenant la croissance de l'Association, ils ont continué à se renforcer en 2020, avec notamment l'internalisation du service informatique.

Afin de stabiliser ses organisations et d'anticiper les étapes futures de développement, l'OGFA a souhaité disposer d'un regard externe pour auditer ses services transversaux sur les plans de l'organisation, de la stratégie et des processus. Cette étude, réalisée en novembre/décembre 2020, a permis de dégager des axes d'amélioration et d'identifier les priorités.

Dans la continuité de l'audit externe, le recrutement d'un Directeur Administratif et Financier en 2021 doit permettre de continuer à structurer et à professionnaliser les fonctions support, et à faciliter la coopération interservices.

78 | Ressources Humaines

79 | Qualité, Gestion des Risques et Formations

82 | Achats - Logements

83 | Comptabilité

85 | Informatique

87 | Cellule Innovation Sociale et
Partenariats

Le Service Ressources Humaines

L'activité RH de l'année 2020 s'est articulée autour des contraintes liées à la gestion de la crise sanitaire qui a impacté la vie personnelle et professionnelle des salariés de notre organisation, avec notamment :

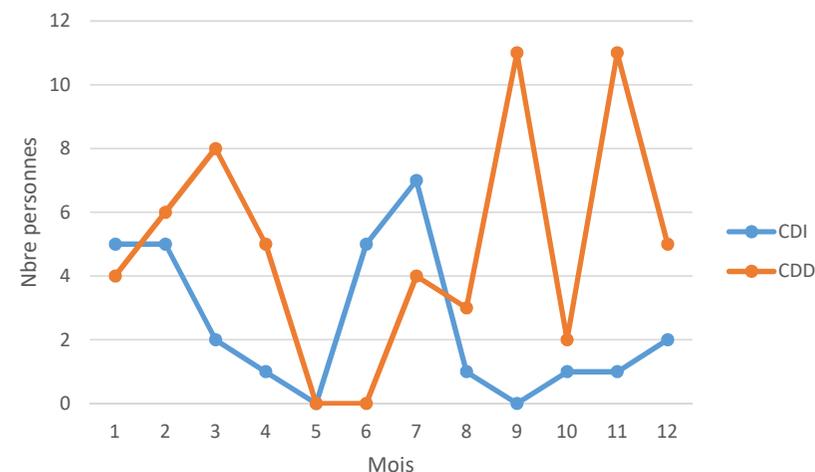
- Les arrêts de travail liés au COVID concernant les personnes atteintes du COVID, celles en attente de résultats de tests, celles déclarées cas contact et les personnes en garde d'enfant(s)
- Le télétravail pour toutes les personnes occupant un poste permettant le télétravail. Cette forme de travail, nouvelle à l'OGFA, a nécessité de trouver une organisation différente, d'utiliser de nouveaux outils, de faire face aux conséquences de l'isolement éprouvé par certains, tout en maintenant le service aux personnes.
- Un appui technique aux responsables : information sur les dispositifs mis en œuvre par l'Etat, régulation d'équipes lorsque cela a été nécessaire et un temps d'appui technique individuel pour l'ensemble des membres de l'équipe de cadres ;
- Des difficultés sur la période de déconfinement : un fossé entre ceux qui étaient sur le terrain et ceux qui étaient en télétravail, un difficile retour au collectif ;
- Des peurs et du mal à revenir pour ceux qui n'étaient pas sur le terrain ;
- Un constat également de souhaits de quelques salariés d'opérer une reconversion professionnelle qui se ressent ces derniers mois.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

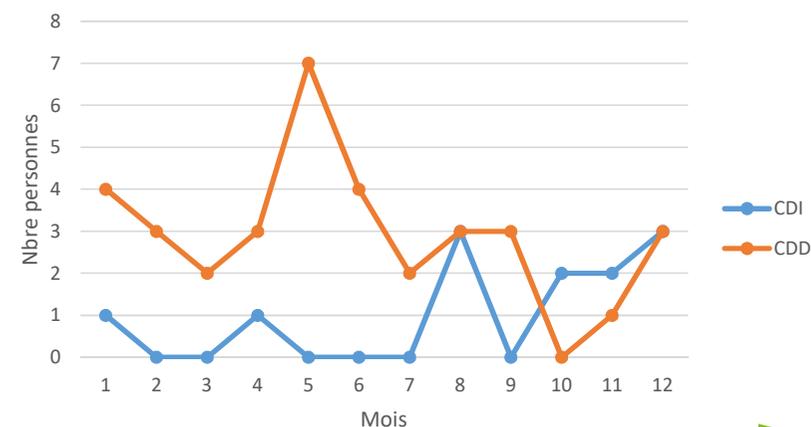
89 entrées
dont 30 CDI
59 CDD/ Contrat Pro/ Service civique/ Apprentissage

47 sorties
dont 12 CDI
ET 35 CDD/Contrat Pro/ Service civique/ Apprentissage
222 Personnes au 31/12/2020
171 femmes
51 hommes
pour 168 ETP

Evolution des entrées 2020



Evolution des sorties 2020



Le Service Qualité



La démarche qualité est une pratique ancienne à l'OGFA, qui a toujours souhaité mettre en place un suivi continu de ses dispositifs et en favoriser un fonctionnement optimum. La responsable « Qualité et gestion des risques » de l'OGFA a pour mission d'assurer la mise en œuvre et l'animation de l'ensemble de cette démarche. Elle met en œuvre les évaluations internes, organise les évaluations externes, structure la démarche de consultation des usagers, et anime un groupe Qualité. Elle est plus globalement responsable de l'animation d'une démarche, permettant à chacun, de se saisir des enjeux d'amélioration de la qualité du fonctionnement des dispositifs de l'OGFA.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Avec la COVID, le calendrier des évaluations internes et externes a été reporté, ce qui nous a permis de privilégier la rédaction des projets de service et des outils d'accompagnement au quotidien.

- **Nombre d'équipes accompagnées pour le suivi PACQ et/ ou la création d'outils : 11**
A été mené, notamment, un travail sur des outils de visite à domicile, de contrat d'accompagnement, d'organisation de l'accueil et des admissions, de règlement de fonctionnement, de participation des usagers, des réunions de services, de la création d'outils de planification, etc.
- **Nombre de projets de services rédigés ou évalués en 2020 : 5.**

LE CYCLE DE L'ÉVALUATION

L'évaluation est un moment d'échanges sur nos pratiques professionnelles, elle permet de valoriser le travail des équipes, ainsi que de mettre en place des actions permettant d'améliorer l'accompagnement des usagers et le fonctionnement du service. La loi du 2 Janvier 2002 est venue poser un cadre légal à cette pratique déjà ancienne à l'OGFA. Cette loi impose aux ESMS de mettre en place une démarche qualité, structurée de la manière suivante : une évaluation **interne** tous les **5 ans** , une évaluation **externe** tous les **7 ans** et un **renouvellement ou non, de l'autorisation** de fonctionnement tous les **15 ans**. Cette autorisation est accordée par les autorités compétentes, en fonction des données des rapports d'évaluation notamment.

À chaque fin d'évaluation, le service met en place un Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ), qui rassemble les actions d'amélioration à mettre en place. Suite à ce PACQ, le projet de service est réévalué. Bien que certains établissements de l'association ne soient pas soumis à cette obligation, **l'OGFA a fait le choix de déployer petit à petit l'évaluation dans chacun de ses services.**

EVÈNEMENTS MAJEURS

Nombreux sont les services qui ont rédigé ou évalué leur projet de service : la Résidence accueil, le LAPE, le service MNA, le service des JEAE, l'HUDA , le CPH et la Halte Amitié.

Le retour sur le travail effectué pendant les temps de démarche qualité (évaluations, groupe PACQ et projets) est toujours très positif. Cette démarche est appréciée des équipes, puisqu'elle permet des temps de pause et d'analyse du fonctionnement de nos dispositifs. Elle est aussi un moyen de prendre conscience de la qualité des accompagnements proposés et de dégager des pistes de travail.

Le Service Gestion des Risques

La gestion des risques s'attache à identifier, évaluer et prioriser les risques relatifs à nos activités, quelles que soient la nature et l'origine de ces risques, pour les traiter méthodiquement, afin de réduire et de contrôler la probabilité des événements redoutés et leurs impacts éventuels.

AU QUOTIDIEN

- L'OGFA a changé l'ensemble des équipements de protection individuelle des agents d'entretien et de maintenance : haut, bas et chaussures de sécurité ;
- De nombreux exercices d'évacuation ont été organisés dans les services, afin de se préparer au mieux à un incendie ;
- Des documents uniques ont été créés, révisés et alimentés ;
- Le suivi des contrôles de sécurité a fait l'objet d'un important travail qui devra se poursuivre en 2021 ;
- En collaboration avec la chef d'équipe en charge de l'entretien, un important travail de rédaction et de mise à plat des organisations a débuté : identification des processus, mise à disposition des procédures et des fiches de sécurité, etc. Ce travail va se poursuivre et se consolider en 2021. Le projet de service devrait être rédigé en 2021.

EVÈNEMENTS MAJEURS

La COVID

Elle a immédiatement mobilisé la Responsable « Qualité et gestion des risques ». En étroite collaboration avec la Direction Générale, elle a soutenu les équipes dans leurs plans de continuité de l'activité (combien de personnes sur site, à quelle heure, pour faire quoi et selon quelles organisations).

Dès le mois de mars, il a fallu synthétiser et retranscrire à chacun des services les nombreuses recommandations qui les concernaient (jusqu'à plusieurs par jours). L'enjeu était de respecter la réglementation, tout en s'adaptant à la réalité de chacun. Il fallait continuer et adapter notre activité, tout en protégeant les salariés et les usagers.

Dans ce cadre, de nombreux protocoles ont été créés pour garantir le bon fonctionnement quotidien de l'OGFA, comme celui des nouvelles structures dédiées au COVID (Centre sanitaire, par exemple). **C'est une vingtaine de nouvelles procédures qu'il a fallu créer, rédiger et porter auprès des équipes.**

Par exemples : guide pratique du télétravail, procédure de dépistage et d'éviction du personnel, protocole cas suspect ou avéré COVID, mémo désinfection des locaux, mémo « comment intervenir à domicile pendant le COVID ».

Afin d'assurer la sécurité de tous, l'OGFA a largement équipé les services en masques, blouses, gants, visières, produits désinfectants, gel hydroalcoolique, etc. La fourniture et la distribution de ces équipements, en période de confinement et de rupture du stock national, a nécessité une réelle organisation.

Durant l'ensemble de cette période, nous n'avons eu aucun cluster.

LE DÉPISTAGE COVID EN INTERNE

En novembre 2020, l'OGFA a proposé à ses salariés et à ses usagers de pouvoir se faire dépister en interne.

En effet, à ce moment-là, si un résident ou un salarié souhaitait se faire tester, il devait attendre en moyenne quatre heures au Zénith de Pau ou deux-trois jours pour un rendez-vous dans un laboratoire. Ayant de plus en plus de tests à réaliser chaque semaine, **l'OGFA a décidé de former, sur le base du volontariat, ses IDE au dépistage.** Trois IDE de l'OGFA ont ainsi été formées, afin de pouvoir proposer ces dépistages.

De nouveau, il a fallu penser des organisations et rédiger des protocoles adaptés : équipements, fournitures, modalités de prises de rendez-vous, accueil des patients, transport des tests, lavage des tenues, etc.

Les dépistages ont lieu sur le site du SAMSAH tous les jours de 8h30 à 10h30. Cette organisation nous a permis d'être réactifs, autant pour les salariés que pour les usagers, et d'alléger les circuits classiques. **Depuis la mise en place de cette permanence, nous avons testés 314 personnes (155 usagers et 159 professionnels).**

La Formation

Afin de mener à bien le plan de formation de l'association, l'OGFA a une politique de formation bien définie. Le plan de formation s'organise autour des entretiens annuels professionnels, qui permettent aux salariés d'échanger avec le chef de service sur leurs projets de formation, mais également des besoins de l'institution, du service et des salariés qui remontent tout au long de l'année (évaluation interne, évaluation externe, projet de service, difficultés ou opportunités rencontrées par les salariés et par l'institution).

Le plan de formation rassemble différents types de formations :

- **Formation règlementaire** : Imposée par la réglementation et/ou indispensable à l'activité.

En 2020 : Sauveteur Secouriste au Travail (SST) et formation CSE.

- **Formation institutionnelle** : Volonté de l'équipe de Direction de faire suivre une formation sur une thématique d'actualité, à un groupe de salariés ou à tous les salariés de l'OGFA.

En 2020 : pas de formation institutionnelle cette année.

- **Formation collective** : Thématique pouvant concerner plusieurs différents salariés de l'OGFA ou **Formation spécifique aux services** : Correspond à une problématique spécifique aux services et/ou à une évolution de la population.

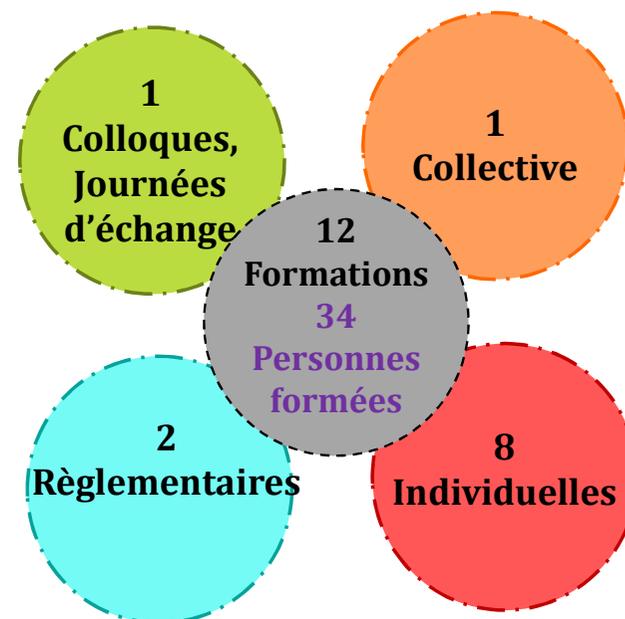
En 2020 : Formation régionale sur les visites médiatisées.

- **Formation individuelle** : Suivie par un seul salarié, à sa demande ou à la demande de son chef de service, pour répondre à des besoins ou à des demandes spécifiques du salarié.

En 2020 : référent accompagnateur fin de vie, caferuis, contrat professionnel éducateur spécialisé, contrat professionnel en informatique, Diplôme universitaire logement d'abord, etc.

34 personnes de 11 services différents ont ainsi pu bénéficier d'une formation.

Le reliquat du budget 2020 est reporté sur l'année 2021.



Le Service Achats-Logements



Le service Achats/ Logements fait partie des services support. Il remplit des missions transversales pour l'ensemble de l'Association.

De création récente, ce service a continué à se structurer en 2020. Il compte aujourd'hui 19 personnes (16,25 ETP) et regroupe 4 métiers.

1. ACHATS

Officiellement mise en place en 2021, la Chargée d'achats assure des missions d'achat et d'approvisionnement pour tous les biens et services nécessaires au bon fonctionnement de l'OGFA. Elle recherche et sélectionne les fournisseurs et prend en charge les demandes d'achats des différents services.

La Chargée d'achats gère également la flotte automobile de l'Association, qui comptait une cinquantaine de véhicules à fin 2020.

ENJEUX

- **Définir une politique Achats** : Loin de se limiter à une démarche de réduction des coûts, elle devra refléter les valeurs de l'Association et s'inscrire dans sa stratégie globale. Elle sera notamment l'une des composantes d'une démarche RSE (achats durables et responsables). Elle définira les bonnes pratiques d'achat et les actions à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs de long terme ;
- **Réfléchir à une stratégie « moyens de déplacement »** : Tester et promouvoir des alternatives moins coûteuses et plus respectueuses de l'environnement ;
- **Rédiger une charte d'utilisation des véhicules** : Redéfinir les responsabilités de chacun (utilisateurs, gestionnaire de flotte, etc.).

2. GESTION LOCATIVE

La Gestionnaire locative gère l'ensemble du parc locatif de l'OGFA (logements et bureaux). Elle assure la recherche et la mise à disposition des logements et bureaux répondant aux besoins des différents services.

L'Association loue environ 600 logements auprès d'une centaine de bailleurs privés, bailleurs sociaux ou associatifs et les met à disposition de ses usagers (1000 places d'hébergement environ).

Depuis deux ans, un important travail d'assainissement du parc a été mené, avec le remplacement des logements vétustes par des appartements de meilleure qualité, notamment en termes de bilan énergétique. Il s'agit d'un progrès tangible souligné tant par les équipes de maintenance que par les travailleurs sociaux.

ENJEUX

- **Accompagner le développement territorial de l'OGFA** : Anticiper les difficultés sur les zones en tension, afin de proposer des solutions adaptées aux contextes locaux.

3. ENTRETIEN/ MÉNAGE

Les équipes d'entretien, placées sous la responsabilité de la Chef d'équipe entretien, prennent en charge le ménage dans les logements, entre deux locataires, ainsi que le nettoyage des bureaux et des parties communes des services. Il s'agit d'une activité-clé, dont le bon fonctionnement a un impact direct sur la qualité de la prestation fournie aux usagers. À l'échelle de l'OGFA, 20 personnes interviennent sur ces missions.

Dans le cadre du protocole sanitaire lié à la pandémie de Covid-19, une organisation et des moyens spécifiques ont été mis en place pour assurer la désinfection des locaux.

ENJEUX

- **Réorganiser les équipes d'entretien**, afin de concilier autonomie des sites, harmonisation des pratiques et bonne répartition des moyens humains.

4. TRAVAUX/ MAINTENANCE

La maintenance du parc immobilier utilisé par l'Association (logements et bureaux) est assurée par les agents OGFA, encadrés par le Chef d'équipe Maintenance. Un outil informatique dédié permet aux salariés de transmettre et de suivre leurs demandes d'intervention. L'équipe a été renforcée en 2020 avec le recrutement d'un nouvel agent polyvalent.

L'OGFA fait également appel à des artisans pour les travaux ne pouvant être pris en charge par les équipes internes. Les interventions des entreprises extérieures sont pilotées par la Coordinatrice de travaux.

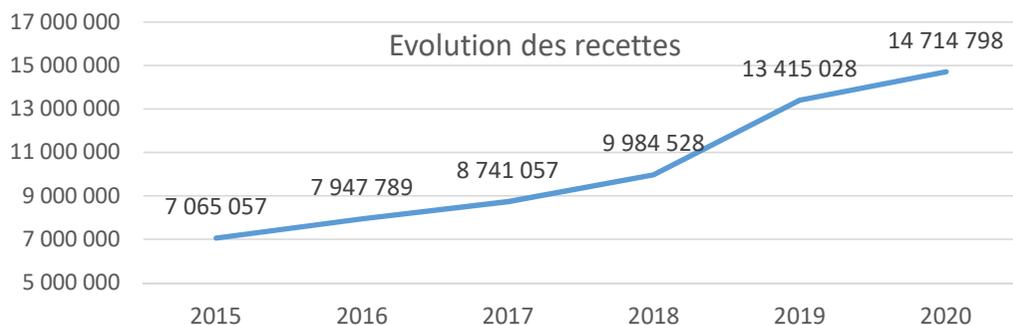
L'ensemble des demandes d'intervention (tous domaines confondus : entretien, maintenance, travaux, véhicules) a représenté environ 5000 tickets en 2020.

ENJEUX

- **Rassembler les équipes maintenance, travaux et AAVA** dans des locaux adaptés, sur un même site, afin de faciliter la communication et de fluidifier les interventions.

Le Service Comptabilité

Le budget global de l'OGFA s'élève à **14 715 k€**. L'association affiche une augmentation de 9,40% par rapport à 2019.



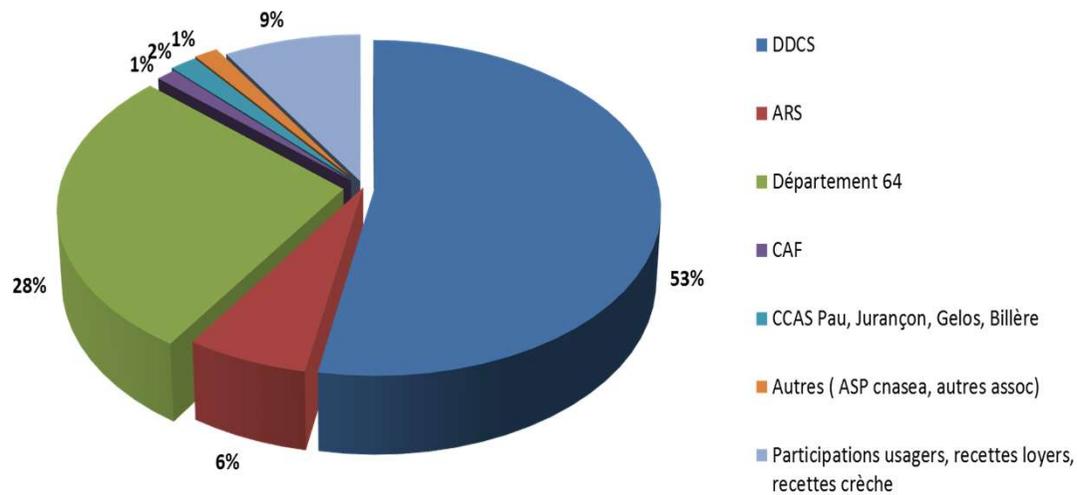
Le résultat net de l'exercice est de - 450 k€. Il est essentiellement dû aux dépenses liées à la crise sanitaire et à la fermeture de certains services.

Le total des investissements s'est élevé à **630 k€ en 2020**. Un emprunt de 300 k€ a été contracté en début d'exercice afin de financer les travaux de rénovation de Novae.

RÉSULTATS ANALYTIQUES

RESULTATS OGFA (par services) *	% service / OGFA	ETP au 31/12/N	Charges	Produits	Résultats N
CHRS	11,48%	32,06	- 1 750 396	1 688 679	61 717
HOTEL MATERNEL	2,14%	9,29	- 314 786	315 314	528
Crèche ext	2,40%	8,24	- 390 570	352 438	38 131
L.A.P.E.	2,27%	6,42	- 330 606	333 427	2 822
"115"	1,43%	3,89	- 213 402	210 543	2 860
SIAO	1,24%	3,13	- 189 488	182 228	7 260
PHARE	2,19%	5,04	- 379 974	321 674	58 300
AUTRES LOC +mad personnel	1,12%	1,34	- 157 968	164 849	6 881
CADA	12,87%	18,68	- 1 917 985	1 893 874	24 111
HUDA	3,79%	3,87	- 561 489	558 272	3 217
CPH	3,95%	7,11	- 597 858	580 928	16 930
SAMSAH	4,13%	8,54	- 614 032	607 065	6 967
LHSS	2,17%	4,19	- 332 062	318 939	13 123
MAISON RELAIS	3,58%	6,23	- 537 552	526 552	11 000
R A Les Vallées	3,55%	5,88	- 522 438	522 529	91
R A OLORON	0,98%	1,33	- 122 511	144 071	21 560
RAORTHEZ	0,43%	1,20	- 51 894	63 468	11 573
GEMORTHEZ	0,53%	1,24	- 52 762	77 348	24 586
CHU	0,60%	0,85	- 93 788	88 857	4 930
CPHU	3,26%	2,20	- 486 386	479 716	6 670
HU HALTE AMITIE + NOVAE	3,89%	11,32	- 635 789	571 839	63 950
HOTELS	4,01%	-	- 590 116	589 882	234
PADI	0,06%	-	- 7 238	8 101	863
UN CHEZ SOI D'ABORD	1,47%	3,73	- 221 088	215 917	5 171
MNA	10,98%	16,43	- 1 643 593	1 615 119	28 474
JEAE	9,05%	19,04	- 1 381 308	1 331 828	49 480
AAVA à affecter/services	0,00%	-	- 283	22	261
FERME St-Joseph+LA	1,78%	2,68	- 276 525	261 559	14 967
FSJ - ACCUEILS ATYPIQUES MINEURS	0	1,29	- 65 335	66 954	1 619
ALT	0,33%	-	- 64 243	48 824	15 419
IML	0,91%	1,05	- 150 021	133 866	16 155
MEDIATION ANIMALE	0,21%	0,50	- 31 016	30 174	842
PONEY CLUB	0,37%	2,16	- 125 212	53 890	71 323
C19CORELAIS	0,92%	-	- 134 924	135 879	955
C19HALTE	0,88%	0,44	- 128 982	129 195	214
C19MARIANNA	0,59%	-	- 86 399	86 935	536
DEDUBETERETE	0,03%	-	- 4 999	4 043	956
TOTAL OGFA	100%	189,38	- 15 165 016	14 714 798	- 450 218

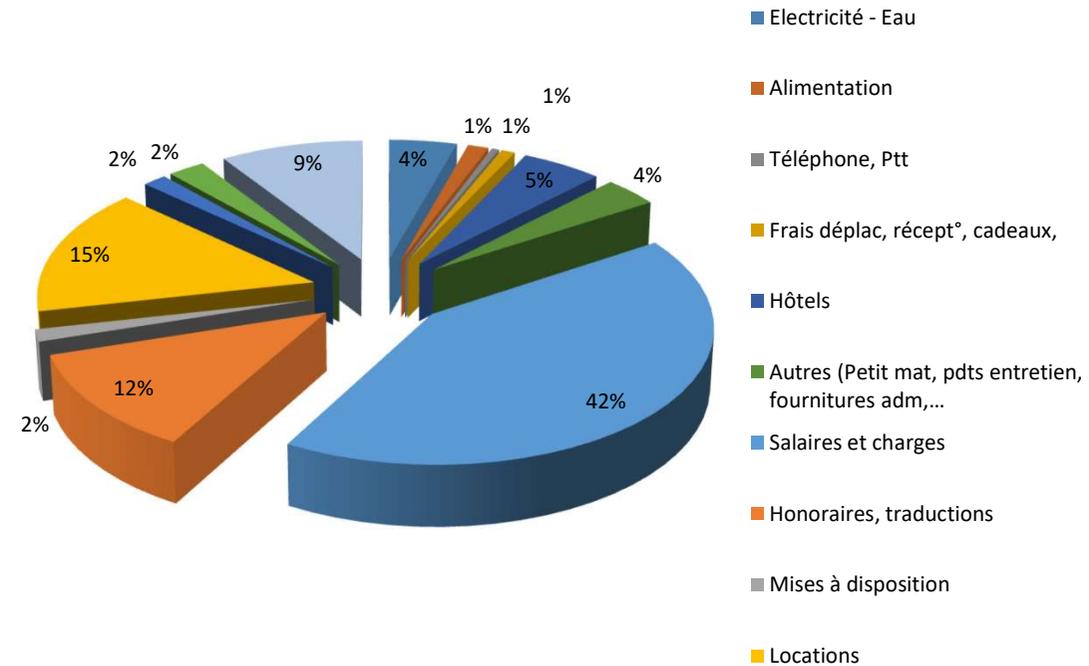
ORIGINE DES RESSOURCES



La progression de 9,40% est principalement due à :

- De nouveaux dispositifs : Centre de desserrement, Hébergement d'urgence COVID sur Marianna, Hôtel maternel
- Des dispositifs ouverts en 2019 et fonctionnant en année pleine en 2020 : + 5 RA à Pau, + 10 RA à Orthez, + 10 MR à Pau, HU Halte Amitié, GEM Orthez,

UTILISATION DES FONDS



Le montant total des dépenses s'établit à **15 165 k€** :

- Dont dépenses d'exploitation (Electricité, Eau, alimentation, Petit mat,) : 2 408 k€ (16%)
- Dont dépenses de personnel (+ honoraires, formations, ...) : 8 441 k€ (56%)
- Dont dépenses afférentes à la structure (Hébergement) : 4 317 k€ (28%)

Le Service Informatique

Au vu de la croissance importante et rapide de l'OGFA, la maintenance et l'évolution de l'infrastructure informatique par un prestataire externe commençaient à montrer leurs limites.

La direction a alors décidé de créer un service informatique en interne en janvier 2020, via le recrutement d'un informaticien à temps complet, suivi de l'embauche en novembre d'un étudiant en alternance.

LES MISSIONS

- Apporter un support technique et une assistance aux utilisateurs ;
- Assurer la maintenance et l'évolution du parc informatique ;
- Superviser l'infrastructure des réseaux informatiques, garantir leur fonctionnement et leur sécurité ;
- Gérer les achats de matériels informatiques et de logiciels ;
- Assurer le pilotage de la sous-traitance (téléphonie, copieurs...) ;
- Exercer une veille sur les évolutions technologiques et être force de proposition.

Service Informatique

COVID 19

Le premier confinement a fait apparaître que l'infrastructure informatique OGFA était peu adaptée au télétravail. Le pare-feu informatique permettant d'accéder à distance au réseau arrivait en fin de maintenance et était sous-dimensionné. Seulement 20 connexions distantes étaient possibles, et le parc d'ordinateurs portables était restreint et vieillissant.

Actions menées pendant le confinement :

Nous avons travaillé avec Orange pour bénéficier en urgence de 20 connexions en télétravail supplémentaires. Nous avons également sollicité de nouveaux fournisseurs pour l'achat rapide de matériels.

En outre, nous avons dû accompagner la création des structures créées en urgence : Centre sanitaire à la Halte Amitié et Eco-Relais. Ces deux structures ont été équipées d'ordinateurs portables, imprimantes, routeurs 4G, talkies walkies et téléphones portables.

Le deuxième confinement s'est déroulé de manière plus sereine grâce à l'augmentation du nombre de connexions possible en télétravail suite au changement du pare-feu informatique (100 connexions simultanées), de l'augmentation du nombre d'ordinateurs portables et de téléphones mobiles.

EVÉNEMENTS MARQUANTS

- Connexion au réseau OGFA de la Halte Amitié et du site de Billère ;
- Augmentation du débit internet de Castilla (40 Mb) et de l'intranet (20Mb) ;
- Installation du nouveau pare-feu (100 connexions télétravail possible) ;
- Point sur la téléphonie fixe avec différents prestataires, définition des évolutions possibles ;
- Installation de la solution de supervision et du nouvel antivirus ;
- Aménagement du bureau provisoire à Mourenx ;
- Emménagement du service informatique sur le site de Billère et accueil d'un étudiant en alternance (configuration et installation du matériel, assistance aux utilisateurs...)
- Mise en place de bornes wifi pour le personnel OGFA sur les sites de Castilla, Halte Amitié, Marianna, Phoebus, Billère et de la Résidence Accueil de Pau.

INDICATEURS

- Ordinateurs portables achetés : 47
- Ordinateurs fixes achetés : 14
- Ordinateurs réinstallés après mise à jour matérielle : 22
- Bornes wifi installées : 9
- Ajout de nouveaux sites au réseau intranet OGFA : 2

Cellule Innovation Sociale et Partenariats

MISSION DU SERVICE

Suite à une croissance régulière de ses missions et activités, l'OGFA a recruté une Chargée de mission partenariats, puis une Responsable projets transversaux et innovation sociale. Ces deux personnes appuient la Direction Générale et les services gestionnaires dans la réalisation de leurs missions. Dans un contexte de complexification des problématiques des personnes que nous accompagnons, il convient de s'appuyer pleinement sur les partenaires du territoire, les bénévoles et les mécènes, et de diversifier nos sources de financement. Ces personnes sont aussi en charge d'animer une dynamique collective au sein même de l'OGFA sur des thématiques transverses.

PROJET INCLUSION NUMÉRIQUE

En 2019, nous avons initié une réflexion sur les enjeux autour de l'inclusion numérique. En septembre 2020, une démarche de projet est lancée, afin de définir des actions concrètes, au bénéfice des personnes accompagnées et des pratiques professionnelles des salariés. Le prestataire Gaido Lab, spécialisé dans l'inclusion numérique a été sollicité, afin de nous accompagner dans cette démarche. L'ensemble des salariés et des personnes accompagnées par l'OGFA ont été associés à cette démarche, via la diffusion de deux questionnaires spécifiques. Ces questionnaires avaient pour objectif de mieux cerner les pratiques, attentes et besoins de chacun en matière de numérique. Des ateliers participatifs ont également été menés avec l'ensemble des acteurs, afin de pouvoir dégager des fiches actions à mener pour l'année à venir.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ PROJET INCLUSION NUMÉRIQUE

- **31 salariés** ont été rencontrés, dont 24 salariés dans le cadre des ateliers professionnels et 7 salariés dans le cadre des ateliers usagers ;
- **2 temps de réunion** ont permis de rencontrer l'ensemble des cadres ;
- **7 ateliers usagers** ont été organisés avec 18 usagers au total ;
- **Questionnaires : 182 réponses des bénéficiaires /134 réponses des salariés ;**
- **18 services/ 30** ont été consultés ;
- **26 fiches action** ont été proposées.

CONVENTIONNEMENT CAF/ CPAM/ OGFA

Dans la logique partagée « d'aller vers » le public et de favoriser la détection des droits (et surtout d'éviter le renoncement !), l'OGFA, la CPAM et la CAF ont travaillé cette année sur la mise en œuvre d'un nouveau partenariat, afin de capter un public fragilisé : être en mesure de proposer un examen approfondi des droits sociaux dans un délai bref, accélérer l'accès aux soins et partager nos connaissances entre pairs permettront de tendre une main attentionnée et de lutter contre la pauvreté et les exclusions !

En septembre 2020, l'OGFA, la CAF et la CPAM s'engagent de manière officielle dans la rédaction d'une convention autour de 4 grands axes de travail :

- Accès aux droits sociaux ;
- Accès aux soins ;
- Inclusion numérique ;
- Accompagnement social .

Caractéristiques et fondements du projet :

L'OGFA a sollicité la CPAM et la CAF pour accompagner l'accès aux droits sociaux et l'accès aux soins des familles hébergées. Un comité de pilotage réunissant les trois entités s'est réuni régulièrement cette année, afin d'établir un état des lieux des besoins des usagers et des services, et d'identifier des actions concrètes à mettre en œuvre pour les années à venir.

Plusieurs perspectives ont été envisagées :

1. Faciliter les circuits d'accès aux droits par la mise en place de rendez-vous coordonnés et individualisés CAF-CPAM sur site, au sein de l'OGFA ;
2. Mettre en place un accompagnement social, aux soins, à la parentalité, à l'insertion sociale et professionnelle, et au numérique. Par exemple, afin de faciliter l'orientation des usagers vers le bon interlocuteur, des formations sur les outils en ligne, pour les résidents et professionnels, pourront être organisées, selon les besoins.

Le comité de pilotage se réunira une fois par an, afin d'établir un bilan des actions menées sur l'année écoulée et de construire de manière collégiale la feuille de route de l'année à venir.



LE PARTENARIAT

Le partenariat est une dimension historique du travail effectué par l'OGFA. Notre objectif est bien de s'appuyer sur les dynamiques territoriales existantes, afin de compléter l'offre de services proposée à nos résidents.

Afin de faciliter le recours à ces partenaires, un classeur a été mis en place. Il recense l'ensemble des initiatives du territoire. Il est organisé selon différentes thématiques, telles que : l'insertion professionnelle, l'apprentissage de la langue française, et les activités culturelles et sportives.

En 2020, l'OGFA a développé de nouveaux partenariats. La crise sanitaire a engendré un besoin encore plus marqué de s'occuper, de se regrouper et de découvrir de nouvelles activités. C'est ainsi que nous avons pu ajouter à la liste de nos partenaires privilégiés :

Le stade nautique, en lien avec la ville de Pau : plus d'une 40aine de résidents de l'OGFA ont pu passer le test d'aisance aquatique gratuitement et, ainsi, profiter d'activités nautiques au cours de l'été 2020 (initiation au canoë kayak, par exemple, en partenariat avec le Pau Canoë Kayak Club Universitaire).

L'UFOLEP : 2 après-midis multi-activités ont eu lieu en 2020 et ont permis à une 40aine de jeunes de découvrir de nouveaux sports, tels que le Home Ball et le Kin Ball.

Enfin, nous continuons de travailler en étroite collaboration avec nos partenaires historiques, tels que la Maison des Citoyens du Monde, La Cravate Solidaire, Les Parcelles Solidaires, les Francas, Total Energies et la Ville de Pau, notamment.

LA COMMUNICATION

Chaque semaine, nous valorisons via LinkedIn une ou plusieurs action(s) portée(s) par l'OGFA et ses partenaires. Depuis le début de l'année 2021, notre réseau s'agrandit, passant de 110 abonnés à 220 aujourd'hui.



PERSPECTIVES

- Dans le cadre des futurs appels à projets, la diversification des sources de financements, via des financements non conventionnels, permettra de renforcer nos moyens d'action et de pérenniser le développement de nos structures (financements de microréalisations, concours, opérations de financements participatifs, etc.) ;
- Nous souhaitons pérenniser la démarche de projet autour de la dynamique participative salariés/ usagers ;
- Afin de coller au plus près des besoins en partenariat de chaque service, nous souhaitons initier des groupes de travail interservices tout au long de l'année 2021. Les objectifs seront de valoriser et de communiquer autour de notre réseau déjà existant et, le cas échéant, de le développer pour répondre aux besoins non satisfaits ;
- En parallèle un besoin prégnant d'accueil de personnes bénévoles et de mécènes a été souligné par les équipes de l'OGFA. Il nous semble important de pouvoir nous appuyer sur ces ressources riches, volontaires et disponibles. Ce sera l'un des objectifs de l'année 2021.

REMERCIEMENTS

Nous tenons ici à remercier l'ensemble des partenaires qui nous accompagnent dans la réalisation de nos missions. Le partenariat est un axe historique et fondamental de l'action de l'OGFA.

Merci aux partenaires institutionnels

L'Etat et la DDETS des Pyrénées-Atlantiques, le Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques, l'ARS, les villes de Pau, de Jurançon, d'Oloron, d'Orthez et de Gelos, la Caisse d'Allocations Familiales, la Communauté d'Agglomération de Pau, et la CPAM..., notamment.

Merci aux partenaires opérationnels

Notre principal partenaire opérationnel est le Centre Hospitalier des Pyrénées, mais nous travaillons également avec les services sociaux (ASE, CCAS, SDSEI, Missions locales, etc.), les Hôpitaux de Pau, d'Orthez et d'Oloron, divers établissements (AJIR, Du Côté Des Femmes, Aides, CEID, l'Estanguet, Gaido Lab, etc.) et les associations caritatives (Collectif POUR, Croix-Rouge Française, Médecins du Monde, Accueil Jurançonnais, Coupfin, Banque Alimentaire, Maison des Citoyens du Monde, Cravate Solidaire, le Centre Social La Pépinière, Règles élémentaires, Association France Addiction, Bibliothèque Départementale, etc.).

Merci aux bénévoles

Enfin, nous travaillons avec des bénévoles, hommes et femmes engagés à nos côtés, dans nombre de nos structures. Par leur engagement, ils témoignent de leur humanité envers leurs semblables, moins épargnés par les aléas de la vie.

A l'heure où notre société semble se perdre dans l'individualisme, ils témoignent du non abandon de la société civile pour les plus fragiles d'entre nous. Nous les en remercions et leur assurons que leur engagement participe à la reconstruction des personnes que nous accompagnons.

Cette année 2020 et la crise sanitaire afférente ne nous ont pas permis de poursuivre nos collaborations. Nous le regrettons vivement et avons hâte de vous retrouver.

Merci aux entreprises qui tout au long de l'année 2020 sont venues nous soutenir. Votre solidarité nous touche et nous oblige (Aygo, Total, Noveal, Colas, Codip'A, CPP décoration, Lycée Jacques Monod-Lescar, Lycée Baradat-Pau, Lycée Campa-Jurançon, Lycée Paul Rey-Nay, Collège Henri IV-Nay ...).

Ces institutions, ces associations, ces hommes et ces femmes sont devenus des partenaires incontournables de l'action quotidienne de l'OGFA. Nous les remercions vivement de leur implication à nos côtés, car c'est grâce à eux que nous parvenons à mettre en place un accompagnement et des solutions les meilleures possibles pour chacun de nos usagers.



NOTES

Toi
Pour
demain

OGFA

ORGANISME DE GESTION DES FOYERS AMITIÉ

