




OGFA
TOI POUR DEMAIN


OGFA
TOI POUR DEMAIN

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

Sommaire

- 02 | Le sommaire
- 03 | Le rapport moral
- 04 | L'OGFA en quelques mots
- 05 | Les chiffres clés
- 06 | Nos domaines d'action
- 07 | Nos services gestionnaires
 - 08 | Le pôle Veille Sociale
 - 17 | Le pôle Enfance | Famille
 - 32 | Le pôle Personnes Isolées
 - 55 | Le pôle Handicap Psychique
 - 64 | Le pôle Migrants
 - 75 | Le Service Insertion et Egalité des Chances

78 | Nos services transversaux

- 79 | Ressources Humaines
- 80 | Qualité et gestion des risques
- 82 | Achats - Logements
- 83 | Comptabilité
- 84 | Informatique
- 85 | Partenariat, communication et bénévolat

87 | Remerciements

RAPPORT MORAL

Lors du dernier rapport moral, nous nous étions fixés comme objectif de stabiliser le budget de l'OGFA face à la crise énergétique annoncée. D'autres difficultés se sont rajoutées :

- Pour EDF et GDF : absence de visibilité sur les prix qui allaient nous être appliqués ;
- La difficulté de maîtriser la consommation liée au fait que pour une majorité de nos appartements qui sont situés dans le diffus, c'est le locataire qui gère.

Tout cela, ne nous a pas aidé, bien au contraire. Je tiens à remercier les salariés que se sont saisis de cette difficulté en étant vigilants sur les consommations et en intervenant auprès des usagers.

Le budget de la crèche 1, 2, 3 Soleil n'est toujours pas stabilisé, s'il est à l'équilibre cette année, c'est grâce à des aides financières non-renouvelables.

Le dispositif d'accueil des Ukrainiens compte toujours une trentaine de familles pour qui une solution de relogement n'a toujours pas été trouvée à ce jour.

Le financement de celui-ci est des plus précaires, sans aucune visibilité.

Face à ces difficultés, l'OGFA se réjouit d'avoir atteint l'équilibre global de son budget grâce à :

- L'ouverture de 10 Lits d'Accueil Médicalisés (L.A.M.). Ils bénéficient d'un financement bien supérieur à celui des autres dispositifs ;
- Par ailleurs, pour faire face aux manques de crédits, nous sommes allés chercher d'autres recettes en répondant, par exemple, à des appels à projets, et en sollicitant également des crédits non-reconductibles (CNR).

Enfin, l'OGFA a bénéficié de :

- Dons en nature : Lindt, Total, L'Oréal, Sézane...
- Dons de temps (Total, Lindt).

Je voudrais remercier les 80 partenaires et la cinquantaine de bénévoles qui nous permettent de maintenir une qualité de réponse très satisfaisante dans un contexte économique très compliqué.

Ils agissent dans l'ombre, mais avec une réelle efficacité dans de nombreux domaines de l'Association. Ils méritent nos sincères remerciements et les miens tout particulièrement.

Pour 2024 :

- 1) Encore et toujours, nous devons rester très vigilants sur nos budgets, surtout dans le contexte actuel politique et géopolitique.
- 2) Notre Association a la volonté de participer aux enjeux liés à la transition écologique. Pour cela, nous serons accompagnés par ECOCENE, Association locale qui a pour objet de sensibiliser autour des enjeux environnementaux.
- 3) L'OGFA répondra à deux appels à projets :
 - L'équipe mobile santé-précarité ;
 - Création d'un SAMSAH de 20 places pour personne handicapées.

Pour terminer, je voudrais remercier l'équipe de Direction, les salariés pour leurs engagements, la qualité de leur travail, pas toujours facile à accomplir dans un contexte économique où il faut faire plus avec moins.

Gardons la foi dans le présent, l'histoire s'écrit ensemble, appuyée par l'expérience de chacun.



Denis DUPONT
Président de l'OGFA

L'OGFA EN QUELQUES MOTS

L'Organisme de Gestion des Foyers Amitié (OGFA) est **une association créée en 1951, à Jurançon**. Elle assure le fonctionnement d'une **quarantaine 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 est guidé par **trois grands blocs de valeur** :

- **La solidarité inconditionnelle** : L'OGFA offre un accueil inconditionnel et bienveillant, en mettant en œuvre des mesures d'accompagnement adaptées à chaque situation ;
- **L'humanisme et la laïcité** : L'humanisme de l'OGFA s'inscrit dans les règles de la laïcité, instrument de cohésion sociale et engagement contre toute forme de discrimination ;
- **L'écologie humaine et environnementale** : L'OGFA se place dans une démarche responsable d'équilibre et de durabilité, pour coconstruire un écosystème sociétal et environnemental vertueux, allant du salarié, à la personne accueillie, à la société toute entière.

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



6

pôles de
compétences

1300



19,6 M €
de budget annuel



250
salariés

40

dispositifs
et Services



15

sites
géographiques



3

Territoires



Pau | Oloron | Orthez

NOS ACTIVITÉS

TOIT



Hébergement d'urgence



Hébergement d'insertion



Logement

ACCOMPAGNEMENT



Accompagnement à la vie quotidienne



Accompagnement à la parentalité



Accompagnement médical



Accompagnement social



Accompagnement psychique



Accompagnement à l'habité

ACCOMPAGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES



Multi-accueil



Poney Club



Insertion professionnelle



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 structuré autour de 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 ;
- La Halte Amitié, 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.



09 | 115

11 | SIAO

13 | Point d'eau

15 | Hébergement d'urgence Halte Amitié

La plateforme téléphonique du « 115 »

Le numéro d'urgence sociale

MISSION DU SERVICE

Le 115 est le numéro de l'urgence sociale. Il permet de venir en aide aux personnes sans abri et/ ou en grande difficulté sociale. Ce numéro permet également aux personnes de réaliser un signalement pour une situation de détresse. **Il est gratuit et fonctionne depuis un portable ou un fixe, tous les jours de l'année. La mission du 115 consiste à établir un premier diagnostic et à apporter une réponse de proximité, en indiquant notamment l'établissement ou le service auprès duquel la personne ou la famille pourra être accueillie et ce, sur l'ensemble du département.** La ligne 115 du 64 gère les demandes sur l'ensemble du département des Pyrénées-Atlantiques.

Le 115 joue un rôle de régulation, en recueillant et réallouant quotidiennement les informations relatives aux places d'hébergement d'urgence disponibles.

C'est un dispositif de veille sociale, il permet de mesurer et de constater les besoins, en termes de places d'hébergement d'urgence et de prestations (alimentation, vestiaire, passage maraude, etc.). **Le 115 utilise le logiciel SI SIAO, qui permet de mettre en lien l'ensemble des professionnels intervenant dans le parcours des personnes.**

Les écoutants 115 travaillent en étroite collaboration avec les bénévoles de la Croix-Rouge Française, les associations caritatives et les travailleurs sociaux de droit commun du CCAS et de la SDSEI.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre d'appels : **32 545, soit 89 appels/ jour** (2 625 appels de plus qu'en 2022)

Nombre d'appels pour une demande d'hébergement : 23 794 (13,5 % de plus qu'en 2022)

Nombre d'appels pour une demande de prestations : 920, soit 64 % de plus qu'en 2022

Nombre d'appels d'un citoyen pour un signalement : 67 (50 % de plus qu'en 2021)

Erreurs de numéro et appels polluants : 228

Tranches d'âge des bénéficiaires du 115 :

- Les **25/45 ans** représentent **926 personnes** ;
- Les **00/25 ans** représentent **720 personnes, dont 407 sont des mineurs.**



Année d'ouverture : 1995
Nombre de salariés : 3 ETP
Echelle territoriale : département 64

PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES EN BÉARN

Couples avec enfant(s) : 74

Couples sans enfant : 53

Jeunes non reconnus mineurs isolés : 38

Femmes seules : 135

Femmes seules avec enfant : 257

Familles : 53

Groupes d'adultes sans enfants : 45

Hommes seuls : 329

Hommes seuls avec enfant(s) : 13

PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES AU PAYS BASQUE

Couples avec enfant(s) : 31

Couples sans enfant(s) : 29

Jeunes non reconnus mineurs isolés : 5

Femmes seules : 135

Femmes seules avec enfant(s) : 71

Familles : 22

Groupes d'adultes sans enfant(s) : 39

Hommes seuls : 728

Hommes seuls avec enfant(s) : 6

A l'instar du niveau national, nous constatons, dans notre département, une forte augmentation du nombre d'enfants présents en hébergement d'urgence. **En 2023, ce n'est pas moins de 407 enfants (0-18ans) mis à l'abri.**

Un nombre de personnes mises à l'abri en augmentation constante

- Béarn : 149 personnes sont mises à l'abri chaque nuit en moyenne, soit 54 375 nuitées ;
- Pays basque : 62 personnes/ nuit en moyenne, soit 2 2897 nuitées ;
- 72 272 nuitées ont été réalisées sur l'année, soit 16 644 nuitées supplémentaires. Cela représente une augmentation de 21,5% par rapport à l'année 2022.

| Une offre de mise à l'abri importante

En Béarn, 45 % des nuitées de mise à l'abri sont proposées à l'hôtel, c'est seulement 2,65 % au Pays Basque .

Les structures d'hébergement d'urgence et places hivernales ont un taux d'occupation important avec 51 171 nuitées réalisées, dont 21 451 nuitées pour le Pays Basque.

Le département dispose de 121 places pérennes et de 25 places à l'hôtel ouvertes toute l'année. Durant la période hivernale, 50 places supplémentaires sont créées. Ces dispositifs, de type hôtel et structures collectives, permettent de répondre de façon adaptée aux besoins des personnes. Nous disposons de places dans des structures collectives, avec ou sans animaux, des places d'hébergement dédiées aux femmes avec enfants et/ ou aux femmes victimes de violences conjugales, de places destinées aux hommes isolés et de chambres doubles pour les couples. Deux hôtels sont destinés à l'accueil des familles et/ ou des personnes isolées avec enfant.

| Les demandes non pourvues : un manque persistant de places disponibles

En 2023, le 115 a traité 23 794 demandes d'hébergement. Malgré les moyens mis à disposition, nous constatons que **12 154 demandes n'ont pu obtenir une réponse favorable**. C'est 32 personnes par jour qui ne trouvent pas de réponse via le 115 et doivent s'organiser par elles-mêmes pour dormir à l'abri. Ce chiffre représente une hausse de 27 %.

Le logiciel SI-SIAO, renseigné par les écoutants 115, indique que **65 % des demandes sont non pourvues par manque de place disponible**.

EVÈNEMENTS MAJEURS

| la spécificité de la prise en charge des familles

La prise en charge des familles est beaucoup plus importante sur le secteur du Béarn avec l'accueil en 2023 de 74 couples avec enfants et 257 femmes avec enfants. Ces chiffres sont moindres sur la Côte Basque, avec 31 couples et enfants hébergés et 71 femmes avec enfants.

Cet écart s'explique notamment par la nature des hébergements proposés, en effet la capacité hôtelière mise à disposition en Béarn permet d'accueillir ces deux typologies de ménages, alors que le Pays Basque propose des solutions d'hébergement majoritairement pour les personnes isolées. Nous pouvons supposer un déplacement des personnes sans domicile, vers les lieux où elles peuvent trouver une réponse favorable à leur demande.

| La poursuite de la prise en charge des ménages ukrainiens

Depuis le mois de mars 2022, le 115 prend en charge les demandes d'hébergement et les orientations vers les structures, des ménages ukrainiens, via le logiciel SI SIAO. Sur l'année 2023, **16 469 nuitées ont été réalisées, pour la majorité à l'hôtel, représentant 45 personnes/ jour**, en plus de la file active 115.

| Une gestion des places « au cordeau »

Les écoutants 115 ont dû adapter leurs pratiques dans ce contexte de tension. Le professionnel doit faire preuve d'intégrité et de stratégie ; il doit « jongler » entre les appels des usagers insatisfaits par la réponse apportée et les gestionnaires des sites, qui jugent nécessaire une « sélection » du public, due aux comportements violents de certains, notamment sur le collectif. Certains matins, l'écoutant 115 sait, dès sa prise de poste, qu'aucune place ne sera disponible ; l'écoutant de nuit, lui aura à sa main, les places pour lesquelles les personnes ne se sont pas présentées. A noter qu'il peut débloquer des places hôtelières pour les femmes isolées avec enfants et pour les femmes victimes de violences conjugales. Les professionnels peuvent établir des listes de personnes prioritaires, afin de proposer un temps de répit pour le maximum de personnes.

| **Toujours exclus du SEGUR**, les écoutants 115 se sentent dévalorisés malgré le travail réalisé et leur rôle dans l'évaluation des situations des bénéficiaires du 115.

PERSPECTIVES

Plusieurs enjeux apparaissent, pour cette année 2024, il s'agira de :

- Poursuivre le travail engagé en interne sur la **réforme du SIAO et la création d'un SIAO unique** pour le département, dans lequel s'intégrera le 115 ;
- **Consolider l'équipe** en place en garantissant la continuité de service entre le jour et la nuit et obtenir une augmentation pérenne du temps de travail des 2 postes écoutant jour et de la veille hôtelière ;
- **Accompagner et soutenir les salariés dans leur pratique** pour faire face aux pressions et à l'agressivité de certains demandeurs.

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

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

MISSION DU SERVICE

Les circulaires du 8 avril et du 7 juillet 2010 présentent le SIAO comme un élément structurant du service public de l'hébergement et de l'accès au logement, placé sous l'autorité du Préfet. Il est l'outil opérationnel de la refonte des politiques de logement. La loi ALUR du 24 mars 2014 a consacré juridiquement l'existence des SIAO et a posé le principe d'un SIAO unique dans chaque département, avec une démarche d'intégration du 115 au sein du SIAO. Elle a modifié le Code de l'Action Sociale et des Familles en conséquence, pour y préciser les missions du SIAO dans son article L345-2-4.

Le SIAO BEARN et SOULE est la plateforme qui permet de mettre en relation la demande d'hébergement à une offre de places d'hébergement, et d'apporter à chaque demande, la réponse la plus adaptée.

Le SIAO a pour objectifs de :

- Recenser toutes les places d'hébergement, de logements en résidence sociale et de logements des organismes qui exercent les activités d'InterMédiation Locative (IML) ;
- Traiter avec équité les demandes reçues, en s'appuyant sur la connaissance de l'offre existante et de ses disponibilités ;
- Assurer l'orientation des personnes, après une évaluation sociale, médicale et psychique, et après l'analyse de leur situation de détresse ;
- Suivre le parcours des personnes et des familles, jusqu'à la stabilisation de leur situation ;
- Participer à l'observation sociale du territoire ;
- Produire des données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de demandes : 720, représentant 1 141 personnes, soit 60 demandes par mois (15 % de baisse par rapport à 2022)

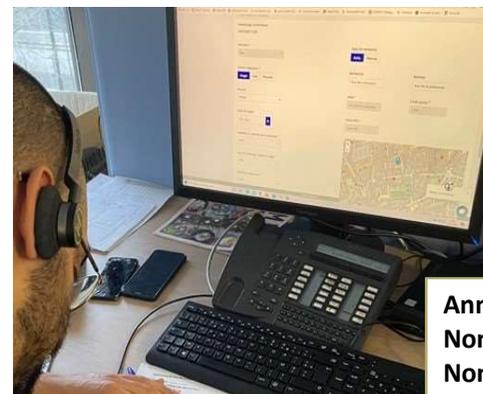
Nombre de personnes accueillies sur les structures : 468, soit 41 %

Nombre d'hommes isolés accueillis : 151, soit 32 % des demandes pour hommes seuls

Nombre de demandes sur liste d'attente : 197, représentant 305 personnes

Nombre de refus de l'hébergeur après orientation SIAO : 38

Nombre de refus par le demandeur suite à la proposition du SIAO : 29



Année d'ouverture : 2010

Nombre d'ETP : 3,75

Nombre de places gérées par le SIAO BEARN : 817

VERS UN SIAO UNIQUE

| Une commande nationale ambitieuse face à notre exception locale

Le département 64 dispose d'une plateforme unique en ce qui concerne la gestion des places d'hébergement d'urgence gérées par le 115, cependant il existe deux services distincts pour la gestion du SIAO (un en Béarn, piloté par l'OGFA, et un au Pays Basque, piloté par Atherbéa). Cette situation est unique sur le plan national et ne répond pas à l'instruction gouvernementale du 31 mars 2022.

| Réalisation d'un autodiagnostic

En novembre 2023, l'OGFA a réalisé un autodiagnostic des missions réalisées par le SIAO BÉARN, à la demande des services de l'État, au regard des recommandations de l'instruction. Ce travail a permis de recenser l'ensemble des missions et leurs modalités de mise en œuvre, ainsi que les actions à mettre en œuvre pour répondre au mieux à l'instruction gouvernementale.

| Vers une évolution du pilotage

L'Etat demande, à l'horizon 2025, la constitution d'un groupement permettant une gestion unique des SIAO. Il s'agira de réaliser un travail de rapprochement des SIAO PAYS BASQUE et BEARN, et de créer un SIAO 64 unique. La mise en œuvre de ce SIAO nécessitera la création d'une nouvelle entité juridique.

A noter que le SIAO utilise le logiciel national SI SIAO. Il s'agit d'une plateforme informatique, qui permet de tendre vers une harmonisation des évaluations, ainsi qu'une homogénéisation et une facilitation de l'observation sociale.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS EN 2023

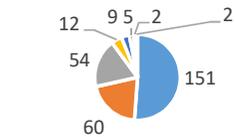
Des enjeux multiples

- Le SIAO BEARN se positionne comme le garant de la politique publique « De la rue au logement », en assurant des orientations adaptées aux demandes. Il est en lien permanent avec les professionnels de secteur, via les fiches saisines renseignées sur le logiciel SI SIAO. Il prend en compte l'antériorité et l'urgence des demandes. Il participe, en distanciel, aux commissions COMED et CCAPEX, et, en présentiel, aux commissions CPU (sortants de maison d'arrêt), ainsi qu'aux commissions d'admission résidences accueil et Un chez soi d'abord.
- En 2023, la création d'un poste à temps plein de travailleur social est venu renforcer l'équipe. Un enjeu persiste aujourd'hui en l'**actualisation des livrets d'accueil** des différents dispositifs. Les professionnels du SIAO disposent de peu d'éléments sur la structure d'accueil et risquent de transmettre des informations erronées.
- En 2023, les professionnels du SIAO ont dû faire face à **des listes d'attentes de plus en plus importantes et à des délais d'orientations qui ne cessent d'augmenter**. Sur le secteur du Béarn, une entrée en CPHU nécessite un délai d'attente de plus de 12 mois ; une entrée en CHRS, de plus de 18 mois ; une entrée en logement adapté, de type Maison Relais, de plus de 36 mois. Pendant, ce temps les personnes, et principalement les hommes seuls, s'abîment par l'alternance rue/ mise à l'abri temporaire, et arrivent de plus en plus fragilisés par l'errance, sur les dispositifs d'urgence et d'insertion.

Focus sur la typologie des ménages accueillis, ainsi que sur les personnes en attente

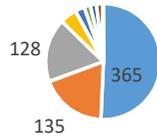
259 ménages accueillis pour

468 personnes



- Homme seul
- Femme seule avec enfant(s)
- Femme seule
- Couple avec enfant
- Couple sans enfant
- Groupe avec enfant(s)

720 personnes en attente



- Homme seul
- Femme seule avec enfant(s)
- Femme seule
- Couple avec enfant
- Groupe avec enfant(s)
- Groupe d'adultes sans enfant
- Couple sans enfant

Vers une évolution des ménages éligibles

Nous observons une augmentation des saisines concernant les ménages dont l'expulsion locative est imminente, alors que des leviers juridiques existent pour éviter l'expulsion sans proposition de relogement (exemples : le recours amiable, qui suspend la procédure, la demande de délais supplémentaires, voir même la contestation judiciaire des actes de procédure). Le SIAO rencontre des difficultés à trouver des solutions pour les usagers en situation de handicap physique (problème d'accessibilité des logements). Pour terminer, durant cette année 2023, le SIAO a dû faire face à l'élargissement quasi-systématique des ménages DAHO/ DALO du secteur Pays Basque vers le secteur du Béarn.

Évolution des attentes des hébergeurs

Certains hébergeurs, notamment les CHRS, refusent d'accueillir des ménages ressortissant de l'Union Européenne n'ayant pas droit au séjour. Les CHRS proposent la quasi-totalité de leurs places en diffus (externalisation de ce dispositif pour en développer d'autres : hôtel maternel, Lits d'Accueils Médicalisés et Résidence Accueil, par exemple). Ces évolutions engendrent une modification des publics accueillis. Les places manquent réellement pour les ménages les plus en difficultés, ayant besoin d'un accompagnement soutenu et de proximité. La capacité financière des ménages orientés préoccupe aujourd'hui les hébergeurs, ils souhaitent s'assurer du paiement des loyers, faisant abstraction des 15 % de participation pour s'intéresser aux droits APL. Cela pénalise grandement les bénéficiaires du RSA.

Pour la deuxième année consécutive, la non-éligibilité des professionnels à la prime Ségur

Les travailleurs sociaux de l'antenne SIAO BEARN ne bénéficient pas de la revalorisation salariale ; ils se revendiquent encore comme les « oubliés du SEGUR ».

PERSPECTIVES

En 2024, la mise en place de la réforme du SIAO devrait s'imposer sur notre département, avec la création d'un SIAO unique. Nos enjeux seront les suivants :

- Proposer un nouveau format juridique et définir une gouvernance unique, regroupant les 2 SIAO ;
- Elaborer des outils de pilotage, d'animation et de concertation avec le soutien de la DDETS ;
- Placer le SIAO au cœur du suivi de parcours « de la rue au logement ».

Le Point d'accueil jour : LE POINT D'EAU

Une plateforme socio-sanitaire multi partenariale pour les personnes Sans Domicile Fixe et/ou en situation de grande précarité

MISSION DU SERVICE

Le Point d'Eau a pour objectif de répondre à la détresse des personnes sans domicile et/ ou en situation de grande vulnérabilité de Pau et de ses alentours, de leur offrir un abri en journée, ainsi que des prestations socio-sanitaires (douches, lessives et bagagerie, notamment). Outre ces prestations typiques d'un accueil de jour, ce site a la spécificité d'être une véritable plateforme socio-sanitaire, qui s'inscrit dans le dispositif territorial de veille sociale et sanitaire. On y trouve des travailleurs sociaux, des infirmiers psychiatriques, des intervenants extérieurs, notamment en addictologie, en soins dentaires et en santé somatique, grâce aux différents partenariats formalisés. Des bénévoles participent à l'animation du service, ils facilitent le fonctionnement quotidien sur l'accueil en assurant, notamment, la prestation café ou des soins de podologie.

Le lieu, une ancienne école maternelle disposant d'une cour intérieure, présente de nombreux avantages pour l'accueil des personnes marginalisées. Il permet de travailler entre le dedans et le dehors, ainsi que d'accueillir des chiens. Le Point d'Eau est un endroit ressource pour les personnes en situation de grande exclusion. Il représente, pour beaucoup, le seul « point de chute » pour se mettre à l'abri, se soigner, se laver et se poser dans un lieu sécurisé.

En octobre 2023, suite aux travaux de réaménagement et dans le but de travailler sur la réduction des risques, l'équipe sociale a réfléchi et mis en place un espace dédié à la consommation d'alcool avec le soutien de l'Association Addictions France.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies par jour en moyenne : **78** personnes. 10 % de plus qu'en 2022.

Nombre de personne en file active : **912**, dont 296 nouvelles

Sexe des personnes accueillies : **791** hommes et **121** femmes

Les **18/24 ans** représentent 15% du public accueilli

Les **30/50 ans** représentent le public majoritaire avec 49 %

45% des personnes sont sans ressources.



« Venir au Point d'eau est une étape essentielle dans ma journée de SDF à PAU. C'est mon seul répit ». JB.

Année d'ouverture : 2007

Nombre d'ETP : 4 ETP

Nombre de bénévoles : 10

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Des jeunes sans droits sur le territoire

Durant cette année 2023, l'équipe constate une augmentation considérable du nombre de jeunes de moins de 25 ans, ils représentent 15% de la file active quotidienne. Pour la grande majorité d'entre eux, il s'agit de mineurs déboutés, originaires d'Afrique de l'Ouest. Ils sont sans droits sur le territoire, avec, pour la plupart, des histoires de vie traumatisantes. Ils cumulent les ruptures et malgré un accès difficile au droit commun, ils souhaitent s'installer à Pau.

| Des hommes isolés

Les hommes seuls sans domicile fixe restent le public majoritaire de l'accueil de jour. Considérés souvent comme « les invisibles », ceux pour lesquels le dispositif d'hébergement d'urgence est saturé, ils sont non prioritaires sur le 115 et disposent de places de mise à l'abri précaires : 4 nuitées potentiellement renouvelables après une nuit de carence. Ils trouvent ici des conseils, du soutien à la vie sociale auprès des salariés et des bénévoles, un accès aux soins, à l'hygiène et à la santé, ainsi qu'un accès aux droits.

| Des femmes

Le Point d'Eau n'est pas repéré comme un lieu d'accueil pour les femmes. Elles représentent 13 % de notre file active. Elles franchissent la porte pour demander du soutien ou pour rencontrer le médecin de la PASS, le dentiste ou le médecin psychiatre, mais ne restent pas sur le collectif. La présence des hommes peut être un frein à leur fréquentation du site.

| Les maraudes

Le Point d'Eau est un lieu de mise à l'abri bien identifié, pourtant, tous les Sans Domicile Fixe n'y viennent pas. L'équipe sociale pratique alors le « aller vers », via des maraudes. Trois demi-journées par semaine, en partenariat avec l'hôpital psychiatrique et le CCAS de la ville de Pau, deux professionnels vont à la rencontre des plus marginalisés. Ce mode d'intervention amène l'équipe à sortir de son champ d'intervention habituel et, ainsi, à rencontrer les personnes dans l'espace public, les halls d'immeubles et parfois les squats, pour les amener vers les structures adaptées ou simplement pour leur proposer une écoute, un soutien. **En 2023, c'est plus de 114 maraudes effectuées et plus de 200 actes d'orientation réalisés.** Les maraudeurs opèrent un véritable « travail de rue », en effectuant un parcours allant de la gare au centre-ville. Ils peuvent également répondre à des signalements de la Mairie ou des citoyens. Ce travail de proximité s'est développé en 2023 avec la mise en place d'un travail en étroite collaboration avec les maraudeurs du soir de la Croix Rouge. Une rencontre trimestrielle favorise les échanges et permet de poser des réponses communes aux plus éloignés des services de droit commun.

| L'ouverture GRAND FROID/CANICULE

Les SDF sont en première ligne face au réchauffement climatique. La baisse des températures en hiver et leur hausse en été peuvent avoir des conséquences graves sur les personnes les plus défavorisées. À la demande des services de l'État, le Point d'eau a répondu présent durant 6 week-end, de janvier à mars, et sur la pause méridienne des deux mois d'été. Ces ouvertures ont favorisé le lien social, les personnes ont pu venir se mettre à l'abri, grâce à la présence de salariés volontaires, présents sur des horaires de travail inhabituels. Les bénéficiaires ont tous apprécié cette bienveillance à leur égard.

| Un atelier VÉLO/MOBILITÉ DOUCE

Dès le mois de juin 2023, l'auxiliaire socio-éducatif a créé un atelier réparation vélo. Tous les mardis après-midi, dans une ambiance paisible et décontractée, sous un fond musical, il tente, avec les usagers, de trouver des solutions pour entretenir et réparer leurs vélos. Cet espace est une bulle d'oxygène dans laquelle chacun trouve son compte, celui qui regarde et celui qui répare. Cet atelier permet une valorisation des compétences, tout en prônant la bicyclette comme un véritable moyen de déplacement.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

La rénovation du Point d'eau, démarrée en novembre 2022, s'est achevée en octobre 2023. Durant cette année de chantier, l'activité de l'accueil de jour s'est divisée sur 2 sites.

Un espace de travail, destiné à l'accueil des usagers pour la convivialité, les entretiens sociaux et les soins médicaux, a été loué à deux pas du site en travaux. Le travail de l'architecte et l'organisation du conducteur d'ouvrage ont permis de maintenir l'accès aux prestations d'hygiène et à la bagagerie, tous les matins, sur le site en rénovation. Cette année de travaux a permis de démontrer une réelle capacité d'adaptation de la part des professionnels et des bénévoles. Tous ont su accompagner les bénéficiaires dans l'organisation de ces espaces. Le sourire des habitués, à la découverte de l'accueil de jour entièrement rénové et modernisé, nous a tous réjouis et confortés dans l'idée que ces travaux étaient nécessaires. Le Point d'eau dispose désormais d'une nouvelle bagagerie, avec des casiers individuels et personnalisés, grâce à des serrures à codes, d'une douche PMR, d'un espace informatique et d'une borne de recharge en libre accès. Le cabinet dentaire est maintenant situé au rez-de-chaussée, ainsi que d'un espace bien être pour les soins pédicures/ podologie, ainsi qu'une pièce de repos.

Dans la cour est apparu un espace délimité (soumis à un règlement de fonctionnement spécifique), dans lequel la consommation d'alcool est tolérée, après évaluation des professionnels et signature d'un contrat d'engagement avec les personnes qui souhaitent l'utiliser. Cet espace renforce le travail de réflexion des professionnels sur la réduction des risques et favorise la prévention sur le mésusage de l'alcool.

La réappropriation des lieux et le partage des espaces aident à la réflexion et offrent une nouvelle dynamique de travail aux professionnels et bénévoles. Les usagers utilisent également les espaces à bon escient, le matériel est respecté. Nous constatons aujourd'hui une baisse des tensions et une diminution des violences, ce projet, nommé « Humanisation des centres d'accueil de jour » portait bien son nom.

PERSPECTIVES

Trois enjeux nous semblent importants pour 2024 :

- **La poursuite de l'aménagement du lieu**, l'équipement de la salle de repos et l'aménagement de la cour (installation d'un panneau de basket et d'une nouvelle table de ping-pong, notamment) ;
- **L'implication des bénévoles** pour venir en soutien aux professionnels, lors des différents ateliers occupationnels/ thérapeutiques ;
- **L'obtention de financements** permettant la création d'un poste d'agent d'accueil supplémentaire et la pérennisation du poste d'agent de sécurité, pour assurer un accueil de qualité, au vu notamment de l'augmentation du taux de fréquentation.

*Une porte sur la rue, de la chaleur humaine, du réconfort, une équipe de professionnels à l'écoute, des bénévoles présents : **c'est toute la force de ce lieu.***

La Halte Amitié

Centre d'Hébergement d'Urgence pour femmes et familles

MISSION DU SERVICE

La Halte Amitié est un établissement dédié à l'hébergement d'urgence. Il accueille, tout au long de l'année, des familles primo arrivantes, des personnes déboutées du droit d'asile bénéficiant de droits ouverts sur le territoire français, et des adultes et enfants en situation de grande vulnérabilité. Les orientations sont réalisées par le **115** (numéro d'urgence sociale) et le **SIAO** (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation).

La Halte Amitié est un lieu sécurisé et sécurisant, qui garantit, à toutes les personnes accueillies, protection et intimité. Une veille est assurée par des professionnels 24h/24.

L'établissement se compose de 49 chambres, accueillant de 1 à 4 personnes, avec sanitaires et salles de bain individuels, d'espaces communs, d'un salon et d'une salle de restauration, équipée de micro ondes et ouverte en journée.

Ces chambres accueillent 28 personnes orientées par le SIAO (hébergement d'urgence pérenne) et 42 personnes le sont via le 115, pour de la mise à l'abri une semaine renouvelable.

La Halte Amitié offre une véritable alternative au système hôtelier, en répondant à l'urgence, tout en garantissant une veille sociale et une première réponse aux besoins primaires des personnes accueillies.

Cette mise à l'abri temporaire permet une première évaluation sociale et sanitaire de la personne ; les professionnels sur site travaillent en étroite collaboration avec les travailleurs sociaux du droit commun.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies sur les places 115 : 284 personnes, dont 57 enfants

Sexe des adultes : 104 femmes ; 123 hommes

Nombre de demandes : 874

Durée moyenne de séjour : 76 jours, soit 2,5 mois

Taux d'occupation : 104 %

Nombre de nuitées réalisées : 21.531, soit 59 personnes hébergées par jour

Nombre de personnes accueillies dans le cadre du SIAO : 31 personnes, dont 9 enfants



Année d'ouverture : décembre 2019

Nombre de salariés : 11 ETP

Nombre de places 115 : 42 places

Nombre de places SIAO : 28 places

ELÉMENTS DE PROFIL

Des besoins de soutien pour les femmes migrantes, toujours plus importants

Comme l'année précédente, la Halte Amitié reste un acteur important dans la prise en charge de femmes seules et/ou avec enfant(s), de nationalité étrangère, puisqu'elles ont représenté 104 personnes.

Les familles déboutées du droit d'asile ou en attente de régularisation représentent plus de 36 % du public hébergé à la Halte Amitié. Durant l'année 2023, 20 personnes ont trouvé le soutien nécessaire pour leurs démarches et assurer les rendez-vous avec l'OFII. Elles ont pu ainsi régulariser leur situation sur le territoire. A noter qu'elles n'étaient que 10 en 2022.

C'est grâce aux associations, comme le Secours Populaire, que les résidentes peuvent honorer leurs rendez-vous OFII, puisqu'elles octroient des aides financières pour l'achat des billets de train. Les associations caritatives sont également des partenaires indispensables sur le plan alimentaire, car elles fournissent des paniers à nos résidentes.

Enfin, ces femmes ont pu bénéficier d'une aide psychologique pour débiter un travail sur les douleurs et les traumatismes, dus à leur parcours migratoire, grâce au soutien des professionnels de l'équipe mobile en psychiatrie.

Dès la reconnaissance de leur statut de demandeur d'asile, des orientations vers les dispositifs CADA et HUDA sur le secteur de Pau ont pu être proposées par l'OFII.

| Un public dans l'insertion

Durant la prise en charge au sein de la Halte Amitié, tous les éléments de la situation sont abordés et travaillés, avec le soutien des travailleurs sociaux de droit commun. Lorsque la situation administrative le permet ou évolue, engendrant une autorisation de travailler, l'équipe de la Halte est impliquée sur le versant de l'insertion professionnelle. Durant l'année 2023, la Halte Amitié a ainsi soutenu 25 personnes sur ce plan. Le partenariat joue ici un rôle essentiel, les résidents sont en relation avec les partenaires, comme, par exemple, le « Territoire Zéro Chômeur » ou le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE). Trouver un emploi permet de modifier son statut général et de travailler son autonomie future. L'emploi permet aussi une réorientation vers les dispositifs d'hébergement hors urgence, comme les dispositifs IML et CHRS, et la réalisation de demandes de logements sociaux. Le logement dans le secteur privé peut également être envisageable. Ce travail d'accompagnement dans l'insertion est nécessaire et complémentaire de l'hébergement, il est l'unique levier pour accéder à l'autonomie. L'équipe de la Halte se substitue régulièrement au droit commun en assurant ces accompagnements.

| Les personnes sans ressources et sans droits sur le territoire

27 % des personnes accueillies à la Halte bénéficient d'aucune ressource pour subvenir à leurs besoins. Les dons d'associations caritatives sont réels, mais ne suffisent pas. En effet, seuls l'alimentation, les produits d'hygiène et des vêtements sont distribués. Il manque une forme de pécule, pour l'achat de forfait téléphonique, le paiement du reste à charge des médicaments ou de nourriture, lorsque la personne doit suivre un régime particulier.

| L'accueil de femmes avec enfant(s) de moins de 3 ans

Suite à la fermeture du service de mise à l'abri des hommes isolés, les chambres disponibles ont permis l'accueil de femmes seules, enceintes et/ ou avec enfant(s) de moins de 3 ans. Ce type de public bénéficie automatiquement d'une orientation, via le 115, et d'une prise en charge par le service de l'Aide Sociale à l'Enfance, du Conseil Départemental. Ces ménages ont pu intégrer le service, se sentir écoutés et soutenus dans leurs demandes, et bénéficier d'une mise en relation avec des professionnels externes formés. La PMI intervient dans nos locaux et peut donner des conseils à l'équipe sur les points de vigilance à avoir concernant l'enfant ou la grossesse en cours. Un travail sur la situation administrative est également réalisé avec le soutien d'associations comme la CIMADE, sur certaines situations. En ce qui concerne les besoins matériels, des orientations vers des associations, de type « Solidarité mamans, papas solos », permettent à ces personnes de bénéficier du nécessaire pour les (futurs) enfants.

EVÈNEMENTS MAJEURS

L'année 2023 a été marquée par le changement de site, du dispositif « Mise à l'abri pour hommes isolés », en mai 2023. Les places ont, en partie, été réorientées vers la Maison Errecart, dont le bâti appartient à l'association. Les professionnels de la Halte assurent cependant toujours l'accueil et l'accompagnement des personnes. Les chambres libérées ont permis l'accueil de femmes avec enfants de moins de trois ans, sur 5 places, et ainsi l'offre de meilleures conditions de vie qu'à l'hôtel.

À la fin de l'année 2022, l'association a répondu à un Appel à projets visant l'amélioration des conditions de vie des personnes accueillies en centre d'hébergement et a reçu un soutien financier. Durant l'année 2023, l'équipe a fait le nécessaire pour sélectionner du mobilier alliant esthétique et fonctionnalité, afin d'aménager l'ensemble des chambres de la Halte. Aujourd'hui, elles bénéficient d'un réfrigérateur, d'un bureau et de chaises, d'une lampe de chevet, etc. Malgré cela, de nombreux ménages refusent encore une orientation vers la Halte Amitié car les logements ne disposent pas de cuisine individuelle, et la salle à manger commune n'autorise que des appareils de cuisson électriques. Il n'y a pas, sur site, de plaques de cuisson, éléments considérés comme indispensables à la préparation des repas.

Enfin, et dans la perspective de la rédaction du Projet de service, la Halte Amitié pense à faire évoluer ses pratiques professionnelles. Un ménage peut, à ce jour, rester 7 à 8 mois sur la Halte. Durant les derniers mois de 2023, nous constatons ainsi une augmentation de la durée des prises en charge. Cette augmentation peut être due à des situations administratives complexes, mais surtout à **une absence importante de réorientation vers du logement, faute de logements disponibles, tant sur le parc privé que sur le parc public**. Pour certains ménages, les professionnels se retrouvent à devoir poursuivre les accompagnements, malgré la résolution de l'ensemble des problématiques sociales.

PERSPECTIVES

- **La rédaction du Projet de service : ce document viendra donner un cadre aux missions réalisées au quotidien sur la structure ;**
- **Le réaménagement du site avec le rachat du bâti par DOMOFrance ;**
- **Le développement du travail en partenariat** avec les associations Du Côté des femmes et le Planning familial, afin de proposer des ateliers collectifs sur la santé sexuelle et le droit des femmes ;
- **L'enjeu financier** pour la viabilité de ce CHU qui, malgré une enveloppe financière de fonctionnement limitée, réalise un travail phénoménal tant sur la mise à l'abri que sur l'insertion de nombreuses femmes seules et leurs enfants. Cet établissement est reconnu par l'ensemble des acteurs de droit commun.

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 réglementation des politiques sociales, les activités des Foyers Amitié se sont adaptées. C'est ainsi que le pôle historique de l'OGFA est passé d'un foyer de filles-mères, à la création d'un CHRS et d'une crèche, puis d'un LAPE et d'un Hôtel Maternel.

Depuis 2020, le Pôle s'est enrichi des services MNA et JEAE, permettant l'accueil et l'accompagnement de jeunes migrants.



18 | CHRS Castilla

20 | Hôtel Maternel

22 | LAPE

24 | Crèche 1,2,3 Soleil

26 | Dispositif d'Accompagnement Jeunes (DAJ)

28 | Le Service Jeunes Étrangers avant Évaluation (JEAE)

30 | Les Mineurs Non Accompagnés (MNA)

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Castilla

Hébergement et Accompagnement pour familles en difficultés

MISSION DU SERVICE

Le **CHRS Castilla** accueille et accompagne des familles (couples avec enfants ou dont la femme est enceinte, et parents isolés avec enfants de plus de 3 ans), 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.

Un travail en collaboration étroite est mené avec l'équipe de la **crèche 123 Soleil**, puisque **2 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 « penser à eux et prendre soin d'eux ».

Depuis fin 2020 (ouverture de l'Hôtel Maternel Castilla), la majorité des familles accueillies dans le cadre du CHRS Castilla sont hébergées au sein de logements situés en diffus. Cette mutation des conditions d'accueil et d'accompagnement a continué de mobiliser l'équipe autour de l'ajustement des pratiques, les réponses aux besoins repérés ne pouvant plus s'avérer aussi réactives. Les référents de secteurs (SDSEI) et partenaires extérieurs doivent demeurer présents et mobilisés autour du suivi de parcours des familles accueillies, afin de coconstruire un projet de relogement le plus solide possible.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : **76**

Sexe : **26** femmes ; 5 hommes ; **45** enfants dont 3 majeurs

Moyenne d'âge des femmes accueillies : **35 ans**

Age des enfants : **12** enfants entre 0 et 3 ans, **12** entre 4 et 10 ans, **18** pré-adolescents et adolescents, **3** enfants majeurs

Durée moyenne de séjour : **2 ans**

Taux d'occupation : **81 %**



Année d'ouverture : 1951

Nombre d'ETP : 10,7

Nombre de places : 70

ÉLÉMENTS DE PROFIL

- | 16 mères isolées avec enfants et 3 femmes isolées accueillies
- | 5 couples avec enfants accueillis, 1 groupe familial
- | 4 femmes ayant connu un parcours en lien avec la traite d'êtres humains, dont 3 ont intégré le Parcours de Sortie de la Prostitution (PSP)
- | 14 femmes exposées à des situations de violences et 18 enfants associés
- | 2 enfants ont fréquenté la crèche 123 Soleil
- | 2 familles relogées sur le parc public, 4 sur le parc privé, peu de turnover en 2023

| Des situations familiales trop vulnérables pour évoluer de manière autonome au sein de logements en diffus

Le passage de la majorité des hébergements en diffus, dès l'année 2021, n'a pas simplifié les accompagnements des professionnels, ni la consolidation de la situation des familles accueillies. À distance, nous ne pouvons veiller à l'organisation du quotidien des familles. C'est bien souvent l'alerte donnée par le voisinage ou le lieu de scolarisation des enfants qui vont éclairer les dysfonctionnements intrafamiliaux. À plusieurs reprises, nous avons dû rapatrier en urgence des familles vers un logement en intra ou refuser des orientations de familles déjà trop en difficultés, en particulier dans la prise en charge des enfants ou dans leur capacité à préserver leur lieu de vie. Nous ne disposons cependant que de 5 logements sur le site de Castilla, dont 3 studios.

| Des parcours de vie marqués par un vécu de violence et un endettement accru

Nous avons accompagné 6 femmes ayant connu un parcours migratoire émaillé de violences relevant de la traite d'êtres humains, y compris sur le territoire français. 3 d'entre elles (dont 2 avec des enfants en bas âge) ont pu accéder au **Parcours de Sortie de la Prostitution**, suite à une décision favorable de la Commission Préfectorale. L'impact de ce parcours s'imprime dans tous les positionnements à tenir au quotidien. Si ces femmes font preuve d'une volonté farouche de regagner respect et autonomie dans tous leurs engagements quotidiens, le chemin s'avère long et complexe pour parvenir à retrouver confiance en elle, et en l'autre, quel qu'il soit. L'attention des professionnels aura aussi été tout particulièrement portée sur l'évolution de leurs enfants, victimes conjointes de ce parcours de traite. Enfin, 6 familles ont été accueillies dans un contexte d'expulsion locative et d'endettement majoré. Ces situations entravent ou limitent l'accès aux droits (Allocation Logement) et génèrent du délai pour envisager des sorties consolidées du CHRS.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

L'année 2023 a été marquée par peu de **turn over** des situations familiales accueillies. En effet, même si 14 familles font preuve d'une insertion professionnelle, peu d'entre elles peuvent prétendre à un logement autonome, au vu du montant de leurs ressources (travail à temps partiel, contrats précaires, dettes antérieures à solder, etc.) et de leurs difficultés personnelles, en particulier sur le champ de la parentalité. L'équipe de travailleurs sociaux ne peut intervenir sur tous les champs de l'insertion et de la socialisation.

Le défaut d'évaluation sociale antérieure à l'orientation des familles et la distance des partenaires au cours de l'accueil en CHRS ne facilitent pas la consolidation des situations familiales. Cela explique la durée de séjour qui s'allonge et le défaut de relogement réactif.

L'infirmière mise à disposition par le CHP, récemment arrivée, a pris ses marques au sein de l'équipe. Elle a rencontré 26 adultes (dont 3 enfants majeurs) et a proposé des ateliers en lien avec la dimension corporelle et esthétique. Son attention s'est aussi portée vers les enfants qu'elle a pu orienter, voire accompagner, vers des soins spécifiques

Nous avons par ailleurs pu permettre à 3 mères et leurs enfants, précédemment accueillis au sein de l'Hôtel Maternel, d'intégrer un logement CHRS situé en diffus. Ce sont trois belles histoires de vie qui se concrétisent par un accès à l'emploi et une socialisation scolaire positive pour les 4 enfants concernés.

L'année fut empreinte de moments complexes à traverser pour l'équipe de professionnels du service : des mouvements RH, de l'épuisement engendrant des arrêts maladie au long cours, alliés à une intensification du rythme de travail.

PERSPECTIVES

Les difficultés traversées en 2023 nous conduisent à envisager de poser des limites à l'inconditionnalité de l'accueil des familles, en termes de capacités d'autonomie, étant entendu qu'elles sont logées en diffus. Nous souhaitons procéder au réaménagement d'un nouvel appartement situé en intra, pour y accueillir des familles plus fragilisées.

Nous avons aussi à cœur de poursuivre le partage d'enrichissement proposé par les bénévoles et partenaires près des familles. Une kinésithérapeute à la retraite offre chaque vendredi après-midi des temps d'accompagnements individuels favorisant la détente et un travail de prise de conscience corporelle. Les professionnels de chez L'Oréal ont proposé des mises en beauté aux femmes accueillies, et depuis peu, des temps d'aide aux devoirs sont proposés par une professeure de collège, aux enfants scolarisés en primaire. Favoriser l'entraide et le lien social, cultiver le partage, s'enrichir des différences et accompagner le vivant, telle demeure la principale perspective de l'équipe.

L'Hôtel Maternel Castilla

Un dispositif d'Accueil et d'Accompagnement relevant de l'Aide Sociale à l'Enfance, à destination des mères isolées enceintes et/ ou avec enfants de moins de 3 ans

MISSION DU SERVICE

L'Hôtel Maternel Castilla accueille et accompagne des mères isolées enceintes et/ ou avec enfants de moins de 3 ans en difficulté, pour lesquelles l'Inspectrice(teur) de l'ASE a évalué la nécessité d'un hébergement et d'un accompagnement personnalisé de proximité, sur tous les versants de l'insertion sociale et du soutien à la parentalité.

Les mères et leurs enfants sont accueillis au sein de **12 logements meublés et équipés**, situés **en intra sur le site de la Villa Castilla**, à Jurançon (du studio au T3).

Un travail en collaboration étroite est mené avec l'équipe de la **crèche 123 Soleil**, puisque **5 places à temps complet** sont réservées aux enfants accueillis au sein de l'Hôtel Maternel.

Les accueils sont portés et validés par l'**Inspectrice de l'ASE**, qui peut saisir le service, soit, dans le cadre d'un **Accueil d'Urgence** aux fins de primo évaluation (**1 mois renouvelable**), soit dans le cadre d'un **Accompagnement plus pérenne et étayé (6 mois renouvelables)**, suite à un primo diagnostic des services du Conseil Départemental.

Les référents sociaux du SDSEI et de la PMI définissent les objectifs d'accompagnement à poursuivre en collaboration avec les professionnels de l'Hôtel Maternel. La mère s'engage à adhérer aux accompagnements proposés en signant un contrat de séjour, qui fixe les échéances des mesures de prise en charge.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : **54**, dont 33 enfants
Sexe : **21** femmes
Âge : **30 ans**, dont 4 mères entre 21 et 25 ans
Durée moyenne de séjour : **317 jours, soit 10,5 mois**
Taux d'occupation : **plus de 100 %**



Année d'ouverture : Octobre 2020

Nombre d'ETP : 10

Nombre de places : 12 situations mères - enfants

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| L'Hôtel Maternel : un lieu de Vie, de Répit et un Observatoire de prévention précoce

- 2 nourrissons sont nés pendant le séjour de leur mère et 4 sont arrivés au sortir de la maternité ;
- 14 femmes sont victimes de violences et/ ou de traite d'êtres humains et 28 enfants y ont été exposés ;
- 2 femmes sont accompagnées dans le cadre du PSP (Parcours de Sortie de la Prostitution) et 2 autres ont vécu le même parcours sans avoir intégré ce dispositif ;
- 12 enfants ont été accueillis à la crèche 123 Soleil ;
- 4 mères étaient en situation d'emploi et 4 en formation qualifiante.

Des situations relevant du champ de la protection

La fin d'année 2022 avait mis en lumière un besoin accru de suppléance auprès des mères accueillies. Une situation en particulier avait mobilisé les professionnels de l'équipe de soutien à la parentalité pour prendre le relais de la garde d'un nourrisson, chaque nuit, pendant plus d'un mois. A défaut de pouvoir trouver un lieu d'accueil adapté pour ce bébé, nous nous étions trouvés à devoir assumer, au quotidien, ces missions de prise en charge fiable et continue. Ce constat fut malheureusement conforté en 2023, engendrant stress, perte de repères et épuisement au sein de l'équipe. La situation d'une jeune mère de jumeaux en particulier, aura grandement « aspiré » la disponibilité des professionnels de l'équipe pendant plus de 9 mois, au vu de l'état psychique de cette dernière. Les missions originelles de prévention et d'étayage auprès des mères et de leurs enfants n'ont donc pu être menées aussi quotidiennement, compte tenu des relais de garde mobilisés en urgence. Nous aurons à cœur de garantir que l'Hôtel Maternel ne glisse pas sur le versant de la protection.

Favoriser le répit, la socialisation et l'insertion

Le travail d'accompagnement coconstruit avec l'équipe de la crèche 123 Soleil a permis l'accueil de **12 enfants en 2023**. Ces temps de respiration pour l'enfant comme pour sa mère, permettent de travailler l'avancée des démarches d'insertion et de favoriser l'éveil et la socialisation du tout petit. Les éléments d'observations partagés enrichissent les écrits transmis aux services de l'ASE, voire aux partenaires déjà en place (AEMO et MIJE). L'engagement contractualisé de certaines mères au sein des AAVA de l'OGFA continue de favoriser leur inscription dans une dynamique d'insertion. Retrouver une place et un rythme, et éprouver l'estime de soi, sont autant d'atouts qui permettent à ces femmes de se relever, y compris dans leur fonction de mère. Une des mères arrivée sans droits ni ressources sera parvenue, après un passage aux AAVA, à trouver immédiatement un emploi.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

L'année 2023 a été marquée par une activité intense et des accompagnements de parcours de vie émaillés de grande précarité (vécu de violence, conduites addictives, limites de compréhension observées chez les mères).

Nous avons poursuivi les accompagnements de 2 mères dans le cadre du **PSP (Parcours de Sortie de la Prostitution)** et avons pu mesurer qu'au moins 2 autres avaient connu ce type de violence dans leur parcours.

Le vécu des mères impacte l'état émotionnel de l'enfant dès les temps de vie intra utérine. C'est pourquoi nous avons poursuivi le travail en réseau auprès des services de pédopsychiatrie du CHP, en particulier auprès des soignants du service de Périnatalité. L'infirmière mise à disposition par le CHP a développé les partenariats existants et a pu rencontrer les **21 mères accueillies**. Elle a assuré une forme de veille auprès de **31 enfants**, nécessitant parfois un suivi plus intensif et des accompagnements physiques auprès des services spécialisés. Cette professionnelle déploie ses interventions auprès de toute la sphère familiale et guide aussi les mères au travers d'ateliers favorisant le répit et l'étayage à la parentalité. Elle peut solliciter, au cas par cas, la psychologue de l'EMPP, pour envisager un accompagnement plus approfondi à la demande des mères.

L'année fut empreinte de moments complexes à traverser pour l'équipe de professionnels du service : Des mouvements RH, de l'épuisement engendrant des arrêts maladie au long cours, l'absence de versement de la prime SEGUR pour les professionnels de l'équipe du soutien à la parentalité. Tous ces éléments, conjoints à l'accompagnement de situations particulièrement vulnérables, nous conduisent à revisiter les organisations et le cadre du projet de service.

PERSPECTIVES

Cette 3^{ème} année d'expérimentation a confirmé la nécessité de mieux délimiter les contours de nos missions dans le cadre de la prévention et du soutien à la parentalité.

Les travailleurs sociaux œuvrant la nuit et le week-end se sont trouvés bien trop aspirés par des besoins de relais de garde de nourrissons, face à l'épuisement ou l'incapacité temporaire de leurs mères.

Cette mobilisation intensive près des mères les plus fragilisées a continué de mettre en lumière combien « devenir parent » en situation d'isolement familial et social nécessite un besoin accru de contenance, de présence, de fiabilité émanant des professionnels au quotidien.

Le projet de partage de temps plus légers, festifs, ludiques ou relaxants, continuera de guider les réflexions de l'équipe, pour favoriser le tissage de liens et l'acquisition de repères socialisants, tant pour la mère que pour son ou ses enfants.

Le Lieu d'Accueil Parents Enfants (LAPE)

Service qui permet d'organiser des rencontres entre des parents et leurs enfants

MISSION DU SERVICE

Le LAPE permet l'organisation de rencontres entre les enfants confiés au service de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) et leur famille, dans un cadre adapté et sécurisant, au sein d'espaces de visites dédiés, en présence de professionnels compétents.

L'ASE fixe les objectifs des rencontres, conformément à une décision judiciaire, et pose des exigences, en fonction desquelles elle adresse au LAPE les demandes d'accueil et d'accompagnement des rencontres entre les enfants et leurs parents. 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.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de familles accueillies : 97

Nombre de visites réalisées : 2 226 (2 754 programmées, 528 annulées)

Nombre de situations : 139

Nombre d'enfants accueillis : 130 et 19 enfants associés

Nombre de visites fraternelles : 22

Nombre d'accueils : Relais 1 ; Simples 4 ; Personnalisés 20 ; **Permanents 116**



Année d'ouverture : 1994
Nombre d'ETP : 5,6
Nombre de logements : 5 + 1 salle
réunion/ logement

ÉLÉMENTS DE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES

| **Davantage de visites de mères seules** (61) et de **pères seuls** (32), et une parallèle diminution du nombre de couples accueillis (10).

| Des parents principalement domiciliés sur **Pau et son agglomération** (127 Pau-agglo et 8 dans le Béarn), **mais une majorité d'enfants confiés à l'extérieur de l'agglomération**. Cela implique des modalités d'organisation à ajuster pour les assistants familiaux.

| **Des enfants aux âges variés** : 41 enfants de moins de 5 ans sont régulièrement accueillis (dont 20 enfants ont entre 0 et 3 ans), 37 de 6 à 10 ans et, enfin, 53 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 pour les professionnels.

| **Un temps de visites qui s'inscrit majoritairement entre 1h et 2h** : 3 visites ont une durée de moins d'1h00 (destinées à des nourrissons), **78 visites durent 1h00**, 49 entre 1h00 et 2h00, 9 visites durent 2h00 et, enfin, 2 durent entre 2h00 et 3h00 en accompagnement personnalisé. Des **hébergements ont été réalisés 3 week-ends sur 4**.

| **Le rythme de visites** : La catégorie « **2 à 3 fois par mois** » est dorénavant la **plus représentée (59)**. 28 visites ont lieu une fois par semaine, 2 plus d'une fois par semaine, 47 une fois par mois et 5 de manière ponctuelle.

| **En 2023**, l'équipe aura accompagné **2 226 visites sur les 2 754 programmées. 399 auront été annulées par les parents**, 121 par l'ASE, 1 par le service et 7 étaient programmées sur des jours fériés (que nous essayons au maximum de reprogrammer). Cette hausse d'annulations à l'initiative des parents met en lumière la vulnérabilité de leur situation personnelle et, bien souvent, un état de santé psychique plus que fragile.

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. Il ne concerne qu'une situation cette année.

| 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 soutien familial au quotidien du CHRS Castilla garantissent une sécurité aux parents et enfants. Il n'a concerné, en 2023, que 4 situations.

| L'accueil et l'accompagnement personnalisé : 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), et ce, sur toute la durée de la rencontre. Il a concerné 20 situations.

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

Ce type d'accompagnement est spécifique et soutenu. Il concerne les familles les plus en difficulté pour garantir des échanges adaptés et sécurisants. Cet accompagnement a concerné 116 situations, soit la majorité des accueils (83 %).

Le LAPE permet également aux familles de partager un temps de repas ou de goûter. Nous avons, cette année, mis à disposition en moyenne 65 à 75 plateaux repas/mois.

EVÈNEMENTS MAJEURS

L'équipe du LAPE continue de proposer des repères structurants pour le public accueilli et les professionnels de l'ASE.

Les rencontres dans un **cadre permanent**, qui fondent le principe même de la médiatisation, poursuivent une **courbe ascendante en 2023**, venant ainsi confirmer les difficultés des familles accueillies et le besoin prégnant de sécurisation sur le temps de la visite. En ce sens, nous avons observé cette année, davantage de ruptures dans le rythme des accueils, en lien avec des **décisions d'ordre pénal (incarcération des parents et temps de garde à vue, notamment)**, qui ont aussi induit un accompagnement spécifique du temps de la reprise de liens.

Les professionnels ont aussi dû faire face à des personnalités de parents marqués par la **déficiences**, auprès desquels il s'agit d'ajuster au mieux la communication pour être compris et permettre à l'enfant de composer avec les limites de son parent.

Le défaut de compréhension peut générer des **attitudes plus rigides des parents**, auprès desquels l'équipe met tout en œuvre pour pondérer la réactivité, afin de préserver la « bulle de rencontre » la plus apaisée possible au sein du LAPE.

Les professionnels ont continué d'enrichir leurs pratiques en favorisant le partage d'expériences en équipe et lors des **temps d'analyse, en présence de la psychologue clinicienne**. Nous avons pu, grâce à cette dynamique d'équipe, accompagner au mieux, le remplacement d'une professionnelle absente dans le cadre d'un congé maternité et parental, par une salariée détachée d'un autre service de l'OGFA.

L'accueil d'une étudiante de troisième année (éducateur spécialisé), sur une période de 12 mois, aura aussi grandement enrichi les accompagnements et aura permis d'assurer davantage de reports de visites programmées sur des temps de congés.

PERSPECTIVES

Le LAPE célébrera en 2024 ses 30 ans d'existence. Si les supports de jeux et d'activités dédiés aux rencontres ont évolué au rythme des attentes des familles, le cœur de l'activité quotidienne demeure inchangé. Ce lieu neutre et garant de la sécurisation des relations intrafamiliales continue d'offrir un espace d'échanges, d'écoute, de jeux, de partage d'activités et de repas, à des enfants et à leurs parents, qui ne pourraient ainsi se rencontrer, sans tous les éléments de ce service qui font « tiers ».

La Crèche 1, 2, 3 Soleil

Un mode de garde collectif assuré par des professionnelles

MISSION DU SERVICE

La crèche accueille des enfants de 2 mois et demi à 4 ans, ainsi que leurs parents. 2 places sont réservées aux familles du CHRS, 5 aux familles de l'Hôtel Maternel et 21 autres places, aux familles des communes de l'agglomération paloise.

Les valeurs éducatives qui guident notre travail au quotidien sont :

- Garantir la mixité sociale et culturelle, en accueillant les familles quelles que soient leur origine et leur parcours de vie ;
- Respecter l'individualité de l'enfant, son rythme et sa famille ;
- Respecter et soutenir la parentalité.

Pour répondre au mieux aux besoins des enfants accueillis, l'équipe a pour objectifs principaux de :

- Faire de la crèche un lieu d'accueil, d'éveil et de plaisir où l'enfant peut s'épanouir en suivant ses capacités et ses désirs ;
- Socialiser l'enfant au travers de la vie collective, avec ses pairs et les professionnels ;
- Respecter les besoins majeurs de l'enfant (sécurité physique et affective, repères, régularité et autonomie) et permettre à l'enfant de développer ses compétences ;
- Repérer d'éventuels troubles de développement, afin de permettre une prise en charge précoce ;
- Développer un dialogue ouvert avec les parents, dans lequel peuvent être abordées des questions de soins et d'éducation, et ce, afin de soutenir la parentalité.

Les professionnels ont défini ensemble des principes qui les guident dans leurs pratiques professionnelles :

- **La continuité** de l'accompagnement des enfants ;
- **Le respect des besoins et du rythme** de l'enfant ;
- **La coéducation** : les professionnelles et les parents ont chacun leur place ;

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de familles accueillies : **56**

Nombre d'enfants accueillis : **66**

Pourcentage de contrats réguliers : **50 %**

Pourcentage de contrats occasionnels : **50 %**



Année d'ouverture : 1994
Nombre d'ETP : 9,83
Nombre de places : 28

- **L'observation** de l'enfant ;
- **Un refus de « l'activisme »** : des activités sont proposées, mais pas toujours, ni tout le temps ;
- **La considération** de l'enfant comme partenaire actif, tant dans les soins, que dans les activités ;
- La prise en charge de l'enfant en tant qu'**individu**, dans le groupe ;
- **L'évaluation** régulière et l'amélioration de nos pratiques professionnelles.

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Un nombre de préinscriptions en légère baisse

Nous avons enregistré en 2023, 68 préinscriptions, soit une diminution de 7 % . Sur ces 68 préinscriptions, 35 % des demandes ont été acceptées, alors que 62 % sont toujours en attente , 3% d'annulations par les familles

| Un nombre d'inscriptions également en légère baisse (-23 %)

Durant l'année 2023, nous avons inscrit 27 enfants (8 de l'hôtel maternel, 9 du CADA, 4 de Jurançon, 4 de Gelos, 1 d'une commune extérieure et 1 via le réseau Grandir). En parallèle, nous avons eu 21 départs. Les raisons des départs sont, pour la majorité, le début de la scolarisation (8), des déménagements (4), autre structure, choix personnel (6) ou l'atteinte de l'âge plafond (3 enfants ont eu 4 ans).

| Provenance des enfants accueillis

En 2023, nous avons poursuivi notre partenariat avec des réseaux privés (Réseau Grandir et Les parents zen), ce qui nous a permis d'accueillir 2 enfants. En outre, nous avons continué à répondre aux besoins des familles du CADA de l'OGFA. C'est ainsi que nous avons accueillis 9 enfants en occasionnel.

Nous constatons une stabilité du nombre d'enfants de Gelos, de Jurançon, des communes extérieures, ainsi que de l'Hôtel Maternel et du CHRS. 12 enfants, dont les parents étaient hébergés à l'Hôtel Maternel ou au CHRS, ont ainsi bénéficié d'un temps à la crèche. Ces accueils ont duré, en moyenne, 8 mois.

| Répartition des modes d'accueil : une augmentation du nombre d'accueils occasionnels

Nous avons augmenté le nombre de contrats occasionnels, qui représentent 50 % des contrats (+ 14 %). Les enfants en contrat régulier (avec des jours et horaires déterminés à l'inscription) représentent 50 % des contrats en 2023 (soit -11 %). Augmenter le nombre de contrats occasionnels faisait partie des recommandations de nos financeurs, afin de viser une occupation maximale de la structure.

| Un taux d'occupation de la structure en hausse

Le taux d'occupation de notre crèche a été de 76 %. Nous avons intensifié les contrats occasionnels dans un souci constant d'optimiser des places et de permettre de palier à l'absentéisme avec, entre autre, le retour des maladies saisonnières.

Nous avons continué d'accueillir des enfants scolarisés âgés de 3 à 4 ans, les mercredis et durant les vacances scolaires. Nous priorisons les enfants ayant fréquenté notre structure. Cela se passe très bien et permet là encore de viser une occupation maximale des places de notre crèche. En 2023, cela a concerné 7 enfants.

EVÈNEMENTS MAJEURS

| En 2023, l'enjeu financier et l'optimisation du taux d'occupation afférent sont restés une préoccupation majeure et constante. Nous avons continué de rechercher à conventionner des places de crèche avec des entreprises du territoire, nous sommes restés en lien avec des réseaux pour leur proposer des berceaux et avons répondu à des appels à projets, pour tâcher de contenir notre déficit.

| Organisation d'activités régulières en intra et en extra

L'équipe propose des activités variées et stimulantes, qui permettent à l'enfant un plein épanouissement de son potentiel physique, affectif et intellectuel. Ces activités sont établies en réponse aux désirs des enfants, à leurs besoins et à leurs capacités. Elles permettent la découverte et l'expérimentation, tout en étant source de jeux et de plaisir pour l'enfant. Parmi ces activités, nous retrouvons l'éveil musical, la psychomotricité, les activités pratiques, manuelles et sensorielles, la cuisine, la découverte de la nature, etc.

| Participation de la crèche au mois des familles de Jurançon

En mai, nous avons animé une matinée petite enfance autour de la thématique « Viens, on mange ensemble ». Une professionnelle de la crèche a, en outre, proposé, dans les locaux du relais petite enfance, un atelier dinette et un atelier cuisine avec dégustation, pour les familles et leurs enfants.

| Accueil de stagiaires et de bénévoles

Notre structure a accueilli 2 stagiaires, malgré l'investissement que cela demande à l'équipe. Nous avons également travaillé à la rédaction de fiches mission bénévoles, qui devrait aboutir à l'identification de personnes à même de venir soutenir l'équipe.

| Participation à deux journées pédagogiques sur la thématique des gestes d'urgence, de l'alimentation des enfants de moins de 3 ans, ainsi que sur « Les essentiels en EAJE », dont la gestion des émotions, permettant ainsi de répondre à la formation continue des professionnelles.

PERSPECTIVES

En 2024, les enjeux resteront multiples pour notre crèche :

- Optimisation de notre taux d'occupation et sécurisation de notre situation financière, en lien notamment avec l'agglomération paloise, la CAF et le Conseil Départemental ;
- Poursuite de la mise en place d'un espace multi sensoriel : une subvention octroyée en fin d'année 2023 par l'agglomération paloise nous a permis d'investir dans une « armoire snoezelen » ;
- Relance des activités décloisonnées, inspirées de l'itinérance ludique ;
- Finalisation d'un projet architectural visant à aménager l'espace de la terrasse. Ces travaux, s'ils sont validés par la PMI et financés par la CAF permettront d'augmenter significativement l'espace d'accueil dédiés aux enfants.

Dispositif Accompagnement Jeune (DAJ)

Dispositif d'hébergement et d'accompagnement de jeunes de 15 à 20 ans

MISSION DU SERVICE

Le DAJ propose à des jeunes aux difficultés multiples, relevant de l'Aide Sociale à l'Enfance (l'ASE), une prise en charge globale, comprenant un hébergement et un accompagnement personnalisé. L'orientation se fait en direct par l'ASE. Nous disposons de trois places, situées sur différents sites palois de l'OGFA. Cela nous permet de proposer différentes modalités d'hébergement. Nous adaptons l'orientation en fonction du profil du jeune (sexe et niveau d'autonomie, notamment) et des disponibilités sur les structures.

L'équipe du DAJ est basée sur le site Saint Joseph. Elle est composée de trois intervenants sociaux. En outre, un professionnel vacataire peut être sollicité, en fonction des besoins repérés des jeunes (psychologue ou éducateur sportif, par exemple).

L'accompagnement proposé a pour objectif de favoriser l'autonomie dans le logement, l'apprentissage de la gestion du budget, ainsi que de soutenir les jeunes dans les actes du quotidien, les démarches administratives et l'insertion professionnelle. Chaque jeune bénéficie de la mise en place d'un projet d'accompagnement centré sur la réalisation d'objectifs, définis par lui, avec les équipes. Cette prise en charge éducative vise à stabiliser le résident sur un logement, afin de faciliter l'émergence ou la continuité d'un projet et d'en accompagner la mise en œuvre.

La prise en charge se fait en complémentarité avec les services de l'ASE, par communication au fil de l'eau et via la réalisation de synthèses mensuelles.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accompagnées : 5

Sexe : 4 femmes ; 1 homme

Âge : 1 jeune de 17 ans, 3 jeunes de 18 ans et 1 de 20 ans

Durée moyenne de séjour : 100 jours, soit 3 mois

Taux d'occupation : 98,6 %



Année d'ouverture : 2021
Nombre d'ETP : 3
Nombre de places : 3

ÉLÉMENTS DE PROFIL

Le logement avant l'arrivée sur le dispositif : des jeunes majoritairement institutionnalisés

Sur les 5 jeunes accueillis, 1 était hébergé par un tiers, 1 arrivait d'une famille d'accueil, 2 venait de MECS et 1 du Foyer de l'Enfance.

Une situation administrative globalement à jour

4 jeunes bénéficient de la Couverture Santé Solidaire à l'entrée et 1 du régime général. Tous les jeunes accompagnés bénéficiaient d'un document d'identité à l'entrée sur le dispositif.

Une situation professionnelle/ scolaire inexistante à l'arrivée

Sur les 5 jeunes accueillis, tous étaient sans activité. Pendant le séjour, 1 jeune a été en situation d'emploi. Certains de ces jeunes ont pu être mis en lien avec la Mission Locale, afin de travailler l'insertion professionnelle, que cela passe par la formation ou l'accès à l'emploi. Toutefois cela nécessite souvent au préalable de lever certains freins.

| Des bourses ASE délivrées aux personnes accompagnées

4 jeunes ont bénéficié d'une bourse ASE délivrée de manière hebdomadaire, afin de pouvoir faire leurs courses et satisfaire aux besoins du quotidien. L'équipe a accompagné étroitement les jeunes dans la gestion de leur budget, avec remise de pécule et d'argent de poche chaque semaine. Par ailleurs, nous avons obtenu cette année **une réévaluation du prix de journée** permettant d'assurer le financement de cartes de bus et de vestiaires. Ces postes de dépenses servent de support éducatif, tant l'accompagnement aux courses et aux vestiaires, que les démarches administratives (cartes de bus). Cette année, il est à noter qu'1 jeune bénéficiait de l'AAH lors de son arrivée.

| Un accompagnement vers les soins difficile à mener

Durant la prise en charge, un accompagnement par une psychologue est proposé aux jeunes. Il est assez difficile d'accompagner vers les soins psychiques, notamment lorsque ce suivi n'est pas initié en amont de la prise en charge. Toutefois, plusieurs jeunes ont eu recours à des consultations chez des spécialistes (neurologues, chirurgiens orthopédiques, dentistes, etc.). Un jeune a notamment effectué des bilans psychologiques, en vue d'une demande d'AAH, et a été accompagné dans les démarches relatives à une mise sous protection.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

Nous avons assisté cette année à une poursuite des sollicitations d'accueil en urgence, de jeunes pour lesquels l'ASE était sans solution. Cela a débouché sur **6 accueils hôteliers pour un total de 738 nuitées, soit l'équivalent de deux accueils à temps plein sur l'année. La durée moyenne de ces prises en charge est de 123 jours, soit presque quatre mois.** L'accompagnement proposé a pu varier au regard du volume horaire de temps éducatif dédié à chaque situation. Il s'agissait, à minima, d'établir et de maintenir un lien, de remettre le pécule et d'accompagner sur les temps de courses voire de préparation des repas. Parmi ces jeunes, 2 jeunes femmes ont par la suite basculé sur un accueil à temps plein à la faveur de places libérées.

Un autre fait important a été la captation d'un **logement en diffus** en mars 2023. Ce nouvel hébergement permet notamment d'évaluer et de travailler les capacités des jeunes à pouvoir vivre dans un logement autonome, sans personnel éducatif de proximité en soirée et les weekends.

Cela correspond à la logique d'une prise en charge en « escalier » et permet donc aux jeunes de se confronter à une certaine réalité. Tous les jeunes ne pourront pas accéder à ce logement compte tenu du faible turnover d'une part, mais aussi en raison de leurs difficultés et/ou capacités, d'autre part.

CONCLUSION

Les jeunes accueillis sont pour la plupart déscolarisés ou sans activité. Il est difficile de les amener à réfléchir à un projet professionnel, toutefois tout au long de l'année 2023 des passerelles ont été créées ou renforcées avec la Mission Locale ou d'autres dispositifs d'insertion. Des ESAT ont également été sollicités pour que des stages puissent être effectués pour une jeune qui était confrontée à des difficultés pour se maintenir en emploi en milieu ordinaire.

De manière générale, la force du dispositif réside dans le fait que les accompagnements ne sont pas stéréotypés, mais bel et bien individualisés, voire « cousus main ».

Au cours de l'année, **2 sorties du dispositif ont eu lieu.** Une a eu lieu suite à un refus de CJM à la majorité, l'autre en raison de l'inadaptation des besoins du jeune avec ce que le service proposait. À sa sortie, la première personne sera hébergée chez des tiers et la seconde obtiendra une prise en charge dans une structure collective.

PERSPECTIVES

Compte tenu du nombre de sollicitations de la part de l'ASE et du nombre d'accueils hôteliers, nous avons sollicité les financeurs pour leur proposer une augmentation de notre agrément, afin de passer de 3 à 4 places d'accueil.

Par ailleurs, il conviendra de continuer, en 2024, à établir des passerelles afin de favoriser l'insertion professionnelle des jeunes accueillis.

Service d'Accueil et de Mise à l'abri

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

MISSION DU SERVICE

Le service de mise à l'abri 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, voire 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'un logement et en 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, mise en place d'activités sportives, cours de français langue étrangère, etc.). Enfin, le jeune bénéficie d'une guidance vers sa sortie du dispositif.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : 300

Sexe : 14 femmes et **286 hommes**

Moyenne d'âge : 16 ans

Pays d'origine majoritaires : Guinée, Gambie, Côte d'Ivoire

Durée moyenne de séjour : 75 jours, soit 2,5 mois

Taux d'occupation : 109 %



Année d'ouverture : 2018
Nombre d'ETP : 20,3
Nombre de places : 55

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Des besoins sanitaires toujours élevés

Les parcours migratoires sont très souvent traumatisants, engendrant des conséquences sur la santé, tant d'un point de vue somatique, que psychique. Aussi, la prise en compte des problématiques sanitaires, et ce, dès l'arrivée des jeunes accueillis, s'avère indispensable. Pour ce faire, le service s'appuie sur un partenariat et un réseau de professionnels de santé efficient. Ainsi, l'infirmière du service, en collaboration avec l'équipe socio-éducative, a pu mettre en place un certain nombre de dépistages, de suivis et d'accompagnements.

Ont été réalisés :

- 429 rencontres avec le **Centre de vaccinations** (- 3 par rapport à l'année 2022) ;
- 218 **dépistages avec le CLAT** (+ 25) ;
- **188 bilans de santé réalisés par la CPAM** (+ 92) ;
- 206 rendez-vous à la **PASS, SOS Médecin et la médecine de ville** (+ 36) ;
- 105 rendez-vous pour des **soins dentaires** (+21) ;
- 67 orientations vers des **consultations spécialisées** (+37) ;
- 53 **entretiens avec l'EMPP** (43 avec l'infirmière psychologue et 10 avec la psychologue) ;
- 8 **ateliers avec l'EMPP**.

| 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 des activités d'apprentissage de la langue, ainsi que dans des activités sportives, culturelles et/ ou bénévoles et solidaires. Chaque jeune a pu, durant l'année 2023, bénéficier à minima, d'**une activité sportive par semaine** : il s'agissait essentiellement de séances de foot, de judo ou de séances au Poney Club de l'OGFA.

Les **cours de français**, quant à eux, continuent d'être dispensés, soit par la professeure de Français Langue Etrangère du service, soit par les bénévoles de la Maison des Citoyens du Monde, avec qui un fort partenariat existe.

Enfin, les actions de mobilisation par l'intermédiaire des AAVA de l'OGFA continuent de concerner deux jeunes par semaine, à hauteur de 2 journées par jeune.

Ainsi, même si la durée de séjour moyenne a fortement diminué ces dernières années, se stabilisant depuis 2022 autour de 2,5 mois, nous continuons de proposer une offre de prise en charge globale et qualitative.

EVÈNEMENTS MAJEURS

A cours de l'année 2023, le service a constaté **une stabilité du nombre de jeunes accueillis**. Cependant, au mois d'août 2023, le Conseil Départemental a demandé l'ouverture de 10 places supplémentaires, afin d'absorber des flux migratoires qui ne cessent d'augmenter et de compenser une embolie, déjà constatée en 2022, du dispositif. **Le service de mise à l'abri a donc créé un dispositif de « Veille Hôtelière »**, au sein d'appart-hôtel sur la ville de Pau. Un nouveau professionnel est venu compléter l'équipe, afin d'accompagner ces jeunes durant leur procédure d'évaluation de minorité.

À la fin de l'année 2023, le Conseil Départemental a de nouveau sollicité l'OGFA demandant l'ouverture d'un plus grand nombre de places de mise à l'abri. Le dispositif de Veille Hôtelière a été ainsi poursuivi et étendu.

L'équipe de professionnels du service a dû faire face à l'absence d'une IDE et d'un référent social et à des **tensions dans les recrutements durant plusieurs mois**. Toutefois l'investissement de l'équipe a permis le maintien des accompagnements en termes de soins et de prise en charge globale durant leur parcours d'évaluation de la minorité.

L'accroissement du nombre d'accueil de filles au sein de service.

Nous constatons en 2023 une augmentation significative du nombre de filles accompagnées, puisque nous passons de 2 en 2022 à 12 cette année. L'équipe a dû s'adapter et penser différemment l'accompagnement de ces jeunes pouvant présenter de nouvelles problématiques. Le partenariat, déjà mis en place avec le Planning familial, a pu permettre la prise en charge de certaines difficultés, notamment en lien avec des grossesses parfois non désirées. L'IDE et l'équipe socioéducative ont également dû travailler autour des questions en lien avec la féminité et ses besoins spécifiques.

Des restrictions budgétaires amenant l'émergence de nouveaux partenariats et de projets éducatifs.

L'année a été marquée par des restrictions budgétaires initiées par le Conseil Départemental, ayant pour conséquence, notamment, la fin des propositions d'activités payantes aux jeunes. Cela a nécessité que l'équipe pense l'accompagnement socio-éducatif de manière différente. De nouveaux projets ont pu être mis en place, tel que le développement de partenariats avec des associations pour des dons de vêtements et la proposition d'activités gratuites (activité culturelle en lien avec la médiathèque de Pau et propositions de sorties avec l'UFOLEP, par exemple). Une mutualisation des projets a également pu être recherchée, en lien avec les autres services de l'OGFA, notamment le service MNA.

PERSPECTIVES

Pour l'année à venir, nous souhaitons continuer à mettre l'accent sur **l'entraide mutuelle entre les jeunes les plus anciens et ceux accueillis plus récemment. Mais également entre le service JEA, les différents services de l'OGFA ainsi que les associations locales**. Cela permettra, nous l'espérons, de favoriser le développement de projets socio-éducatifs. L'équipe souhaiterait également développer le bénévolat pour ces jeunes, afin qu'ils puissent participer activement aux besoins de la société et répondre à une problématique exprimée par les jeunes accueillis : l'ennui.

Un autre souhait du service serait de permettre au dispositif de Veille Hôtelière de se stabiliser permettant au professionnel de penser l'accompagnement de ces nouveaux jeunes accueillis de manière plus sereine et de permettre le développement de projets socio-éducatifs.

Mineurs Non Accompagnés (MNA)

Hébergement et accompagnement
de mineurs protégés

MISSION DU SERVICE

Un « Mineur Non Accompagné » (MNA) est un enfant 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 de l'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.

À ce titre, l'OGFA est missionné par le Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques pour accueillir et accompagner 82 mineurs et majeurs, dits « Non Accompagnés ».

Dans ce contexte, les professionnels de l'équipe 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.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : 105
Sexe : **103** hommes et **2** femmes
Âge : 64 de **18 à 20 ans** et 41 de **15 à 17 ans**
Durée moyenne de séjour : **660 jours, soit 21 mois**
Taux d'occupation : **100 %**



TRAIT D'UNION
Des histoires venues d'ici et d'ailleurs

Année d'ouverture : 2018
Nombre d'ETP : 21,9
Nombre de places : 82

Missique, danses, lecture d'Histoires et de Poèmes
Exposition de peintures et de dessins

ÉLÉMENTS DE PROFIL

En 2023, 100 % des jeunes accueillis étaient âgés de 15 ans à 20 ans.

Les pays de naissance sont la Guinée (58 %), le Mali (7 %), la Côte d'Ivoire (17 %) et 17 % autres : Bangladesh, Sierra Leone, Ukraine, Cameroun, Albanie, Sénégal, Tunisie, Gambie ou Burkina Fasso. **Les départs des pays d'origine sont principalement liés 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. Les autorisations de séjour délivrées par la Préfecture le sont essentiellement au titre du Travail Temporaire. Vient ensuite le titre de séjour « Vie Privée et Familiale ».

Enfin, cette année, 2 jeunes filles ont été accueillies sur le territoire d'Oloron Sainte Marie.

39 jeunes ont été accompagnés dans le cadre d'un Jugement en Assistance Éducative, 3 dans le cadre d'une mesure de tutelle et **63 ont bénéficié d'un Contrat Jeune Majeur (CJM)**.

Concernant les sorties du dispositif d'accompagnement, elles se répartissent comme suit : 23 fin de CJM, 2 fugues et 2 fins de prise en charge prononcées par l'Aide Sociale à l'Enfance.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| Un hébergement sécurisé et adapté et 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.

| L'accès et le maintien de la scolarisation

L'insertion et l'intégration sont deux enjeux majeurs pour les MNA. Cela passe par la scolarisation et l'apprentissage d'un métier. À cet effet, l'équipe socio-éducative est soutenue par les professeurs de Français Langue Etrangère (FLE) recrutés par l'OGFA. Chacun des membres de l'équipe, à son niveau, favorise le maintien des liens entre le jeune, l'école ou le centre de formation, ainsi qu'avec les maîtres d'apprentissage. Cela induit un travail important de coordination de la scolarité.

Enfin, les professeurs de FLE continuent de proposer des cours de français et/ ou de soutien scolaire selon les besoins repérés, et ce, en lien étroit avec les professeurs principaux.

En 2023, 17 MNA de Pau-Orthez-Oloron-Mourenx se sont présentés aux examens de fin d'année (Brevet des collèges, CAP, Mention Complémentaire). 15 d'entre eux ont validé un diplôme, ce qui élève le taux de réussite à 88 % pour cette année.

| L'importance de la préparation à la sortie

La sortie du dispositif dans de bonnes conditions constitue un fil rouge de l'accompagnement. Aussi, les jeunes sont accompagnés dans l'acquisition des codes et du fonctionnement de la société française et dans leurs choix de formations (en prenant en compte leur âge à l'arrivée). Ils sont également guidés dans l'apprentissage de la vie en autonomie, par le biais des visites à domicile, notamment.

Un important travail d'aide à la gestion budgétaire est effectué par la Conseillère en Economie Sociale et Familiale avec le soutien de l'ensemble de l'équipe socio-éducative. Jusqu'à la majorité des jeunes, l'ASE exerce aussi un droit de regard sur la gestion des comptes bancaires.

Ce travail de concert, initié dès l'arrivée dans le service (qui comprend également la recherche d'un médecin traitant, quand cela est possible), est finalisé par la recherche d'une solution de relogement autonome, gage d'une insertion réussie.

Le service n'a pas connu de croissance en termes de places ou de masse salariale, comme cela a été le cas les années précédentes. L'année 2023 a vu émerger des projets culturels avec les jeunes, notamment par le biais de la professeure de FLE du service MNA Pau. Elle a pu réunir des MNA de Pau et d'Oloron autour d'un concept artistique intitulé « Trait d'Union », mêlant musique, danse, peinture, dessin et écriture. Trois spectacles ont ainsi été présentés sur scène : en mars 2023 à la MJCL de Mourenx, en avril 2023 à la MJC du Laü de Pau et en septembre 2023 à la Bal(-)jade Littéraire de Lons. Ils ont eu les honneurs de la presse, les faveurs du public et ont eu le privilège d'échanger avec l'auteur David Diop.

En parallèle, deux expositions (tableaux/ dessins) ont été proposées au public (Mourenx/Pau), dans le cadre du mois de lutte contre les discriminations organisé par la ville de Pau (Mars Attaque).

Enfin, en juin 2023, trois MNA-poètes de Pau ont remporté le Prix de la Francophonie aux Jeux Floraux du Béarn. Ils ont été à nouveau honorés par la presse.

PERSPECTIVES

L'année 2024 aura été marquée par la réalité du contexte économique actuel, avec une augmentation du coût de l'énergie et une baisse annoncée des financements alloués au service MNA. L'ensemble des responsables et des équipes MNA ont dû apprendre à réajuster leurs pratiques, en tenant compte des restrictions budgétaires appliquées.

Le règlement de fonctionnement à destination des MNA a ainsi été mis à jour et présenté à l'ensemble des jeunes, qui ont entendu et compris la nécessité de réduire les dépenses. Ces économies concernaient principalement les jeunes majeurs avec des revenus réguliers, pour lesquels l'OGFA ne verserait plus de pécule. Enfin, la consommation de chauffage a pu être régulée par tous les résidents, via un travail éducatif et de contrôle.

Le partenariat a été renforcé, avec l'intervention périodique d'acteurs associatifs (Addictions France, IREPS, IFSI d'Orthez, Planning Familial, Aides, etc.) sur diverses thématiques autour de l'information et de la prévention. Diverses problématiques sont abordées en groupe avec les jeunes, comme la consommation d'alcool et de drogues, ou encore la sexualité et la notion de consentement. Ce partenariat doit être élargi en 2024, suite à une rencontre prochaine avec Info Droits.

PÔLE PERSONNES ISOLÉES

Ce Pôle, dédié à l'accueil de personnes seules ou en couple sans enfants, a connu une importante diversification et une forte croissance ces dernières années. Ainsi, aux dispositifs historiques du CHRS et de la Ferme Saint Joseph, se sont accolés de nouveaux services. Ils sont le reflet de notre volonté de pouvoir proposer, à tous, une solution adaptée.

Depuis 2018, l'OGFA s'inscrit pleinement dans la dynamique du plan quinquennal du Logement d'abord, engendrant :

- Des créations de services, tels que l'IML et le Un Chez Soi d'Abord ;
- Des croissances de Maison Relais et de Résidences Accueil.

Le Pôle a poursuivi sa diversification avec la création d'un service expérimental, dédié à l'hébergement et à l'accompagnement de mineurs en rupture, et la reprise de dispositifs d'hébergement d'urgence et d'IML sur Oloron, gérés jusqu'alors par le Centre Social La Haut.



Site Novaé

- 33** | CHRS Novaé
- 35** | Maison Relais Novaé
- 37** | Résidence Accueil Novaé
- 39** | LHSS Novaé
- 41** | LAM Novaé

Site Saint Joseph

- 43** | Ferme Saint Joseph
- 45** | Logement Adapté
- 47** | CPHU
- 49** | Intermédiation Locative
- 51** | Poney Club

Oloron

- 53** | CHU-IML

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale NOVAÉ

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

MISSION DU SERVICE

Le CHRS Novaé 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 Novaé propose un accompagnement socio-éducatif individualisé et global (logement, administratif, professionnel et santé), réalisé en vue de permettre à chaque personne qui en bénéficie de retrouver une autonomie sociale et personnelle. Novaé, en accueillant des personnes accompagnées de leurs animaux et en n'interdisant pas l'entrée d'alcool dans la résidence, reçoit depuis toujours, toutes les personnes qui en ont besoin, sans discrimination.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : 37, dont 30 hommes et 7 femmes.

- 1 personne de moins de 25 ans
- 14 personnes entre 25 ans et 39 ans
- 19 personnes entre 40 et 59 ans
- 3 personnes de plus de 60 ans

Nombre d'entrées en 2023 : 21

Nombre de sorties en 2023 : 15

Taux d'occupation en 2023 : 85%

Durée moyenne des séjours des sortants : 449 jours, soit 14,7 mois



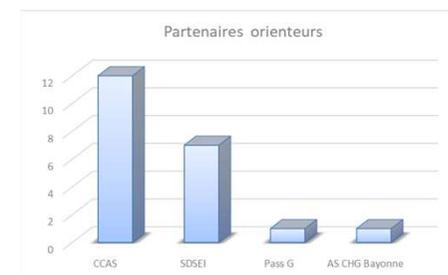
Année d'ouverture : 1999
Nombre de salariés : 11,3 ETP
Nombre de places : 25

ÉLÉMENTS DE PROFIL

Les entrées : l'importance de l'adhésion

Cette année, nous avons pu accueillir 4 personnes orientées par le SIAO dans le cadre d'un DAHO. Ce chiffre représente 20 % des entrées. Les personnes qui bénéficient de ce Droit opposable ne sont pas forcément partie prenante d'un accompagnement CHRS, cela peut même être vécu de manière violente. Pour exemple, Monsieur L., orienté en DAHO, à l'issue d'un séjour à la CPHU, a quitté le logement et a souhaité retourner vivre à la rue. L'adhésion des personnes à l'entrée du dispositif favorise l'accompagnement. De plus, les personnes orientées sont déjà en difficultés financières. Il faut dès l'entrée mettre en place des échéanciers pour l'apurement des dettes locatives accumulées dans d'autres dispositifs. Les faibles revenus des résidents ne permettent pas de solder les impayés de loyer rapidement. Ainsi en 2024, 5 personnes sont entrées en CHRS suite à une expulsion locative (20 % des entrées).

Les Partenaires orienteurs



| L'externalisation du CHRS vers de nouvelles pratiques professionnelles

Avec l'arrivée des LAM (Lits d'Accueil Médicalisés) et dans le droit fil du CPOM conclu en 2021 avec l'Etat, les logements CHRS se veulent désormais principalement en diffus (25 logements, dont 23 en diffus), dans une logique plus inclusive. La pratique a donc évolué, les travailleurs sociaux sont amenés à être davantage sur l'extérieur, avec notamment les diverses visites à domicile. En lien avec le projet de réinsertion, ces logements en diffus sont un outil pour mesurer la capacité des résidents à investir un logement en « semi-autonomie ».

| Une féminisation du CHRS

Cette année 2023 aura été marquée par un nombre de femmes plus important. En effet, 7 femmes ont été accueillies durant l'année, avec des parcours divers et des sorties du CHRS également variées.

| Des crédits pour l'amélioration de l'habitat

Nous avons pu répondre à un appel à projets pour des Crédits Non Renouvelables de la DDETS. Les fonds alloués nous ont permis d'investir dans le renouvellement du mobilier et la décoration des studios CHRS, visant ainsi l'amélioration des conditions d'accueil des résidents. Ainsi, tables de nuit, lits (avec sommier en fer pour éviter la propagation des nuisibles), boîtes à clefs, radios réveil, paillasons, etc. ont été acquis. Avec l'aide des AAVA de l'OGFA, nous mettrons ce matériel à disposition des résidents au cours du premier trimestre 2024.

| De la difficulté à occuper un appartement

Certains résidents orientés cette année en CHRS se sont retrouvés très en **difficultés en ce qui concerne l'entretien du logement**. Aussi, nous avons activé 10 accompagnements par l'équipe de la vie quotidienne. Ce nombre représente 27 % de l'effectif accompagné. Cette tendance était déjà relevée en 2022, elle semble s'être accélérée cette année. Ce manquement à l'entretien a eu des conséquences dommageables, puisque trois appartements ont dû être nettoyés et remis à blanc par des entreprises extérieures. Les délais des entreprises ne permettent pas toujours une mise à disposition rapide du logement.

Les troubles avec le voisinage sont également fréquents, les appels des syndicats de copropriétés se multiplient.

Au niveau des paiements des participations financières et des loyers, il y a eu **un grand nombre de dettes** et donc d'échéanciers mis en place.

Au cours de l'année 2023, six résidents ont été exclus du dispositif pour manquement au règlement, impayés de loyers et violences.

| Un suivi médical attentionné

En 2023, l'infirmière détachée du CHP, sur la Résidence Novaé, a pu rencontrer 10 personnes suivies en CHRS. Cela représente 87 entretiens, au cours desquels cette professionnelle propose un temps d'écoute aux résidents et travaille des orientations vers le CMP.

| Les évènements indésirables

En 2023, nous avons clarifié la procédure d'évènements indésirables. L'Intranet de l'association a permis de faciliter la démarche. Le formulaire est accessible en ligne et transmis directement à la Responsable qualité et gestion des risques. Ainsi, **les évènements sont analysés et des plans d'actions peuvent être mis en place, et ce dès la survenance d'un évènement indésirable**. En parallèle, une fiche de réclamation et de satisfaction est à disposition des résidents. Ce document, en libre accès à l'accueil, est un outil qui permet au professionnel de trianguler une situation difficile. Il permet aussi à l'utilisateur de se poser et de retranscrire ses motifs d'insatisfaction ou de satisfaction.

| Des types de sorties divers

Cette année, 4 résidents ont pu intégrer une Maison Relais, dispositif de logement pérenne, au sein duquel ils vont pouvoir prendre le temps pour réaliser leurs projets. Deux personnes ont été guidées vers le logement autonome (dont une en HLM). Une personne a été orientée vers les LAM, une autre vers le CHP et un jeune homme a intégré un FJT. Enfin, 6 résidents ont été exclus pour non-respect du règlement, plus de la moitié d'entre eux pour des impayés de loyers.

PERSPECTIVES

2024 sera l'occasion pour le CHRS de réfléchir autour de la difficulté, pour nombre de résidents, d'assumer les charges financières inhérentes à la prise en charge en CHRS. En effet, le mode de participation sera revu, ainsi que les réponses apportées en termes de non-paiement de l'hébergement. La dette locative générée par les résidents avoisine les 10 000 €. Il n'est plus possible de poursuivre dans cette voie au risque de trop fragiliser l'équilibre financier de l'association.

La Maison Relais

Un habitat adapté pour des personnes en situation de grande exclusion

MISSION DU SERVICE

La Maison Relais est un habitat durable, sans limite de temps. Elle assure l'accueil de personnes à faible niveau de ressources, dont la situation sociale, psychologique ou psychiatrique rend difficilement possible 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 DES RÉSIDENTS ACCUEILLIS

| L'arrivée en Maison Relais

Trois résidents ont intégré le dispositif en 2023, dont deux à l'issue d'un long séjour au CHRS Novaé. Ces personnes, aux prises avec des problématiques addictives, ont besoin de temps pour réaliser leurs projets. La temporalité proposée par la Maison Relais leur permet de s'inscrire dans un projet global. La troisième personne était précédemment accueillie à la CPHU. Ce Monsieur avait par le passé expérimenté le CHRS et le logement autonome, sans succès.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de nuitées en 2023 : **11 154**

Nombre d'entrées en 2023 : **3** ; Nombre de sorties en 2023 : **3**

Taux d'occupation : **98,5%**

Durée moyenne des séjours des sortants : **1 292 jours, soit 3,5 ans**

Nombre de résidents accueillis : **33**, dont :

- 27 hommes et 6 femmes
- 4 personnes de moins de 39 ans
- 9 personnes entre 40 et 49 ans
- 13 personnes entre 50 et 59 ans
- 7 personnes de plus de 60 ans



Année d'ouverture : 2004
Nombre de salariés : 4 ETP
Nombre de places : 31

| Un quotidien animé

Des activités ritualisées et repérantes sont proposées à Novaé ; elles sont mutualisées avec l'ensemble des autres dispositifs.

Tous les derniers vendredis du mois, les résidents peuvent participer à un karaoké, et un mercredi sur deux, à un atelier d'art ou à un atelier cuisine. Un atelier d'activité physique adaptée est en place depuis presque deux ans, avec une éducatrice sportive diplômée, qui propose, 3 vendredis sur 4, un temps où les résidents peuvent se mettre en mouvement. Régulièrement les samedis, des sorties montagne au grand air (en fonction de la météo), agrémentées d'une grillade à partager, sont organisées. Des sorties et des activités culturelles ou ludiques peuvent également être proposées : jeux de société, visites de musées, participation à des animations gratuites en ville, etc.

Enfin, l'atelier jardin permet d'agrémenter la cour intérieure de Novaé, des plantations y sont faites avec pour objectif de récolter des légumes qui serviront à l'atelier cuisine.

Tous ces événements sont rendus possibles grâce au soutien financier de la Conférence des financeurs.

| Un partenariat fort avec l'Association Addictions France

Fruit d'un travail engagé en 2020, en période de Covid, une convention entre l'OGFA et l'Association Addictions France a été actualisée en 2023, au regard de l'ouverture des LAM. Ce partenariat privilégié permet de faciliter l'accès aux soins, notamment sur la question des conduites addictives. Un éducateur détaché d'Addictions France intervient sur site. Le travailleur social de l'OGFA oriente les personnes en demande.

Ainsi, en 2023, six personnes de la Maison Relais, soit presque 20 % de l'effectif des résidents, ont bénéficié de ce soutien.

La mutualisation avec les autres dispositifs de Novaé a permis à 11 personnes au total de rencontrer ce professionnel. Il a, en 2023, réalisé 40 entretiens auprès de ces personnes. Les rencontres ont lieu tous les 15 jours en moyenne, en respectant la temporalité et l'adhésion des résidents.

| La question des fluides

2023 a été marquée par une forte inflation, ainsi qu'une augmentation des fluides. L'OGFA a donc questionné la facturation auprès des résidents. En effet, depuis 2015, aucune augmentation de leur participation financière ne leur avait été demandée. Les loyers et les fluides sont facturés sous forme de « forfait », en moyenne de 369 € toutes charges comprises ; à noter que les résidents peuvent prétendre à une allocation logement. Le reste à charge avoisine les 111 €. Or, les coûts des loyers et des fluides ont connu une forte croissance. Ainsi, une réflexion a été menée à l'échelle de l'OGFA, afin d'amoindrir le coût supporté par l'association. Une nouvelle facturation n'a pas encore été instaurée, mais les résidents ont été impliqués dans cette démarche, sous forme de réunions d'information et d'échanges. L'équipe effectue aussi de la prévention au quotidien, afin que les personnes puissent maîtriser les écogestes et éviter toute surconsommation de fluides.

| La participation des personnes

Chaque trimestre, des réunions de résidents leur permettent de s'exprimer, notamment sur les activités proposées par l'équipe et sur les actualités du service. Les missions du Comité de Vie Sociale ont été présentées. Nous souhaitons maintenant développer le pouvoir d'agir des résidents en organisant des élections de représentants. Les élections se dérouleront au cours du premier trimestre 2024.

| Les Directives Anticipées

2023 a été l'occasion d'une réflexion approfondie sur les Directives Anticipées. En effet, les résidents accueillis sont parfois confrontés à la question de la maladie grave. Isolée et souvent malmenée par les professionnels de santé, l'équipe reste la seule écoute soutenante et bienveillante lorsque le diagnostic tombe. L'écriture avec les personnes des Directives Anticipées permet alors la mise en place d'un temps privilégié autour duquel les personnes peuvent livrer leurs doutes, leurs souhaits et leurs craintes, liés à la fin de vie.

| Les départs

En 2023, deux personnes ont quitté la Maison Relais et un résident accompagné depuis 2019 est décédé des suites d'une maladie grave. Pour cette situation, nous avons étroitement collaboré avec l'équipe mobile du service de soin palliatif du CHG. La meilleure connaissance du périmètre de leurs missions et de leurs interventions nous a permis d'accompagner plus sereinement Monsieur.

Une résidente âgée de 69 ans a rejoint sa famille. Elle était locataire de la Maison Relais depuis juin 2020 ; nous l'avons accompagnée dans sa recherche d'un logement à proximité des siens à Lyon.

Enfin, le départ soudain d'un jeune homme de 33 ans, vulnérable psychologiquement, nous a incité à solliciter la police dans le cadre d'une disparition inquiétante. Accompagné depuis février 2020, ce Monsieur d'origine soudanaise s'était rendu à Paris en juillet et ne s'est jamais plus manifesté.

PERSPECTIVES

L'année 2024 sera, pour la Maison Relais, synonyme de la thématique du pouvoir d'agir des résidents, à travers la mise en place du Comité de Vie Sociale. Les élections sont déjà fixées au 17 janvier 2024. Les résidents se sont saisis de cette instance : nous avons eu, fin 2023, 4 candidats potentiels.

Il sera aussi question de dynamiser les parcours. Nous envisageons, à cet effet, de proposer à certains résidents âgés de plus de 60 ans, une guidance vers le droit commun.

La Résidence Accueil Novaé

Un habitat pérenne pour les personnes en souffrance psychique

MISSION DU SERVICE

La Résidence Accueil accueille 15 personnes en situation de précarité et/ ou de handicap psychique, adhérant à une démarche de soins engagée. Elle met à disposition 15 studios, au sein de la Résidence Novaé. La présence, sur site, de l'Unité de Vie Sociale du Centre Hospitalier des Pyrénées (CHP), composée d'IDE et d'aides-soignantes, favorise la prise en charge des résidents sur le plan sanitaire, tant sur l'aspect psychique que somatique.

| Les entrées

Après un an d'attente, une dame âgée de 54 ans a pu intégrer le dispositif, à l'issue d'un parcours à l'hôpital de nuit Bernadotte. Madame a facilement pris ses nouveaux repères, tout en bénéficiant d'un accompagnement adapté à ses besoins.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre d'entrées en 2023 : **1**

Nombre de sorties en 2023 : **2**

Taux d'occupation : **98,6 %**

Durée moyenne des séjours des sortants : **1 414 jours, soit presque 4 ans** (5 ans en 2022)

Nombre de résidents accueillis : **16**, dont :

- 11 hommes et 5 femmes
- 3 personnes entre **30 et 39 ans**
- 1 personne entre **40 et 49 ans**
- 7 personnes entre **50 et 59 ans**
- 5 personnes de plus de **60 ans**



Année d'ouverture : 2004
Nombre de salariés : 4 ETP
Nombre de places : 15

| Les sorties

En 2023, deux personnes sont sorties du dispositif. Ces sorties sont le reflet du vieillissement de la population accueillie. Un Monsieur est décédé des suites d'une pathologie cancéreuse fulgurante, il était accueilli depuis décembre 2016. À sa demande, nous avons accompagné Monsieur dans sa fin de vie, au sein de son logement. L'accompagnement a été aménagé en partenariat avec l'équipe de soins palliatifs. Le second départ s'est effectué suite à un passage à l'acte d'un Monsieur auto agressif. Face à cet acte traumatisant, un accompagnement psychologique a été mis en place auprès des équipes et des résidents, pour que chacun verbalise son ressenti. Fort heureusement pour Monsieur, les séquelles n'ont été que d'ordre mécanique (fractures). À ce jour il va mieux et est hospitalisé au CHP.

| Les Journées Santé Mentale France

En 2023, les Journées Santé Mentale France se sont déroulées à Pau, sur la thématique suivante : « *Repenser les Institutions à l'heure du rétablissement* ». Nous avons bénéficié de deux journées d'échanges riches et intenses, qui ont permis à des professionnels de l'équipe de se pencher sur cet enjeu important, tout en en découvrant les pratiques en cours dans d'autres territoires.

| Un établissement engagé contre les virus de l'hiver

Cette année, la campagne de vaccination COVID et grippe a été proposée à Novaé dès le mois d'octobre 2023. Notre structure a souhaité s'engager dans la protection des personnes les plus vulnérables. Nous avons donc répondu à un appel à projets de l'ARS : « Etablissements engagés contre les virus de l'hiver ». En partenariat avec une pharmacie, l'équipe a mobilisé les résidents autour de cette campagne et a mis en place une double action : prévention et prises de rendez-vous pour effectuer les vaccins.

| Le recyclage et la transition écologique

Dans la lignée du Projet Associatif 2023-2028, une réflexion a été initiée avec les résidents sur le recyclage des déchets. Ainsi, nous avons commencé à sensibiliser les résidents sur la gestion de leurs déchets. Nous envisageons de poursuivre cette sensibilisation en installant, dans la salle de restauration, un meuble pour trier les restes alimentaires.

| Des projets dynamiques et des situations stabilisées

Les résidents sont inscrits dans des projets individualisés. Deux d'entre eux ont concrétisé des projets professionnels : un résident a été embauché en ESAT, tandis qu'une autre y a effectué un premier stage, venant ainsi confirmer son projet d'insertion. D'autres personnes sont en voie d'autonomisation, à l'image d'un résident qui organise, un week-end par mois, un séjour sur la côte, en toute autonomie. Pour d'autres, la question de la stabilisation est en jeu.

| Organisation de séjours vacances

Plus de la moitié des résidents a organisé, avec l'aide des travailleurs sociaux de l'OGFA, des séjours de vacances adaptées (été et/ ou hiver), en 2023. Véritable bouffée d'oxygène pour les résidents, la construction de départs en vacances nécessite un travail de coordination important, en termes logistiques, mais aussi afin de garantir la continuité de prise en charge sanitaire.

| Un quotidien animé

Dans la continuité de l'année 2022, le quotidien à la Résidence Accueil reste animé. Les résidents sont au rendez-vous. Tous les derniers vendredis du mois, ils participent avec plaisir à un karaoké. Tous les samedis, une sortie montagne est organisée. Les mercredis sont consacrés en alternance à l'atelier art et à l'atelier cuisine. Enfin, les résidents ont accès, 3 vendredis sur 4, à des séances de sport adapté, réalisées par une éducatrice sportive diplômée. Ces animations sont rendues possibles grâce au soutien financier de la Conférence des financeurs. Ces temps se poursuivront jusqu'en juin 2024. A terme, nous envisageons l'embauche d'un service civique qui nous permettra de maintenir cette dynamique.

| Un maillage sanitaire et social

Des synthèses pluri-partenariales ont lieu régulièrement en présence d'un psychiatre du CHP, des équipes UDVS/OGFA/SAMSAH et SPHP. Ces temps de prise de recul sur l'accompagnement des résidents permettent un retour sur l'histoire de vie et de la maladie des résidents. Ils facilitent aussi la coordination des accompagnements.

| Le travail auprès des familles

En 2023, le travail auprès des familles s'est intensifié, parfois lors de moments critiques comme le décès d'un résident, mais aussi comme tuteur de résilience. En effet, nous avons mené un co-accompagnement avec le frère d'une résidente, favorisant la compréhension de ses besoins et la coordination de son accompagnement médical et social.

PERSPECTIVES

En 2024, l'enjeu sera la mise en route d'un Comité de Vie Sociale. L'élection de représentants des résidents est programmée pour le premier trimestre. Cette instance permettra aux résidents d'affirmer leur rôle d'acteur dans les accompagnements proposés.

Les Lits Halte Soins Santé Novæ (LHSS)

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

MISSION 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 de dispenser aux personnes accueillies des soins médicaux et paramédicaux adaptés ;
- De mettre en place un accompagnement social visant à faire reconnaître et valoir leurs droits ;
- D'élaborer avec les personnes un projet de sortie individuel.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies: 22

Sexe : 20 hommes et 2 femmes

Age :

- 3 personnes âgées de moins de 30 ans
- **12 personnes ont entre 30 et 49 ans**
- 4 personnes ont entre 50 et 59 ans
- 3 personnes de plus de 60 ans

Nombre de demandes : 42

Nombre d'entrées : 15

Nombre de sorties : 15

Nombre de refus : 27

Durée moyenne des séjours sortants : 195 jours soit 6,4 mois

Taux d'occupation : 99,8 %



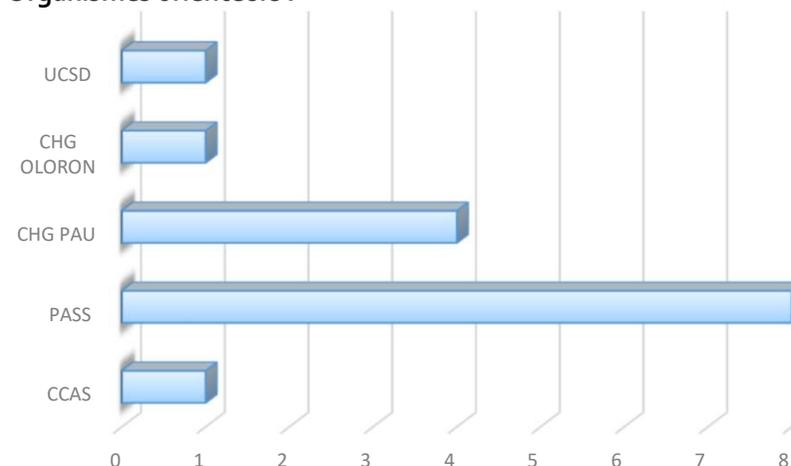
Année d'ouverture : 2008

Nombre de salariés : 4,26 ETP + temps infirmier et médecin autant que de besoin

Nombre de places : 7

ÉLÉMENTS DE PROFIL

Organismes orienteurs :



Principales raisons d'arrivées

En 2023, sur les 15 personnes entrées sur le dispositif, 4 souffraient de plaies ou de problèmes dermatologiques, **8 d'une altération générale de leur état ou nécessitaient le suivi d'un traitement de fond**, 4 résidents présentaient une pathologie cancéreuse et 2 étaient admises suite à une fracture.

| Impact de l'ouverture des LAM sur les LHSS

En avril 2023, l'ouverture des LAM a permis de répondre aux besoins de personnes à la rue souffrant de pathologies lourdes chroniques et invalidantes, dont certaines embolisaient les LHSS. Le service a alors pu se recentrer sur ses missions principales, en accueillant des personnes à la rue souffrant de pathologies aiguës et ne nécessitant pas d'hospitalisation. Dans une logique de mutualisation, les dossiers d'admissions LHSS et LAM ont été retravaillés en précisant les spécificités de chaque dispositif. Après 8 mois de fonctionnements simultanés des deux services, nous évaluons que les réponses apportées par les dispositifs sont plus adaptées aux problématiques des résidents. Par ailleurs, 3 personnes accueillies initialement en LHSS ont été orientées sur les LAM.

| Les LHSS à l'épreuve de l'évaluation

L'année 2023 a été rythmée par l'évaluation des LHSS. Les équipes ont été mobilisées autour du nouveau référentiel de l'HAS. Dès le mois d'avril, l'autoévaluation a été mise en place autour des 157 critères imposés. Des réunions de travail ont permis aux équipes et aux résidents d'être partie prenante de cette démarche. L'évaluation a pour objectifs d'apprécier la capacité des professionnels à avoir un questionnement éthique et à garantir l'effectivité des droits des personnes accompagnées. Cette démarche évalue également comment l'ESSMS vise à favoriser l'expression et la participation de la personne, à coconstruire et personnaliser son projet d'accompagnement, ainsi qu'à adapter l'accompagnement à l'autonomie et à la santé, et à assurer la continuité et la fluidité des parcours.

Tous les professionnels intervenants au sein des LHSS (travailleurs sociaux, équipes d'entretien et de nuit, infirmières libérales et médecin) ont participé activement à cette évaluation, les 16 et 17 octobre 2023. Les évaluateurs ont souligné l'engagement des professionnels, ainsi que l'accompagnement bienveillant prodigué par le service.

| L'accompagnement des personnes accueillies

Les résidents des LHSS sont inclus dans la dynamique de la résidence Novaé. Ils participent à certaines activités proposées par l'équipe. Les sorties montagne, le karaoké et les ateliers cuisine sont désormais investis par les résidents.

| Les LHSS à la recherche de fonds

En février 2023, nous avons répondu à un appel à projet de l'ARS sur des Crédits Non Reconductibles. Ces derniers nous ont été accordés en décembre 2023. Ils permettront l'amélioration des conditions d'habitat et d'accueil des résidents. Nous projetons ainsi de rénover des salles de bain. En effet, avec l'arrivée des LAM, le service des LHSS a été transféré au 3^{ème} étage. La majorité des salles de bain étant pourvues de baignoires, nous prévoyons d'équiper 5 logements avec des cabines de douche, davantage adaptées aux besoins de santé des résidents. Un investissement dans du mobilier et de la décoration est également prévu, afin d'agrémenter le quotidien des résidents. Enfin, du petit matériel médical sera acheté.

| Des départs positifs

Cette année, nous avons pu rediriger 3 personnes accueillies en LHSS vers le dispositif des LAM, plus adapté aux pathologies chroniques des résidents. Deux personnes sont sorties vers la CPHU, une vers un CHRS, une autre a intégré un PRAHDA. Dans le cadre de leur projet de soin, deux résidents ont intégré une cure. Après deux ans et demi d'accompagnement, un Monsieur a été guidé vers un dispositif de logement pérenne (Maison Relais). Enfin, deux personnes ont décidé de quitter le dispositif.

Nous avons par ailleurs mis fin à deux accompagnements.

PERSPECTIVES

Le travail initié en 2023, par le biais de l'évaluation, doit se poursuivre en 2024 avec la mise en place du plan d'action, notamment sur le volet des événements indésirables, mais aussi sur la réécriture du projet de service. Forts des retours de cette évaluation, nous réaffirmons plus que jamais notre volonté de travailler avec les résidents sur des questions de fonds, ceci afin de garantir leur place d'acteur et de citoyen.

2024 sera également marqué par de nouvelles collaborations, puisque le cabinet infirmier avec lequel nous travaillons depuis 10 ans a cessé son activité. De ce fait, nous avons engagé un nouveau recrutement.

Les Lits d'Accueil Médicalisés (LAM)

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

MISSION DU SERVICE

Le service des Lits d'Accueil Médicalisés est destiné à accueillir des personnes « sans abri », avec des pathologies lourdes, chroniques et invalidantes. Les LAM ont pour missions :

- De proposer et de dispenser aux personnes accueillies des soins médicaux et paramédicaux adaptés ;
- De mettre en place un accompagnement social, visant à faire reconnaître et à faire valoir leurs droits, autour d'un projet individualisé, tout en préservant leur autonomie.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : 13

- **12 hommes** et 1 femme

Âge des résident : 54 % des résidents ont entre 50 et 59 ans

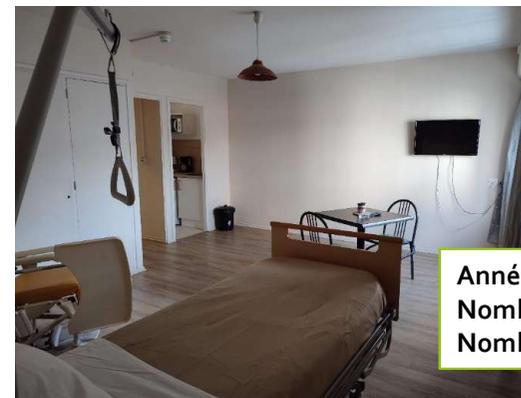
Nombre de demandes : 57

Nombre de refus : 42

- **24 refus pour faute de places ;**
- 10 pour des candidatures non conformes aux critères d'admission ;
- 8 par manque d'éléments médicaux.

Durée moyenne des séjours sortants : 131 jours, soit 4,3 mois

Nombre de nuitées en 2023 depuis l'ouverture : 2.272



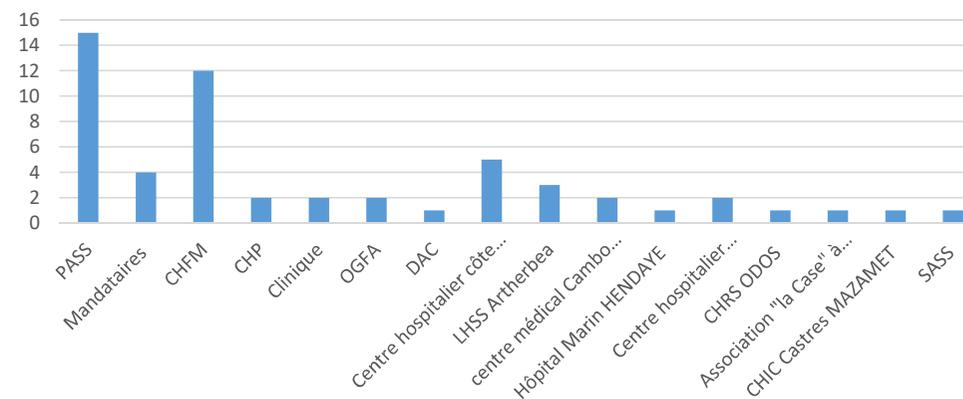
Année d'ouverture : avril 2023

Nombre d'ETP : 9,1

Nombre de places : 10

ÉLÉMENTS DE PROFIL

Organismes orienteurs :



Principales raisons d'arrivées

En 2023, sur les 13 personnes qui ont intégré le dispositif, 5 personnes présentent une pathologie de type cancéreuse. Les autres personnes accueillies sont atteintes d'une pathologie cardio vasculaire, d'une insuffisance respiratoire, d'une insuffisance rénale, d'une maladie neurodégénérative ou, enfin de paraplégie et d'hémiplégie.

| Un service attendu depuis de nombreuses années

Le service des LHSS a ouvert en 2008. Au fil des années, l'accueil de personnes présentant des pathologies chroniques n'a eu de cesse d'augmenter. Aussi, l'OGFA a pu faire remonter ce constat aux autorités compétentes. En 2022, l'appel à projets de l'ARS, en vue de l'ouverture de 10 places d'accueil en LAM est paru. Avec empressement donc, l'OGFA a répondu à ce dernier. C'est ainsi que le service a obtenu son autorisation en avril 2023.

| Une montée en charge progressive

Nous avons été confronté à la difficulté de trouver du personnel médical, nécessaire à l'ouverture, puis à la stabilisation, du service. En effet, il n'est pas aisé de recruter des IDE qui puissent effectuer un pas de côté, afin de combiner le versant médical et le versant social. Nous avons pu commencer à accueillir les résidents avec un effectif de 4 infirmières. Malheureusement, deux d'entre elles n'ont pas été en mesure de s'adapter à l'accompagnement spécifique des personnes. L'accueil des résidents s'est donc fait au fur et à mesure des embauches du personnel soignant. Le recrutement du médecin n'a pas été, non plus, facile. Le docteur des LHSS a pu être présent au démarrage du dispositif, avant de céder la place au médecin qui intervient depuis décembre 2023. Ces embauches viennent sécuriser et stabiliser le fonctionnement de notre service.

| Un service médicalisé

En 2023, le service a accueilli 4 personnes en fauteuil roulant. Les besoins de ces résidents, en termes de nursing, sont importants. L'équipe infirmière et l'AES réalisent tous les jours la toilette de trois de ces résidents. Les infirmières du service effectuent, dès que besoin, des bilans sanguins, elles coordonnent les rendez-vous médicaux, et délivrent et aident les résidents à la prise de leurs traitements. L'embauche d'un(e) futur(e) aide soignant(e) devrait permettre des réponses encore plus adaptées aux besoins des personnes accueillies.

| Les LAM et les interventions de bénévoles

Nous avons souhaité ouvrir le service au bénévolat, afin de compléter notre réponse aux besoins des résidents. Ainsi, nous avons pu, en 2023, travailler en collaboration étroite avec des bénévoles de TotalEnergies, afin d'aider un Monsieur, atteint d'une chorée de Huntington, à promener son chien, lorsque son état de santé ne le lui permettait pas. Nous avons également fait appel à du bénévolat pour des cours de français, en direction d'un monsieur d'origine soudanaise, paraplégique. Enfin, nous avons engagé un travail autour des « récits de vie » des résidents avec une bénévole passionnée d'écriture.

| L'accompagnement des personnes accueillies

Au niveau social, l'accompagnement a permis l'ouverture et le maintien des droits des personnes. En 2023, 10 demandes d'allocations logement ont été réalisées. Des demandes de renouvellements concernant l'état civil des résidents (passeport et Carte Nationale d'Identité) ont été instruites. Des demandes RSA, AAH, retraite et complémentaires de retraite ont été déposées. Les droits santé des résidents ont été ouverts (CSS et ALD). Nous avons pu également travailler autour de démarches liées à des questions successorales. Enfin, des mesures de protections ont été sollicitées pour trois résidents.

L'accompagnement autour d'un projet coconstruit avec l'équipe sociale, médicale, quotidienne et le coordinateur de service a lieu tous les deux mois avec le résident. C'est l'occasion de faire un point sur l'accompagnement proposé et, pour le résident, de construire son projet, d'exprimer ses envies et ses besoins.

| L'accompagnement fin de vie

Depuis l'ouverture nous avons pu accompagner deux personnes jusqu'à la fin de leur vie. Bien que ces temps furent douloureux et émotionnellement intenses, l'équipe mobile des soins palliatifs a pu être un soutien, tant dans nos pratiques que dans les décisions qui ont été coconstruites. L'étayage apporté par leur plateau technique a pu permettre d'apporter des réponses adaptées à chaque résident.

PERSPECTIVES

2024 sera l'occasion pour le service des LAM de se mettre au travail autour de l'écriture du projet de service. Nous envisageons également de nous arrêter sur la question de la fin de vie et de l'accompagnement en ce sens. Les résidents seront partie prenante de ces réflexions. Dans cette optique, nous avons pris attache avec l'association Présence qui nous aidera à mettre en œuvre des temps pour les professionnels, mais aussi à destination des usagers.

En outre, l'année 2024 sera celle de la mise en œuvre des actions que nous avons proposées dans le cadre de l'appel à projets Démocratie en santé :

- Formation de résidents et des professionnels aux notions du pouvoir d'agir ;
- Mise en œuvre d'un Comité d'Ethique.

La Ferme Saint Joseph

Hébergement et accompagnement
de jeunes de 18 à 25 ans.

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. Cette action, appelée « **mobilisation** », est l'un des moteurs d'insertion des jeunes. Elle offre aux résidents une opportunité de découvrir des savoir-être et des savoir-faire, à valoriser et à mobiliser dans un processus d'insertion globale.

La FSJ propose 2 logements en diffus, ainsi que 8 logements situés sur un même site, où se trouvent également un Poney Club 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 l'extérieur et d'être un lieu de plaisir pour des familles. Nous pensons que cela est bénéfique aux jeunes accueillis.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de nuitées : **3 542**
Sexe : **4** femmes ; **11** hommes
Âge : **4** jeunes de 18 à 21ans et **11** de 21 à 25 ans
Durée moyenne de séjour : **352 jours, soit 11,3 mois**
Taux d'occupation : **88 %**
Nombre d'entrées : **7**
Nombre de sorties : **7**



Année d'ouverture : 1996
Nombre d'ETP : 1,5
Nombre de places : 10

ÉLÉMENTS DE PROFIL

Des partenaires orienteurs diversifiés

Sur les 7 entrées de 2023, 3 jeunes sont orientés par la Mission Locale, 1 par la PASS Générale et **4 par le SDSEI**. Ces chiffres restent plutôt stables par rapport à l'année passée.

Des situations de logement complexes et variées

Sur 7 jeunes entrés en 2023, 2 étaient sans domicile, 1 arrivait de chez ses parents, 2 étaient accueillis sur d'autres structures d'hébergement, 1 était accompagné par une structure relevant de l'ASE et 1 bénéficiait d'un hébergement d'urgence.

Un accès à la sante travaillé pendant le séjour

Sur les 7 entrées, 4 jeunes n'avaient pas de droits à une complémentaire santé.
Sur les 7 sorties :

- 7 jeunes quittent le dispositif avec une complémentaire santé, alors que 2 d'entre eux n'en n'avaient pas au moment de leur arrivée sur le service ;
- 3 personnes ont bénéficié d'un suivi par l'Equipe Mobile Jeunes en Souffrance Psychique durant la prise en charge ;
- 3 de ces jeunes ont réalisé un bilan de santé à la CPAM durant leur séjour.

| **Des personnes majoritairement éloignées des circuits de l'insertion socio-professionnelle**

Sur les 7 jeunes admis en 2023, 5 sont sans emploi ou activité, 1 a un statut d'invalidité et 1 est en formation.

Au moment de leur sortie, 4 personnes restent sans activité, 2 sont en activité professionnelle et 1 est en formation. Il reste important aujourd'hui de continuer à accompagner les jeunes vers le retour en emploi, en lien avec les partenaires.

| **Des ressources non stabilisées**

4 jeunes ont des ressources à leur arrivée (3 perçoivent un salaire et 1 le Contrat d'Engagement Jeune). 3 jeunes sont donc entrés sans ressources. Sur l'année 2023, 6 jeunes ont pu bénéficier d'une bourse ASE ou d'un FAJ, soit moitié moins que l'année précédente. Cette diminution s'explique simplement par le fait qu'il y n'y a eu que 7 jeunes accueillis au lieu de 12 en 2022.

| **À la sortie, peu de solutions de relogement autonome**

A leur sortie du dispositif, 2 personnes sont accueillies chez un tiers ou en famille, 1 jeune a quitté le dispositif volontairement, 1 est incarcéré, 1 jeune seulement a bénéficié d'un relogement dans le parc privé et 2 autres ont été admis au FJT.

| **A leur sortie, l'accès aux ressources reste difficile**

2 jeunes perçoivent un salaire, 1 bénéficie de l'allocation versée par le Contrat d'Engagement Jeune de la Mission Locale, 1 de revenus d'apprentissage et 1 est bénéficiaire de l'AAH. 2 jeunes restent sans ressources.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| À l'instar de l'année passée, la problématique du bâti vieillissant est venue impacter la capacité d'accueil. Un logement est resté indisponible durant toute l'année. En effet, il nécessite une rénovation importante impliquant notamment la structure du bâti.

| Par ailleurs des logements ont été bloqués 83 journées au total, en raison du délai de réflexion laissé aux candidats avant leur l'entrée à la Ferme et après présentation du dispositif.

| En 2023, la **dimension collective** a été maintenue en continuant de proposer des ateliers autour de la sexualité, en partenariat avec l'association AIDES. Cette dynamique de prévention semble indispensable compte tenu de l'évolution du public accueilli qui fait que nous accueillons de plus en plus de jeunes issus d'un parcours migratoires (ex-MNA, réfugiés statutaires ou bénéficiaires de la protection subsidiaire).

| Comme évoqué au point précédant, la tendance qui se dessinait l'année passée, à savoir une augmentation de personnes orientées ayant un **parcours migratoire**, se confirme. Il a donc été nécessaire de continuer à proposer un accompagnement autour de la découverte, de la connaissance et de la compréhension des institutions françaises, ainsi que de leur saisine.

PERSPECTIVES

Nous allons profiter d'un réaménagement des locaux professionnels pour tenter de proposer aux jeunes accueillis un lieu d'accueil et d'attente avec, si possible, la mise à disposition d'un espace numérique.

Plus généralement, nous souhaiterions pouvoir favoriser **l'inclusion numérique** de notre public.

Enfin, il apparaît primordial (comme évoqué l'année passée) de poursuivre le **développement du partenariat dans le domaine de l'insertion professionnelle**. À cet effet, des contacts avec de nouveaux lieux de mobilisation sont envisagés et devraient porter leurs fruits courant 2024.

Nous n'hésiterons pas non plus à saisir les opportunités qui se présenteraient et qui permettraient de favoriser la problématique du **relogement**.

Le Logement Adapté

Un dispositif permettant une stabilisation en hébergement

MISSION DU SERVICE

Le dispositif « Logement Adapté » 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, majoritairement issus du parc privé, et d'un mobil home de 2 places, installé sur un terrain prêté par la ville de PAU, se situant en périphérie. A noter que ces mobil homes ont fermé en début d'année 2023. Le Logement Adapté 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 de l'OGFA assure **l'accompagnement à l'habité, ainsi que la logistique autour du logement**. Elle propose un soutien, via des visites régulières au logement (en moyenne tous les 10 jours) et la coordination des différents professionnels, visant à permettre un usage adapté et sécurisé 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'usager dans son lieu de vie. L'orientation des personnes se fait via 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.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : **14**, dont 9 hommes et 5 femmes

Âge moyen : **49 ans**

Durée moyenne de séjour : **879 nuitées, soit presque 2,5 ans**

Taux d'occupation : **99,5 %**

Nombre de personnes entrées : **4**



Année d'ouverture : 2010

Nombre d'ETP : 1,08

Nombre de places : 10 en appartements, 2 en mobil homes

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Une situation administrative à jour

Toutes les personnes ont des ressources, bénéficient d'une complémentaire santé et disposent d'une pièce d'identité.

| Des motifs d'entrée variables

Sur les 4 personnes intégrant le dispositif, 2 étaient sans domicile au moment de l'entrée, 1 était en hébergement d'urgence et 1 était hébergée chez un tiers. Les 4 orientations sont effectuées par un SDSEI.

| Des ressources financières correspondant majoritairement aux minimas sociaux

Sur les 14 personnes accompagnées, 7 sont bénéficiaires du RSA, 5 de l'AAH, 1 d'une pension d'invalidité et 1 a un salaire. 1 usager cumule pension d'invalidité et pension de retraite.

| **Un public qui présente des addictions**

La quasi-totalité des 14 personnes accompagnées **souffre d'une problématique d'addictions**. Ces personnes ont entrepris des soins au cours de leur vie, et ce, de manière irrégulière. Nous constatons que la prise en charge au sein du dispositif permet à certains de renouer avec un partenaire de soins. Des liens peuvent être établis entre l'équipe et les services de prise en charge en addictologie, afin de faciliter les parcours.

| **Des personnes qui restent assez éloignées de l'emploi**

Sur les 14 personnes prises en charge au cours de l'année, 3 sont ou ont été en situation d'emploi, que ce soit en entreprise d'insertion, en intérim ou en milieu ordinaire. Cela peut venir en partie s'expliquer par le cumul de problématiques (addictions, problème de santé psychique ou somatique, etc.) d'une part, et en raison du vieillissement du public accueilli, d'autre part.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| Cette année encore, malgré une légère augmentation du turnover, l'augmentation de la durée de séjour (plus 4 mois par rapport à 2022) met en lumière **un réel besoin des personnes de stabilité et de durée dans la prise en charge**.

| À l'instar de l'année précédente, nous constatons un **réel besoin de coordination des actions sanitaires**.

| **L'efficacité du partenariat avec les services sociaux de droit commun**, relevée en 2022, est dans l'ensemble, restée d'actualité, même si il y a toujours des partenaires qui se rendent moins disponibles ou sont moins réactifs et présents dans les accompagnements. Cela permet de dégager le temps nécessaire à la coordination de la prise en charge des usagers.

| L'augmentation de la durée de prise en charge vient de son côté mettre en lumière **les difficultés d'accès au logement autonome** que rencontrent les personnes isolées et, de surcroît, bénéficiaires des minimas sociaux.

| Nous évoquons l'année passée, la **fermeture d'un mobil home** pour vétusté ; cette année le second a également été fermé. Le mobil home est un habitat fragile, qui se détériore très vite, au vu des difficultés du public accueilli. En outre, l'accompagnement y est complexe, dans un contexte où ce mode de vie favorisait une remarginalisation des personnes.

La capacité d'accueil du dispositif est donc redescendue à 10 places.

PERSPECTIVES

| Pour 2024, **l'équipe souhaiterait faire évoluer ses pratiques**. Dans les faits, l'idée serait d'effectuer, dans un premier temps, la rencontre initiale des nouveaux résidents, en binôme. Cela viendrait faciliter la prise de relais lors des absences d'un des membres du binôme (pour congé ou maladie).

Dans un second temps, le professionnel « non référent » de la situation interviendrait sur des visites de « conformité » du logement, à un rythme restant à définir. Nous pensons que cela aura la vertu de préserver le référent, en cas de problématiques liées à l'habité, et ainsi lui permettre de poursuivre l'accompagnement sans entrave.

| Un autre enjeu, toutefois sans réelles perspectives ni solutions à ce jour, serait de pouvoir raccourcir la durée de prise en charge. En effet, la suite logique pour une grande partie des usagers serait de basculer sur une prise en charge en Maison Relais. Or les places sont limitées et depuis plusieurs années les durées d'attente pour ce type de dispositif ne font qu'augmenter.

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

Un dispositif permettant la mise à l'abri d'urgence en logement autonome

MISSION DU SERVICE

La CPHU est un dispositif d'hébergement d'urgence cogéré 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. La CPHU propose **53 appartements** répartis dans l'agglomération paloise. Les bénéficiaires arrivent sur ce dispositif après une orientation du SIAO. Une solution peut leur être proposée 365 jours/an. 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, des conseils, une orientation et un 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, si tant est qu'ils en aient. Ils signent un contrat de séjour et sont soumis au respect du règlement de fonctionnement.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : **90**, dont 48 nouvelles situations

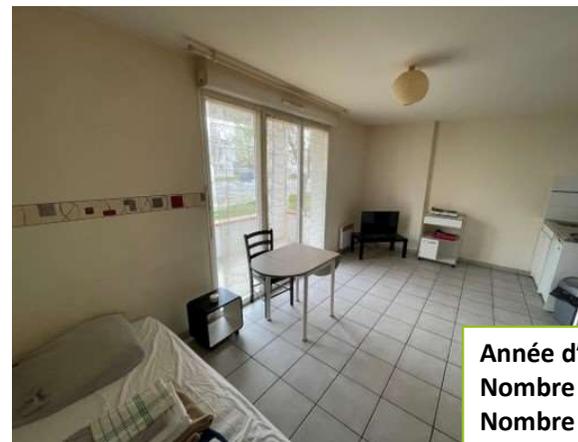
Nombre de sorties : **50**

Sexe : **16** femmes, dont une mère et sa fille mineure, et **74** hommes

Âge : Sur les 90 personnes accompagnées, 6 ont entre **18 et 25 ans**, 25 entre **26 et 40 ans**, 46 entre **40 et 55 ans** et 13 plus de 55 ans.

Durée moyenne de séjour : 298 jours (pour 324 en 2022), **soit 10 mois**

Taux d'occupation : **76 %** (contre 91 % en 2022)



Année d'ouverture : 2014

Nombre d'ETP : 3, dont 1 mis à disposition par AJIR

Nombre de places : 53

ÉLÉMENTS DE PROFIL

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

Sur 48 entrées, 15 personnes sont sans domicile, 4 avaient un logement, 4 sortent d'incarcération, 10 étaient hébergées chez un tiers ou chez leur parents, 8 arrivent d'établissement de soin, 1 était en CADA et 6 étaient pris en charge dans d'autres structures.

■ De nombreux partenaires orienteurs

Les orientations restent majoritairement réalisées par le CCAS (26 personnes) et la SDSEI (6 personnes). L'hôpital et le SPIP ont également orienté 12 situations. À la marge, nous retrouvons la Mission Locale (3) et d'autres partenaires (3).

■ Des personnes majoritairement éloignées des circuits de l'insertion professionnelle

Sur les 90 personnes accompagnées sur l'année, seules quinze ont été en situation d'emploi à un moment donné de la prise en charge. La grande majorité des usagers est toutefois inscrite à France Travail.

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

40 personnes bénéficient d'une protection de santé avec une complémentaire, dont 34 ont une CSS et 6 n'ont aucune protection.

| Des usagers aux âges variés, avec une augmentation notable de l'accueil de personnes plus âgées

À l'instar de l'année passée, l'augmentation de la proportion des personnes de plus de 40 ans continue. Cette tendance est relevée depuis plusieurs années maintenant.

| À la sortie, 49 personnes sur 50 ont des ressources financières.

| Des solutions de relogement diverses à la sortie du dispositif

10 usagers ont obtenu une place en CHRS, 9 en IML, 5 dans le parc public, 5 chez des tiers, 2 en établissement médical, 6 sur d'autres structures d'hébergement, 1 a été incarcéré et 12 sont sortis sans solutions (dont des personnes exclues). Il est à noter qu'aucun usager n'a réussi à se reloger dans le parc privé.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

Cette année nous assistons à une **baisse significative du taux d'occupation**. Cela s'explique par le fait que nous avons accueilli un nombre important d'usagers qui ont commis de **grosses dégradations dans les logements mis à disposition**. Cela a eu pour effet immédiat l'immobilisation des logements pour des durées plus ou moins longues. Ce fait est la conséquence d'un public de plus en plus abîmé, ne sachant pas ou plus habiter après avoir souvent passé une longue période à la rue. Lorsque les dégradations sont constatées, nous actons le plus souvent une fin de prise en charge. Ces passages rapides sur le service conduisent à une **baisse globale en trompe l'œil de la durée de prise en charge**.

Un autre fait marquant est **l'augmentation des accueils de personnes présentant un état somatique voire psychique nécessitant une prise en charge médicale**.

L'équipe est alors dans l'obligation de faire un « pas de côté » par rapport à ses missions initiales, quitte à se retrouver, dans certains cas, à assumer une fonction de **coordination médicale**.

Enfin, un autre évènement majeur, et non des moindres, est l'annonce en octobre dernier, du **retrait de l'association AJIR de sa collaboration au sein du dispositif**. Cela a d'une part nécessité le recrutement d'une salariée OGFA en lieu et place du salarié mis à disposition par nos partenaires. D'autre part, cette décision implique la perte d'un certain nombre de logements mis à disposition par l'association AJIR et donc la baisse temporaire de la capacité d'accueil (le temps que durera la captation des logements en remplacement). Il a toutefois été convenu avec l'Etat, qui finance ce service, et avec AJIR, que la CPHU continuerait sous sa forme partenariale et avec une capacité d'accueil de 53 personnes, jusqu'à la fin de la trêve hivernale, soit jusqu'au 31 mars 2024.

PERSPECTIVES

L'enjeu majeur pour 2024 sera **le retour à une pleine capacité d'accueil**. Dans un contexte de tension du marché locatif, la tâche risque de ne pas être aisée. Toutefois, nous y voyons l'avantage de pouvoir diversifier la nature du public accueilli. En effet, l'idée est de pouvoir proposer un accompagnement à des couples ou parents isolés avec enfants.

Cela nécessitera certainement de renforcer le partenariat avec les SDSEI, afin d'éviter l'écueil qui consiste à se retrouver « seuls » porteurs de l'accompagnement.

Dans le même ordre d'idée, le lien déjà renforcé avec le CCAS, en charge des personnes isolées, sera à maintenir.

L'Inter Médiation Locative (IML)

Une solution d'hébergement pour des ménages en besoin de soutien sur l'habitat

MISSION DU SERVICE

L'IML propose un accompagnement, par un travailleur social de l'OGFA, de familles ou de personnes seules, hébergées en sous-location, sur toutes les démarches liées au logement. L'association 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 de 6 mois, renouvelable 3 fois, est alors signé entre la personne et l'association. Ce bail expose les conditions de l'accueil, ainsi que les obligations et les droits de la personne et de l'association. La personne titulaire du bail assume les frais liés au logement, tels que le loyer, les charges locatives et les fluides. La personne dispose d'un statut de sous-locataire et peut ainsi ouvrir droit à l'APL, auprès de la CAF.

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

- L'appropriation du logement et la prise en main de son fonctionnement ;
- La notion de « l'habité » (relations avec le voisinage, notamment) ;
- La gestion budgétaire ;
- Les gestion des consommations d'énergie ;
- La méconnaissance 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 dans leurs premiers pas au logement ou dans le maintien dans celui-ci.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accompagnées : **52**, soit 22 ménages

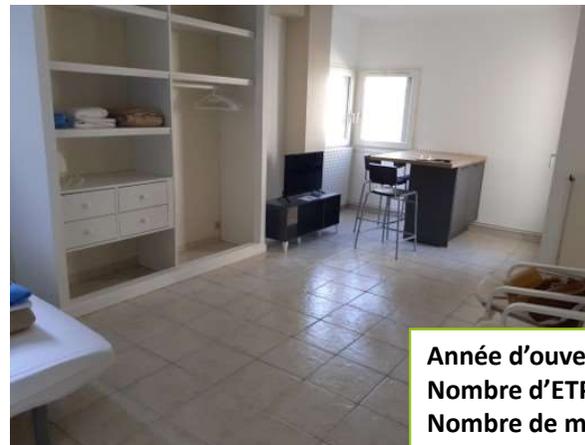
32 adultes et 20 mineurs

Âge des adultes : - De **18 à 25** ans : 12 - De **26 à 35** ans : 5 - De **36 à 45** ans : 6
- De **46 à 55** ans : 7 - De plus de **55** ans : 2

Durée moyenne de séjour : **551,5 jours, soit 18 mois**

Taux d'occupation : **83 %**

Nombre de nuitées en 2023 : **11 823**



Année d'ouverture : 2019

Nombre d'ETP : 1

Nombre de mesures : 39

ÉLÉMENTS DE PROFIL

Des profils divers avec un point commun : une très légère augmentation du nombre de personnes en situation d'emploi

À l'entrée sur le dispositif une **majorité de personne perçoit des minimas sociaux**.

Sur les 13 adultes arrivés en 2023, 1 perçoit l'AAH, 1 perçoit des prestations familiales, 2 familles cumulent RSA et allocations familiales, 5 perçoivent le RSA. **5 personnes perçoivent des salaires**.

La majorité des adultes intégrant le dispositif sont donc inactifs et/ ou en recherche d'emploi.

Des solutions de logement diversifiées avant l'entrée sur le dispositif

Sur les 9 ménages entrants, 1 était en CHRS et la totalité des autres étaient accueillies sur d'autres structures d'hébergement, de type 115 ou hébergement d'urgence.

| Une orientation en plusieurs temps

Le ménage est orienté via le SIAO, à l'initiative du travailleur social de droit commun. Cela permet une première évaluation de sa situation. La seconde évaluation est effectuée par le SIAO, qui propose la candidature de la famille ou de l'usager à l'équipe de l'IML. Dès le départ, les orientations doivent être assez fines pour correspondre aux besoins du ménage.

Le travailleur social qui intervient sur l'IML déterminera si oui ou non, ce ménage relève réellement d'une mesure IML.

Sur 9 ménages orientés en 2023, 8 orientations venaient des SDSEI et 1 du CCAS.

| Des solutions de relogement positives à la sortie du dispositif

Sur les 11 ménages sortis, 1 a bénéficié d'un logement dans le parc privé, 6 ont bénéficié d'un relogement HLM (dont 1 en bail glissant), 2 ménages ont été pris en charge sur d'autres dispositifs IML (hors département), 1 ménage a été orienté en CHRS au regard de son besoin d'étayage, et 1 personne a quitté le dispositif sans prévenir.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

Le service aura connu 3 professionnelles différentes sur l'année, ce qui aura nécessité à chaque fois un temps d'adaptation à des pratiques nouvelles.

Nous avons dû faire face à l'**immobilisation plus ou moins longue de certains logements** qui nécessitaient d'être rénovés, et ce, soit en raison de mésusages par les sous-locataires ou simplement en raison d'une certaine vétusté, suite au passage de plusieurs ménages sur plusieurs années. Cela a contribué à engendrer une baisse du nombre de nuitées et donc du taux d'occupation.

Sur l'année 2023, nous constatons également une **augmentation de la durée moyenne de séjour**. En effet, elle est passée d'une année à près de 18 mois. Les situations se prolongeant sont principalement celles de personnes isolées (généralement des hommes) et bénéficiaires de minima sociaux. Pour elles, l'accès à un logement, que ce soit dans le parc public (peu de disponibilités) ou dans le parc privé (faibles ressources) est réellement difficile.

Compte tenu de la tension du marché locatif, nous n'avons pu procéder qu'à un seul glissement de bail.

Nous avons également bénéficié d'un switch de logement dans le parc public. Cela concerne un appartement dont le loyer, supérieur à 1 000 € mensuels, mettait en difficultés les usagers.

Enfin, cette année 2023 aura été celle de la **première procédure d'expulsion dont nous sommes à l'initiative**. Cela concerne la situation d'une mère isolée avec son enfant majeur qui, en plus de ne pas s'inscrire dans l'accompagnement proposé par notre service et les partenaires, a contracté une dette locative importante et causé de nombreuses nuisances pour son voisinage.

PERSPECTIVES

À l'instar de l'année précédente, le travail de relogement devra rester un axe majeur dans l'accompagnement en IML. Toutefois, cela reste entravé, notamment pour les raisons mise en avant ci-dessus.

Le travail partenarial devra également être maintenu, afin que les usagers du dispositif bénéficient d'un accompagnement par les professionnels ad'hoc.

Nous souhaitons, enfin, que les personnes accueillies soient de plus en plus sensibilisées quant aux responsabilités inhérentes au futurs statuts de locataire, et ce, en termes d'habité, mais aussi en ce qui concerne les responsabilités administratives. L'objectif principal est qu'elles soient réellement prêtes à accéder à un logement autonome le jour où l'opportunité se présentera.

Le Poney Club de la Ferme Saint Joseph

Un lieu ouvert à tous, pour découvrir le cheval et l'équitation

MISSION DU SERVICE

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, issus de tous milieux sociaux, les animaux et, plus particulièrement, le cheval et l'équitation.

Les enfants de plus de 6 ans sont inscrits pour des séances de 2h00, organisées comme telles :

| 30 minutes pour préparer le poney ;

| 45 minutes à poney ;

| 45 minutes d'hippologie. Ce dernier temps a pour objectif de faire découvrir l'animal aux enfants, en leur apportant des connaissances théoriques, venant compléter le savoir technique.

Les enfants de 3 à 6 ans bénéficient de séances de 1h00 (30 minutes de soins aux poneys et 30 minutes à poney), basées sur 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, sur différents thèmes (voltige, travail en extérieur, Pony Games, Équifun, équitation western, obstacles, etc.). Ces stages sont ouverts à tous. Le Poney Club propose, enfin, d'accueillir des groupes (CHP, Résidences accueil, services JEA de l'OGFA, etc.) pour des activités de médiation animale et d'équithérapie. Cela permet de travailler des objectifs personnels en passant par la relation animale. Les séances se déroulent individuellement ou en tout petit groupe sur 1h00 de temps.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre d'adhérents de septembre 2022 à juillet 2023 : 110

- 3-6 ans : 21 cavaliers
- **6-10 ans : 66 cavaliers**
- 10-14 ans : 21 cavaliers
- Adultes : 2 cavaliers

Les groupes accueillis :

- Le service JEA (29 séances)
- Les Résidence accueil (12 séances), le SAMSAH et l'Ensoleillade



Année d'ouverture : 1997

Nombre d'ETP : 4, dont 2 services civiques

Nombre de poneys : 17

DE LA MÉDIATION ANIMALE À L'ÉQUITHÉRAPIE

La médiation animale est un outil facilitateur de la relation. Elle permet d'instaurer un échange par l'intermédiaire d'un « médiateur ». Les personnes accompagnées ont donc plus de facilités à s'ouvrir à l'autre, puisqu'elles ne sont plus dans une relation duelle avec le professionnel. Le regard de l'autre est également moins difficile à supporter, grâce à cet animal, qui fait « tiers » dans la relation. Les activités de médiation animale peuvent représenter un espace de liberté où il est possible d'exprimer sa pensée, ses émotions et ses craintes, en pouvant s'appuyer sur une présence éducative.

Cette activité, mise en place en 2022, a été en difficultés cette année. En effet, le Poney Club a dû faire face à **l'absence prolongée de l'intervenante en médiation animale**. Nous avons eu l'ambition de maintenir une offre pour 2 services de l'OGFA (la Résidence Accueil de Pau et le SAMSAH), séances financées cette fois encore grâce au soutien financier de la **Conférence des financeurs**.

Le Poney Club a fait le choix de s'appuyer sur les connaissances de la monitrice d'équitation pour proposer, au public en demande, des séances d'équithérapie.

Un groupe du foyer d'hébergement de l'Ensoleillade, ainsi que 4 enfants en cours particuliers, bénéficient également de ces séances.

FAITS MARQUANTS

L'année 2023 a été une année durant laquelle le Poney Club est parvenu à limiter son déficit financier grâce à la stabilisation de son nombre d'adhérents et à la diversification des activités proposées.

Le Poney Club a travaillé sur 3 axes :

| **Sa politique commerciale**, avec le travail de modernisation du site Internet du Poney Club et la création de sa page Instagram, de façon à gagner en visibilité. Nous avons conservé notre identité, autour de trois mots clés définissant notre structure : Convivialité, Proximité et Solidarité, et notre code couleur. En 2022, nous avons choisi de proposer à la vente, pour les adhérents du Club, des tee-shirts et des sweat-shirts. Cette année nous avons élargi cette gamme avec de nouveaux modèles et d'autres couleurs.

| **Des travaux d'aménagements et d'embellissement** ont été réalisés en 2023. La carrière a été intégralement refaite. Un aquarium a également été réalisé par les bénévoles du CRP Beterette, qui interviennent un après-midi par semaine. Pour le bien-être des poneys, un nouvel abri a été installé à l'intérieur du pré. Enfin, pour la sécurisation des prés, des devis ont été réalisés pour l'installation d'un portail à l'entrée. Ce portail sera en placé début 2024.

| **La diversification des activités s'est maintenue en 2023**

- Les séances d'éveil à poney ont été mises en place en 2022, séances auxquelles ont participé, en 2023, environ 200 enfants. Ces séances s'adressent aux crèches, aux MAM et aux assistantes maternelles accueillant des enfants de 18 mois à 3 ans. Elles permettent aux enfants de découvrir les poneys et leur univers à travers des séances de jeux.
- Les balades tenues en main : en 2023, 100 balades ont eu lieu au Poney Club.
- L'organisation d'anniversaires : Cette activité permet aux enfants de fêter leur anniversaire au Poney Club, avec leurs amis. En 2023, 11 anniversaires ont été fêtés au Poney Club.

L'ensemble de ces activités a permis de dynamiser la structure et d'amener de nouveaux publics.

- | En 2023, le Poney Club a participé à :
 - La réalisation de 5 journées de baptêmes à poneys. Elles ont permis de faire découvrir le club et de gagner en visibilité.
 - L'accueil de scolaires : 1 classe de l'école maternelle Argagnon a participé à 3 séances. Les enfants ont pu découvrir le milieu équin, apprendre à faire du poney et gagner en assurance et en autonomie.

| Cette année a été marquée par la difficulté de recrutement des services civiques, pourtant indispensables au bon fonctionnement du Poney Club.

| Le Poney Club a, cette année, organisé une tombola. Cette tombola a été une grande réussite ; elle a permis de faire gagner une soixantaine de lots aux participants et d'apporter 1.000€ à la structure. Une seconde tombola est prévue lors de la fête du Poney Club en juin 2024, afin de renforcer le lien social entre nos adhérents.

| De façon à diversifier son activité, le Poney Club a permis à sa monitrice de participer à une formation de Tir à l'arc à cheval, sur 2 jours. Ainsi, le Poney Club peut maintenant proposer cette nouvelle activité.

| La fin d'année a été marquée par plusieurs périodes d'absences de la monitrice d'équitation, mais le Poney Club a su s'organiser pour maintenir ses cours et ses activités.

PERSPECTIVES

L'année 2023 a été une bonne année pour le Poney Club qui a réussi à conserver ses adhérents et à maintenir la diversification de ses activités. Tout ceci a permis de conserver une situation financière plutôt stable malgré l'augmentation importante du coût de l'énergie, qui pèse lourd dans le budget du club. Toute l'équipe a à cœur de poursuivre sur cette dynamique positive.

Le Centre d'Hébergement d'Urgence & L'Inter-Médiation Locative - Oloron

Mise à l'abri de personnes isolées sans solution d'hébergement ou de personnes ayant besoin de soutien dans l'accès au logement

MISSION DU SERVICE

Le Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) est une structure d'hébergement, permettant une mise à l'abri immédiate. Le dispositif offre les prestations suivantes :

- Le gîte, le couvert et l'hygiène ;
- Une première évaluation médicale, psychique et sociale ;
- Une orientation vers un professionnel ou une structure susceptible d'apporter à la personne, l'aide justifiée par son état.

Le public accueilli peut être « toute personne sans abri, en situation de détresse médicale, psychique ou sociale, isolée ou en famille ».

Il dispose d'une place 115 et de 6 places HU, entre les mains du SIAO, dont 2 en diffus.

Le service IML, quant à lui, offre des logements en diffus et ce, de différentes capacités d'accueil selon la composition du ménage. Les personnes accueillies sont sous-locataires et peuvent ainsi ouvrir droit aux allocations logement. L'objectif est de :

- Sécuriser la relation entre le bailleur et le locataire ;
- Permettre au ménage de s'approprier son logement et d'en avoir un usage adapté ;
- Favoriser l'autonomie des personnes accompagnées ;
- Accompagner vers le relogement.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : **15** pour le CHU , **14** en IML
Sexe : **15** hommes (CHU) ; **2** femmes, **10** hommes, **2** enfants (IML)
Âge moyen : **44 ans** (CHU), **36 ans** (IML)
Durée moyenne de séjour : **2 mois** (CHU), **4 mois** (IML)
Taux d'occupation : **61 %** (CHU), **44%** (IML)



Année d'ouverture : 1996
Nombre d'ETP : 2,2
Nombre de places : 7 (CHU) et 14 (IML)

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Analyse du taux d'occupation

	1 ^{er} semestre		2 nd semestre		Année 2023
CHU	51%	7 places	71%	7 places	61%
	71%	5 places			
IML	7%		77%		42%

La bonne compréhension du taux d'occupation ne peut se faire qu'en tenant compte d'éléments de contexte.

Le CHU disposait de 2 chambres doubles, qui contraignaient 4 usagers à partager le même lieu de vie. Cet agencement ne nous a pas paru satisfaisant et opportun pour un public en quête de repos et de tranquillité. Nous avons fait le choix de diminuer notre capacité d'accueil à 5 et de chercher 2 places supplémentaires, en diffus. La captation a été opérante à partir de septembre 2023. Nous avons aussi dû immobiliser, durant 4 mois, une chambre impropre à l'hébergement du fait de moisissures importantes.

Enfin, nous nous sommes employés à capter de nouveaux logements IML. Notre capacité d'accueil a progressivement augmenté à partir du 2nd semestre pour être optimale en fin d'année.

Notre activité connaît une forte croissance au 2nd semestre avec l'acquisition des logements manquants. Les places ont été, dès lors, rapidement pourvues.

| Un public relativement jeune sur les deux dispositifs

	CHU	IML
18-40 ans	7	7
40-60 ans	6	6
60 ans +	2	1

| Les revenus du travail et les minimas sociaux majoritaires

	Salaires	Retraite	RSA	AAH	ARE	Sans revenu	Pension invalidité
CHU	4	1	5	2	2	2	0
IML	3	1	3	1	0	0	2

| Les sorties : un renouvellement régulier au CHU et de la stabilité à l'IML

	CHU	IML
IML	2	0
Logement autonome	4	1
Changement de territoire	2	0
Exclusion	3	0

| Les organismes orienteurs principalement oloronais

	SDSEI	CCAS	CHP	ML PAU	SPIP PAU
CHU	19 (OSM : 13)	6 (OSM : 4)	1	1	1
IML	13 (OSM : 7)	6 (OSM : 6)	0	0	0

| Les usagers du CHU rencontrent, pour beaucoup, des problématiques de santé psychique (5) et d'addictions (7). Les besoins sont couverts par des accompagnements, via le CMP, l'EMPP et des associations de prévention spécialisées.

| Les locataires du dispositif IML présentent des profils variés. Nous avons accompagné des personnes réfugiées, deux familles expulsées de leur logement, un ancien usager MNA, 2 hommes en situation de surendettement et 2 anciens usagers du CHU.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

Comme 2022, 2023 constitue une année de transition avec la reprise du CHU et de l'IML par l'OGFA. En début d'année, **l'équipe de professionnels a dû être totalement renouvelée**, avec le recrutement d'une CESF, ainsi que la nomination d'un Responsable de services. La configuration de l'équipe a à nouveau évolué en juillet, avec le départ en congés maternité de la CESF. Une ASS a été recrutée en CDD à temps plein, épaulée par une salariée à 0.20 ETP, toutes deux placées sous la responsabilité d'une coordinatrice. Cette organisation a permis de garantir la continuité des accompagnements, d'assurer la montée en charge des dispositifs, et de créer des coopérations et de nouveaux partenariats.

Un enjeu fort résidait dans la **captation de biens immobiliers**, puisque le CHU et l'IML souffraient d'un très fort déficit de logements à leur reprise par l'OGFA. En février 2023, la Direction a souhaité confier à une professionnelle de la plateforme une mission de veille et de recherche immobilière, sur le territoire oloronais, en coordination avec notre chargée de gestion locative. Les résultats sont probants, puisque nous finissons l'année avec une capacité de places correspondant à notre agrément.

Les actions de prévention prévues dans le cadre de l'AAP ARS « Accompagnement vers les soins pour un public précaire accueilli dans le cadre d'un CHU » ont été déployées à l'échelle de la plateforme et même de la ville d'Oloron. Des après-midi sportives ont été organisées à l'initiative de l'OGFA, avec le soutien de l'UFOLEP et de la Mairie. Nous avons comptabilisé une cinquantaine de participants, usagers des services de l'OGFA et de nos partenaires.

Nous avons aussi travaillé au **conventionnement de partenariats** avec l'IFAS (Institut de Formation des Aides-Soignantes), le CHP et l'Association Addictions France, pour la mise en œuvre d'actions de prévention tout au long de l'année 2024.

Les pratiques professionnelles se sont aussi structurées avec le déploiement d'outils (le projet d'accompagnement et la grille VAD). Nous avons aussi cherché à renforcer le lien avec nos partenaires principaux (le SIAO, la SDSEI, le CHP ou encore le CCAS).

PERSPECTIVES

Nous mènerons en 2024, le déploiement de notre projet ARS à l'échelle de la plateforme et de la ville, nous continuerons d'assurer la croissance continue de l'activité sur les deux dispositifs. Enfin, nous aurons à cœur de garantir la stabilité de l'équipe.

PÔLE HANDICAP PSYCHIQUE

A partir des années 2000, avec l'apparition de nouvelles valeurs, telles que l'inclusion et le hors les murs, apparaît la nécessité d'accompagner des personnes en situation de handicap psychique, auparavant hospitalisées en hôpital psychiatrique durant de longues années. 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 sanitaire. 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 les territoires ruraux (Oléron, puis Orthez).



56 | SAMSAH « Les Roses »

58 | Résidence Accueil « Les Vallées » de Pau

60 | Résidence Accueil « Bel Horizon » d'Oléron

62 | Résidence Accueil « Sanchette » d'Orthez

Le SAMSAH « Les Roses »

Un service d'accompagnement médico-social pour adulte en situation de handicap psychique

MISSIONS DU SERVICE

Le SAMSAH est un service d'accompagnement médico-social pour adulte en situation de handicap psychique. Il a pour mission de :

- 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 de différents accompagnements pour faciliter la 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, l'exercice de la citoyenneté, l'accès aux droits fondamentaux, l'accès à la culture, aux loisirs et aux sports, ainsi que l'accès à l'insertion professionnelle ;
- Accompagner et **coordonner le parcours de soins** ;
- Effectuer **une intervention sociale** préventive, éducative et réparatrice.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accompagnées : **51**

Sexe: **22** femmes et **29** hommes

Moyenne d'âge : **51 ans**

Durée moyenne de séjour : **1 384 jours, soit 3 ans et 7 mois**

Taux d'occupation : **137 %**



Année d'ouverture : 2010

Nombre de salariés : 12 + 1 responsable de pôle

Nombre de mesures : 30

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Des personnes globalement éloignées des circuits de l'insertion professionnelle

Nous avons accompagné, cette année, 6 personnes qui travaillent en ESAT. 45 sont sans emploi, mais 36 ont déjà occupé un emploi. Deux personnes ont été embauchées en ESAT cette année.

| Une situation financière toujours sécurisée

La totalité des personnes a accès à des ressources : 40 personnes perçoivent uniquement l'AAH. 3 personnes touchent l'AAH et un salaire, 5 personnes touchent l'AAH et une pension d'invalidité, 3 personnes touchent l'AAH et une pension de retraite.

| Des personnes fragiles psychiquement et physiquement, nécessitant un accompagnement aux soins important, voire intensif

40 personnes ont besoin d'être accompagnées dans leur parcours de soins de manière régulière. Parmi elles, 31 personnes ont été suivies cette année dans le cadre d'une affection somatique de longue durée, soit 61 % de notre file active.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| Les hospitalisations sont cette année en forte hausse

Nous enregistrons une hausse de 79 % pour des hospitalisations dont la raison est somatique (370 jours, contre 206 jours l'an dernier) et une hausse de 34% pour des séjours en psychiatrie (2361 jours, contre 1 750 jours). Ces hospitalisations concernent 39 % de notre file active (20 personnes), avec des hospitalisations longues pour la plupart (entre 30 et 90 jours pour 6 personnes, et entre 6 mois et plus d'un an pour 7 personnes). Ces durées s'expliquent par les difficultés à formaliser un nouveau projet d'hébergement (maison de retraite ou foyer) et dans le cas d'une décompensation psychique, nécessitant une réintégration du processus de réhabilitation au sein du CHP.

| Des personnes en perte d'autonomie

52% de l'activité concernent l'aide humaine, à savoir l'aide à l'hygiène corporelle, l'accompagnement aux courses, la confection de repas et l'entretien du logement. 18 personnes, soit 35 % de notre file active, bénéficient d'un accompagnement intensif avec l'intervention d'aide-ménagère, auxiliaire de vie ou PCH, en complément de nos interventions. Les chiffres sont stables avec, tout de même, une augmentation des situations nécessitant l'intervention de multiples partenaires.

| Un public qui reste majoritairement âgé

La moyenne d'âge s'élève à 51 ans. 15 personnes ont plus de 60 ans soit 29 % de l'effectif, 21 personnes ont entre 50 et 59 ans soit 41 % de l'effectif. Les deux tranches d'âge cumulées représentent 70% des personnes ayant été accompagnées par le service sur l'année.

| Des mesures de protection pour 90% des résidents

35 personnes sont sous curatelle renforcée, 6 personnes sont sous tutelle. 10 personnes n'ont pas de mesure de protection.

| L'autonomie comme principal motif de sortie

Cinq personnes ont acquis suffisamment d'autonomie pour quitter le dispositif de manière sécuriser avec la mise en place de relais. Une personne est partie en hospitalisation longue, 2 ont été admises en foyer d'hébergement et 1 personne est décédée.

2023 a été marquée par l'évaluation qualité du SAMSAH et donc l'opportunité d'une remise à plat de nos outils, procédures, documents institutionnels et organisations. L'équipe s'est mobilisée durant plus de 4 mois, notamment, sur la réécriture du projet de service. L'occasion de réaffirmer notre attachement à la notion de rétablissement, dont les valeurs sont amenées à guider plus encore notre action auprès des personnes que nous accompagnons. Ces cinq années à venir nous permettront de renforcer nos pratiques par des actions de formation ciblées (pouvoir d'agir et rétablissement) à destination des professionnels, et de répondre aux enjeux identifiés et inscrits dans le projet de service.

Nous avons cherché à favoriser la participation des usagers, par la mise en place d'un comité consultatif. Celui-ci est composé d'usagers et de professionnels. Nous avons pu solliciter dans le cadre d'un travail de relecture de notre projet de service, ainsi que de nos documents réglementaires (livret d'accueil, règlement de fonctionnement et procédures). Cette instance a vocation à perdurer et prendre part, plus encore, à l'organisation et au fonctionnement du service. Le rapport établi à l'issue du processus d'évaluation a été très positif et nous encourage à poursuivre notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Cette année encore, nous avons eu la possibilité de faire appel à la Conférence des Financeurs, afin de mettre en place des actions de prévention et de sensibilisation contre les risques liés au vieillissement et à la perte d'autonomie. Nous avons pu réaliser 12 sorties sur l'année, 39 ateliers de socio-esthétique, plus de 100 heures de médiation aquatique, des séances de sport adapté trois fois par mois et un suivi individuel avec une diététicienne une fois par mois.

PERSPECTIVES

Pour la seconde année consécutive, le SAMSAH va s'engager dans un nouveau processus d'évaluation basé sur un référentiel spécifique au handicap psychique. À l'issue du processus, le SAMSAH devrait obtenir une certification validant son savoir-faire. Nous avons répondu à l'appel à projets « **Démocratie en Santé** » (ARS), avec le service des LAM. Dans ce cadre, nous allons mettre en place **un comité d'éthique**, composé d'usagers et de professionnels. Cette instance vise à la résolution de situations complexes et à promouvoir le pouvoir d'agir des usagers dans les services.

La Résidence Accueil « Les Vallées »

Un habitat pérenne pour des personnes en souffrance psychique

MISSION DU SERVICE

Le dispositif 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. Il est à noter qu'une équipe du CHP, travaillant dans nos murs, nous accompagne dans la réalisation de nos activités. Nos missions sont de :

Rendre l'utilisateur acteur de ses projets :

- via un contrat associant le résident, l'OGFA et le CHP ;
- par l'élaboration d'un projet de vie ;
- en lui proposant un espace d'expression à travers la consultation des usagers ;
- en lui donnant la parole concernant sa prise en charge sur le service, lors de réunions collectives, en présence des représentants de l'OGFA et du CHP.

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 à vivre dans un logement (seul ou en colocation) ;
- en limitant les risques d'isolement ;
- en permettant et favorisant la restauration des liens sociaux et familiaux.

Permettre une prise en charge globale du résident :

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

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accompagnées : **44**

Sexe : **17** femmes et **27** hommes

Moyenne d'âge : **53 ans**

Durée moyenne de séjour : **2 408 jours, soit environ 6 ans**

Taux d'occupation : **92 %**



Année d'ouverture : 2007
Nombre de salariés : 4 + 1 coordinatrice et 1 responsable de pôle
Nombre de places : 45

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Tranches d'âge : une forte représentation des résidents dans la tranche 50 - 69 ans

RA « Les Vallées » 2022

Age	Nombre
16 - 24	1 2,17%
25 - 49	9 19,5%
50 - 59	34 74%
60 - 69	2 4,33%
Total	46 100%

RA « Les Vallées » 2023

Age	Nombre
16 - 24	1 2,27%
25 - 49	11 25%
50 - 59	21 47,73%
60 - 69	11 25%
Total	44 100%

En comparant nos données 2023 à celles de 2022 nous observons :

- **La baisse significative de la tranche des 50-59 ans ;**
- **La forte hausse des 60-69 ans qui représentent ¼ des personnes accompagnées.**

La moyenne d'âge, de 53 ans, reste malgré tout inchangée par rapport à 2022. Cela démontre qu'il s'agit pour beaucoup d'un simple passage de personnes d'une tranche d'âge à une autre.

Nous pouvons cependant noter que sur les 3 personnes admises en 2023 deux étaient âgées de plus de 60 ans.

RA 2023—OGFA—58

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

Les étayages nécessaires pour le maintien au domicile du plus grand nombre

66 % des personnes ont besoin d'une aide ou d'une supervision pour la réalisation des actes du quotidien ; 34 % sont autonomes et bénéficient d'une simple veille. Dans le détail :

- 15 personnes bénéficient d'une PCH ;
- 9 sont accompagnées par le SAMSAH ;
- 12 ont une aide ménagère ;
- 4 sont accompagnées par l'UDVS dans le cadre des courses ;
- 10 font l'objet de stimulation régulière pour du tri et du ménage par l'équipe RA (un même résident peut bénéficier de plusieurs interventions).

L'UDVS est davantage mobilisée sur les accompagnements somatiques et l'observation clinique au domicile, et intervient au final assez peu sur la vie quotidienne auprès des résidents.

L'insertion professionnelle : ¼ des résidents concernés

Cinq résidents travaillent en milieu protégé au sein d'ESAT. Cinq autres résidents ont été suivis dans le cadre d'un « projet passerelle » (dispositif favorisant l'insertion professionnelle de patients du CHP en ESAT, sur la base d'un mi temps soins/ mi temps travail) ou ont réalisé des stages en vue d'intégrer un « projet passerelle ». Une personne suit une formation en alternance et, enfin, une personne a réalisé un stage dans le cadre d'un accompagnement Cap Emploi.

Des sorties du dispositif qui démontre un besoin d'étayage plus important

Les sorties sont liées à une admission en foyer d'hébergement pour travailleur handicapé, à deux entrées en foyer logement, à une fin de prise en charge à la demande de l'ESMS et à un décès. Nous notons que **les usagers quittent la RA pour des structures dont les modalités d'hébergement répondent à une perte d'autonomie ou à un besoin d'étayage plus important**. Trois admissions ont eu lieu au cours de cette année.

Des mesures de protection pour 76 % des résidents

35 personnes sont sous curatelle renforcée (1 mandataire familial), 1 sous curatelle simple, 4 sous tutelle et 6 personnes, seulement, n'ont pas de mesure.

Des modalités d'hospitalisation répondant à des besoins de soins de degrés divers

20 semaines d'hospitalisation séquentielle ont concerné 6 patients.

879 jours d'hospitalisation en psychiatrie ont concerné 6 patients (dont 1 patiente pour 288 jours).

Depuis 2018, l'association bénéficie de subventions perçues dans le cadre d'appels à projets de la **Conférence des Financeurs. Ces financements participent à la mise en œuvre d'actions en faveur du bien être des usagers**. La thématique 2023 portait sur la prévention du risque de perte d'autonomie. La Résidence Accueil a donc déployé un programme comprenant des séances de socio esthétique, de médiation animale, d'activité physique adaptée, des ateliers cuisine et des sorties communes aux trois résidences accueil. Ces temps ont rencontré un vif succès, tout au long de l'année.

Nous avons réalisé, en fin d'année, **les élections des membres du Conseil de la Vie Sociale CVS**. 3 titulaires et 3 suppléants ont été élus démocratiquement par l'ensemble des résidents. Le CVS délibérera en 2024 sur des sujets relatifs au fonctionnement et à l'organisation du service et pourra émettre des propositions en vue de l'amélioration de la qualité des prestations.

Les réunions des colocataires ont été réalisées régulièrement pendant l'année. Ces moments sont riches et très investis par les résidents. Nous avons pu aborder différents sujets relatifs à la vie du service et traiter, sous un angle préventif et éducatif, des problématiques rencontrées dans les logements, comme les infestations de blattes ou la surconsommation énergétique. Les résidents se sont montrés concernés et intéressés.

Nous avons lancé le processus d'élaboration des projets d'accompagnement. À la fin de l'année, chaque résident a pu exprimer ses attentes et ses besoins et dispose d'objectifs clairement définis et négociés avec les différents intervenants (RA, UDVS et SAMSAH).

La Résidence Accueil (RA) a été sollicitée par **l'association ARI** porteuse d'un projet de création de RA dans la région bordelaise, qui souhaitait comprendre notre fonctionnement en mode « plateforme » et pouvoir s'en inspirer. Ce fut un échange très intéressant ; certains résidents ont pu participer et répondre aux questions des administrateurs.

PERSPECTIVES

Nous mènerons en 2024 :

- L'intensification de la démarche qualité : actualisation des docs 2002-2 et réalisation de l'autoévaluation ;
- Le déploiement des actions « prévenir le risque de perte d'autonomie » ;
- La mise en œuvre du CVS.

La Résidence Accueil « Bel Horizon »

Un habitat pérenne pour des personnes en souffrance psychique

MISSION DU SERVICE

Le dispositif 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 studio, T2 ou T3. Tous sont situés à **Oloron Sainte Marie**. Il est à noter qu'une équipe du CHP, travaillant dans nos murs, nous accompagne dans la réalisation de nos activités. Nos missions sont de :

Rendre l'usager acteur de ses projets :

- via un contrat associant le résident, l'OGFA et le CHP ;
- par l'élaboration d'un projet de vie ;
- en lui proposant un espace d'expression à travers la consultation des usagers ;
- en lui donnant la parole concernant sa prise en charge sur le service, lors de réunions collectives, en présence des représentants de l'OGFA et du CHP.

Favoriser l'inclusion sociale de l'usager :

- par l'accès à un logement dans la cité et le maintien et / ou le développement de leur autonomie à vivre dans un logement (seul ou en colocation) ;
- en limitant les risques d'isolement ;
- en permettant et favorisant la restauration des liens sociaux et familiaux ;

Permettre une prise en charge globale du résident :

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

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accompagnées : **15**

Sexe : **3** femmes et **12** hommes

Moyenne d'âge : **43 ans**

Durée moyenne de séjour : **1 170** jours, soit environ **3 ans**

Taux d'occupation : **79 %** pour 20 places et **91 %** pour 15 places



Année d'ouverture : 2018
Nombre de salariés : 2 + 1 coordinatrice
et 1 responsable de pôle
Nombre de places : 15

ÉLÉMENTS DE PROFIL

Tranches d'âge représentées

RA « Bel Horizon » 2022

Age	Nombre	
16 – 24	0	0%
25- 49	10	72%
50 – 59	3	21%
60 – 69	1	7%
Total	14	100%

RA « Bel Horizon » 2023

Age	Nombre	
16 – 24	0	0%
25- 49	11	73%
50 – 59	3	20%
60 – 69	1	7%
Total	15	100%

Une mixité générationnelle

La moyenne d'âge est de 43 ans : 50 % des résidents ont moins de 40 ans et 28 % de l'effectif ont plus de 50 ans. Le constat d'une mixité générationnelle dressé ces deux dernières années se vérifie donc aussi en 2023.

Il est à noter que les trois dernières admissions concernent un public plutôt jeune, intégrant la tranche d'âge des 25 – 39 ans.

RA 2023—OGFA—60

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| L'insertion professionnelle pour 13 % des résidents

Un résident travaille en milieu protégé au sein d'un ESAT. Une personne a signé un CDI dans le milieu ordinaire. Deux ont été suivies dans le cadre du dispositif emploi accompagné, mais ne le sont plus aujourd'hui.

| L'accompagnement d'un public plus jeune

Les personnes jeunes sortent des standards des résidences accueil. Leur accueil nécessite de répondre à un **besoin d'étayage éducatif**, favorisant l'acquisition de compétences sociales et relationnelles, en vue d'une insertion réussie.

| Une mobilité partielle des résidents

4 usagers disposent du permis de conduire et, parmi eux, deux sont véhiculés.

| Des mesures de protection pour les 2/3 des résidents

10 personnes sont sous curatelle renforcée ; seules 5 personnes n'ont pas de mesure.

| Des personnes bénéficiant toutes de ressources stables

13 résidents disposent de l'AAH, 1 personne perçoit une pension d'invalidité et 1 personne perçoit, en plus, une rémunération d'ESAT.

| Les étayages nécessaires pour le maintien au domicile de 50 % des résidents

8 personnes ont besoin d'une aide ou d'une supervision de l'UDVS pour la réalisation des actes du quotidien. Dans le détail, 2 résidents bénéficient d'une aide à la confection de repas, 5 d'une aide au ménage, 7 d'une aide aux courses (un même résident peut bénéficier de plusieurs interventions). 2 résidents disposent, en plus, d'une PCH.

L'équipe OGFA intervient auprès de l'ensemble des résidents pour de la stimulation au ménage.

Nous notons cette année, une nette amélioration de l'entretien des logements. Seuls trois logements nécessitent encore une vigilance accrue.

Deux problèmes de voisinage ont marqué l'année 2023 et ont abouti au déménagement des résidents concernés.

| Les hospitalisations séquentielles comme modalité d'hospitalisation

2 personnes disposent d'hospitalisations séquentielles, à raison d'une semaine tous les 3 mois.

Une actualité marquée par une offre d'activités variées et régulières

Des temps forts ont eu lieu toute l'année grâce à la mobilisation de l'équipe de professionnelles. Plusieurs sorties ont été proposées en montagne et une visite de zoo a été organisée. 2023 a aussi été marquée par la participation de résidents à la « Garburade » en collaboration étroite avec le GEM « Les Moments Partagés », ainsi qu'à un tournoi de foot opposant les usagers de la plateforme aux partenaires oloronais (actions de prévention/AAP ARS 2023). Les résidents ont aussi pu bénéficier de séances de sport adapté (financement de la Conférence des financeurs), alternant tir à l'arc, escalade, boxe thérapie ou encore sorties raquettes et vélo. Ils ont pu également bénéficier de séances de médiation animale avec les ânes de l'association « Petits Pas ».

Les activités courantes de la RA, programmées en semaine, mobilisent de plus en plus de monde. 5 à 6 personnes viennent quotidiennement sur les différents temps proposés (accueil café, atelier cuisine, activité marche et séances de socio esthétique, notamment).

La participation des résidents : un enjeu fort

Nous avons procédé aux **élections des membres du Conseil de la Vie Sociale**. 2 titulaires et 2 suppléants ont été élus démocratiquement, par l'ensemble des résidents. Le CVS délibérera en 2024 sur des sujets relatifs au fonctionnement et à l'organisation du service, et pourra émettre des propositions en vue de l'amélioration de la qualité des prestations.

Une croissance contrariée

Nous avons proposé et obtenu, en juillet 2023, l'extension de l'agrément de la RA, passant de 15 à 20 places, afin de répondre aux besoins du territoire oloronais. L'un des enjeux a résidé dans la captation des logements, difficile et bloquante sur Oloron. Nous avons souhaité gagner en réactivité en confiant cette mission à une professionnelle de la plateforme. Cette nouvelle organisation nous a permis de capter de nouveaux logements en un temps réduit. Il nous reste aujourd'hui à occuper l'ensemble des places.

PERSPECTIVES

Nous mènerons en 2024 :

- Le déploiement des actions financées dans le cadre de la Conférence des financeurs ;
- L'intensification de la démarche qualité : actualisation des docs 2002-2 et réalisation de l'autoévaluation.
- La mise en œuvre du CVS.

La Résidence Accueil « Sanchette »

Un habitat pérenne pour des personnes en souffrance psychique

MISSION DU SERVICE

Le dispositif 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 studio, T2 ou T3. Ces logements sont situés sur la **commune d'Orthez**. Ses missions sont de :

Rendre l'utilisateur acteur de ses projets :

- via un contrat associant le résident, l'OGFA et le CHP ;
- par l'élaboration d'un projet de vie ;
- en lui proposant un espace d'expression à travers la consultation des usagers ;
- en lui donnant la parole concernant sa prise en charge sur le service, lors de réunions collectives, en présence des représentants de l'OGFA et du CHP.

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 à vivre dans un logement (seul ou en colocation) ;
- en limitant les risques d'isolement ;
- en permettant et favorisant la restauration des liens sociaux et familiaux ;

Permettre une prise en charge globale du résident :

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

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accompagnées : **10**

Sexe : **2** femmes et **8** hommes

Moyenne d'âge : **47 ans**

Durée moyenne de séjour : **1 020 jours soit environ 2 ans et 9 mois**

Taux d'occupation : **90 %**



Année d'ouverture : 2020

Nombre de salariés : 2 + 1 coordinatrice et 1 responsable de pôle

Nombre de places : 10

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Tranches d'âge :

RA SANCHETTE 2022

Age	Nombre	
16 – 24	1	10%
25- 49	4	40%
50 – 59	2	20%
60 – 69	3	30%
Total	10	100%

RA SANCHETTE 2023

Age	Nombre	
16 – 24	1	10%
25- 49	4	40%
50 – 59	2	20%
60 – 69	3	30%
Total	10	100%

| Une mixité générationnelle

La moyenne d'âge est de 47 ans.

L'âge médiant est de l'ordre des 50 ans, ce qui témoigne de la mixité générationnelle.

3 résidents ont plus de 60 ans et 3 demeurent dans la tranche des 18 – 39 ans.

| Situation professionnelle

3 résidents ont atteint l'âge de la retraite.

Parmi le public en âge de travailler, un résident occupe un emploi dans le milieu ordinaire, un autre a réussi une formation en alternance et un dernier fait du bénévolat de manière active à la Croix-Rouge.

| La mobilité, une exception

4 usagers disposent du permis de conduire, mais une seule personne bénéficie d'une voiture.

| Des mesures de protection pour 2/3 des résidents

6 personnes sont sous curatelle renforcée, 1 personne bénéficie d'une mesure de tutelle. 3 personnes ne bénéficient pas de mesure.

| Des personnes bénéficiant toutes de ressources stables

Les 10 résidents perçoivent l'AAH, 1 personne touche aussi un revenu d'activité et 1 personne perçoit, en plus, une pension d'invalidité.

| Un important suivi psychique

Tous ont un suivi au CMP et 4 d'entre eux bénéficient, en supplément, d'une prise en charge en hôpital de jour, dans le cadre d'activités thérapeutiques.

| L'absence d'UDVS, compensée par la RA dans les actes de la vie quotidienne

La quasi-totalité des résidents doit gérer seule les tâches du quotidien (entretien du logement, hygiène et confection de repas). Les professionnelles de la RA interviennent en soutien auprès des usagers et s'assurent que leurs conditions de vie ne se dégradent pas. Elles réalisent un travail de stimulation au ménage, si nécessaire. Enfin, un accompagnement véhiculé aux courses a lieu 2 fois par semaine. La moitié des résidents a besoin d'être guidée dans ses achats, dans un objectif d'équilibre alimentaire.

| Des hospitalisations en psychiatrie peu fréquentes en 2023

Les hospitalisations ont eu lieu en psychiatrie au cours de l'année, à hauteur de 111 jours.

| Des mouvements, avec l'accueil de nouveaux résidents et un retour dans le monobloc

2 nouvelles personnes sont arrivées sur la RA, la première sur le monobloc et la seconde en appartement en diffus. Une résidente a souhaité réintégrer le monobloc en cours d'année souhaitant goûter à la vie collective.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

Une forte programmation d'activités, de sorties et de temps forts

Nous constatons chaque année une augmentation de la fréquentation quotidienne des espaces collectifs par les résidents. Cela traduit une meilleure appropriation des lieux et un fort investissement, aussi bien des personnes qui y vivent, que de celles vivant en diffus qui ont plaisir à venir sur Sanchette.

Les activités et sorties ont été nombreuses cette année, au vu du financement obtenu par l'appel à projets de la Conférence des financeurs « Prévenir le risque de perte d'autonomie ».

- Le projet jardin a évolué de façon positive grâce à la participation d'un intervenant spécialisé en permaculture. Toujours aussi fédérateur, cet atelier a connu un franc succès ;
- Un atelier sport adapté, à raison d'une séance/mois, dispensé par une intervenante extérieure (découverte du tir à l'arc, tournoi de basket, pétanque, gym douce) a été au programme ;
- Des séances de médiation animale, avec l'association les « 4'astrophes » ont été proposées aux résidents.

D'autres projets de sorties ont eu lieu tout le long de l'année. Le groupe s'est rendu notamment aux thermes de Salies, à la Pêcherie d'Aurit, au lac de Biron, etc.

Depuis le mois d'octobre, un atelier cuisine a lieu sur la RA ; il est coanimé par un binôme constitué de l'infirmière de réhabilitation du CMP et d'un professionnel de la RA. Un groupe de 4 résidents y participe. L'objectif est de réaliser les courses et de confectionner un repas équilibré, de l'entrée au dessert. Les résidents apprécient particulièrement le temps de partage du repas. Ils se retrouvent alors le soir, en salle d'accueil, pour partager ce qu'ils ont confectionné.

Ce temps a lieu hors encadrement.

Nous avons procédé en fin d'année aux **élections des membres du Conseil de la Vie Sociale**. 2 titulaires et 2 suppléants ont été élus démocratiquement par l'ensemble des résidents. Le CVS délibérera en 2024 sur des sujets relatifs au fonctionnement et à l'organisation du service, et pourra émettre des propositions en vue de l'amélioration de la qualité des prestations.

Les réunions des résidents ont eu lieu à trois reprises dans l'année dans une ambiance détendue et studieuse.

PERSPECTIVES

Nous mènerons en 2024 :

- La mise en œuvre du CVS ;
- Le déploiement des actions « Prévenir le risque de perte d'autonomie » ;
- L'intensification de la démarche qualité : actualisation des docs 2002-2 et réalisation de l'autoévaluation.

PÔLE MIGRANTS

Le Pôle Migrants a été créé au début des années 2000 et a connu, depuis, une forte croissance, devenant le Pôle de l'OGFA accompagnant le plus grand nombre de résidents.

Les évolutions de ce Pôle sont liées 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. Ces places ont d'abord été ouvertes sur l'agglomération paloise, puis ont été étendues aux territoires d'Oloron et d'Orthez.

En 2018, l'OGFA a créé un Centre Provisoire d'Hébergement, s'inscrivant ainsi dans l'accompagnement de personnes réfugiées. En 2022, l'accompagnement des familles ukrainiennes est confié, par l'Etat, à trois associations du territoire, dont l'OGFA pour la zone de Pau et une partie de son agglomération. Ces familles sont toujours accompagnées en 2023.



65 | CADA

67 | HUDA

69 | Parcours Sortie de Prostitution (PSP)

71 | CPH

73 | Accompagnement Ukraine

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

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'État 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 accueillies : 429 (réparties en 228 ménages)

Sexe : 49 % de femmes et **51 % d'hommes**

Âge : 31 % de mineurs ; 14,5 % de 18-25 ans ; 42,5 % de 26-44 ans et 12 % de 45 ans et plus.

Durée moyenne de séjour : 16,5 mois

Taux d'occupation : 88,1 %

Principales nationalités : Afghanistan 11 % ; Venezuela 6 % ; Nigéria 6 % ; Colombie 6 % et Géorgie 5,5 %.



Année d'ouverture : 2002
Nombre de salariés : 22 ETP
Nombre de places : 302

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Confirmation de la prégnance des demandeurs Sud-Américains amorcée l'année dernière

Ils ont été 12 %, contre 11,7 % en 2022. Le Venezuela est en 2^{ème} position des pays d'origine de tout le CADA, avec 6,2 % des personnes accueillies, et la Colombie en 4^{ème} position avec 5,7 %. Les compétences en langue espagnole de plusieurs référents sociaux se révèlent précieuses. Au CADA de l'OGFA en 2023, les ressortissants vénézuéliens ont obtenu l'asile à 30 %, tandis que les Colombiens ont eu 0 % de succès – des taux inférieurs à la moyenne toutes nationalités confondues.

| Un taux de protection assez faible cette année

Avec 56 % de personnes ayant obtenu une protection, nous assistons à une baisse significative du taux (63 % en 2022, 78 % en 2021, 72 % en 2020).

9,3 % des personnes ayant été déboutées définitivement de l'asile en 2023 et ayant quitté le CADA ont accepté une Aide au Retour Volontaire, vers leur pays d'origine. Il s'agissait d'une famille géorgienne de 4 personnes, sur les 43 personnes concernées. Pour les autres, l'équipe a informé les personnes des risques encourus à rester sur le territoire, et des droits sociaux et administratifs restants. Aucun ménage débouté ne s'est maintenu indûment dans l'hébergement.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| L'ouverture de 37 places CADA à Orthez et à Mourenx

En 2023, l'extension du Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile à Orthez et à Mourenx a permis l'ajout de 17 places supplémentaires, portant ainsi notre capacité d'accueil à 302 places entre Pau Agglomération, Oloron, Orthez et Mourenx. Cette ouverture a été rendue possible, notamment, grâce à notre réseau partenarial, développé par l'équipe du CPH, implantée depuis 2018 sur la ville d'Orthez.

Le développement sur Mourenx renforce notre engagement continu envers l'accueil et l'intégration des demandeurs d'asile dans différents territoires. Au cours de l'année écoulée, 37 personnes ont été accueillies entre Orthez et Mourenx, reflétant une diversité de nationalités et de compositions familiales.

| De nombreuses propositions sur la plateforme d'Oloron

Depuis 2018, les locaux du CADA sont mutualisés avec ceux du service MNA et de la Résidence Accueil. En 2022, sont arrivés également sur ce territoire, un service d'Hébergement d'Urgence et un dispositif IML.

La plateforme bénéficie, depuis 2023, d'heures, réalisées par une de ses salariées, dédiées à l'animation de la plateforme et du réseau partenarial. Côté partenaires, des ateliers de prévention des addictions ont démarré dans nos locaux, avec l'Association Addictions France grâce à un financement de l'ARS sur le projet : « La démocratie en santé ». Côté interne OGFA, des sorties montagne et des événements sportifs, comme un tournoi de football ou encore une journée badminton, ont été organisés. Plusieurs résidents du CADA y ont participé, ce qui leur a permis de rencontrer des usagers des autres services.

Sur le plan de la santé, le CLAT (Centre de Lutte Antituberculeux de l'hôpital de Pau) se déplace désormais dans nos locaux pour les résidents qui, jusque-là, devaient se rendre à Pau.

| Le lancement du programme AGIR d'accompagnement des statutaires

Ce programme d'accompagnement à l'emploi et au logement des personnes ayant obtenu une protection durable est porté par l'association France Horizons et a démarré en avril 2023, dans le département. La répartition des missions entre AGIR et notre structure a fait l'objet d'un long travail au printemps dernier. Afin de laisser AGIR déployer ses missions, le dispositif BAL (Bureau d'Accès au Logement) n'est plus accessible au public réfugié et nous avons arrêté d'être Référent Unique RSA. Courant 2023, la mise en place du programme a généré des retards dans le logement, les rendez-vous pour les usagers étaient trop espacés les uns des autres pour faire avancer leur projet. Il faut également du temps à ce nouvel acteur pour

rassembler un réseau autour de lui. Toutefois, la mise en place de comités de pilotage sous l'égide de la DDETS, ou de rencontres bilatérales pour faire le point mensuellement sur les situations complexes, devraient permettre aux relogements de se multiplier.

| Les projets Alimentation et Art-thérapie financés par des Fondations

Le projet Alimentation financé par la Française des Jeux pour 4 ans a pour objectif de renforcer l'autonomie alimentaire des usagers et atteindre une alimentation équilibrée, à moindre coût, grâce à des ateliers (Hygiène et sécurité ; Conservation et information ; Cuisiner avec un petit budget ou un colis alimentaire ; Équilibre alimentaire), et grâce à l'acquisition de matériel adapté (cuiseurs vapeurs et réfrigérateurs combinés). Les ateliers sont animés par un référent du CADA avec le soutien de l'infirmier de la PASS en santé mentale. Ce projet s'appuie sur le réseau partenarial local : la MJC du LAÛ, une association caritative « La petite oasis » et une épicerie bio « San Market » qui nous fournissent gratuitement des produits.

Le projet Art-thérapie existe grâce à la Fondation de France pour 2 ans, dans leur programme « Santé mentale des exilés ». Les personnes orientées sont en situation de souffrance (troubles du sommeil, de l'alimentation, de la concentration, de la confiance en soi, blocage dans l'apprentissage, etc.). L'objectif est d'apporter un premier mieux-être rapide et d'être une passerelle vers une offre de soins classique. Chaque atelier de 4 séances est animé par une art-thérapeute. Deux évaluations, à chaud, et trois mois plus tard, révèlent que pour beaucoup, certains symptômes de la dépression ou du stress post-traumatique sont allégés.

PERSPECTIVES

L'année 2023 a été marquée par des impératifs d'économies devant se stabiliser en 2024

Depuis deux ans, nos services sont impactés par l'inflation de diverses dépenses et nous avons choisi de réduire par exemple le coût des déplacements à Paris lors des convocations (arrêt du paiement d'une nuit hôtelière et prise de billets de bus à la place du train). Pour l'interprétariat, nous privilégions la procédure d'asile, et tentons de trouver d'autres outils pour la santé (boîtier « poket talk », réseau amical et bénévole pour traduire, budget interprétariat de la structure de soins, alerte de l'ARS). Nous créons en 2024 un premier poste d'Aide Educative à Domicile pour cibler, notamment, les coûts des fluides et des dégradations aux logements. Nous espérons vivement pouvoir réinjecter des sommes dans tout ce qui a une plus-value pour les usagers, notamment en sollicitant la CAF pour les APL des personnes statutaires. Enfin, la mise en conformité de nos pratiques avec le règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) sera un important chantier du Pôle Migrants.

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

Un dispositif d'urgence pour demandeurs d'asile

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 et ce, jusqu'à ce qu'il obtienne une réponse définitive de l'État. 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 en France. 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 « Dublin » vers un autre pays, le service les aide à préparer leur sortie de notre association, en les informant de leurs possibilités.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : 136, réparties en 84 ménages

Sexe : 37,5 % de femmes et **62,5 % d'hommes**

Âge : 0-18 ans = 28 % / 18-25 ans = 21 % / **26-44 ans = 44 %** / 45 ans et plus = 7 %

Durée moyenne de séjour : 23,5 mois (2 ans)

Taux d'occupation : 91,3 %

5 principales nationalités : Afghanistan et Côte d'Ivoire (15 %), Guinée (13 %), Nigéria (10 %) et Russie et Mauritanie (7 %) sur **28 nationalités au total**.



Année d'ouverture : de 2002 à 2016, et depuis 2019

Nombre d'ETP : 4,5

Nombre de places : 90

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Un pourcentage de mineurs accueillis accru cette année

Nous sommes passés, en un an, de 22 à 28 % de mineurs accueillis. Cela attire notre vigilance sur les **possibles demandes d'asile à réaliser au nom des enfants eux-mêmes**, selon ce qu'ils ont vécu ou craignent de vivre en cas de retour, et pas seulement sur leurs parents – par exemple, des fillettes risquant l'excision, ce qui est un motif en France pour obtenir une protection. Les référents sociaux se consacrent aussi à la scolarisation et aux bonnes conditions d'étude, comme le remboursement financier de la cantine par l'Agglomération. Le service a également apporté son soutien à des adultes en besoin d'étayage dans la parentalité et a participé à plusieurs Cellules Techniques d'Evaluation (CTE) avec d'autres institutions, autour de la question de la protection des enfants.

| La Côte d'Ivoire, devenue 1^{er} pays d'origine ex-aequo

Aux cotés de l'Afghanistan (partout en tête en France et ce, depuis plusieurs années), c'est, en 2023, la Côte d'Ivoire qui est devenue 1^{ère} nationalité ex-aequo, après une hausse progressive ces deux dernières années. **Il s'agit majoritairement de femmes, fréquemment exploitées par leur famille**. Elles ont pu connaître la prostitution, le mariage forcé, un refus de leur homosexualité, la domesticité forcée ou encore un problème avec un gang local. Elles sont souvent vulnérables ; un travail spécifique sur leurs droits, en tant que femmes et citoyennes, est réalisé avec elles.

Généralement d'abord placées en procédure Dublin, elles mettent à profit ce temps d'attente administrative pour gagner confiance, oser parler à leur référente ou accepter une aide psychologique.

Les 5 demandeurs d'asile ivoiriens qui ont obtenu une réponse définitive en 2023 ont eu un taux de protection de 100 %, soit très supérieur à la moyenne des résidents du dispositif toutes nationalités confondues (42 %), mais beaucoup ont eu un rejet à l'OFPPRA et attendent encore une décision de la CNDA.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

Une vitesse de rotation accrue à la demande de l'orienteur

En novembre 2023, l'OFII (Office Français de l'Immigration et de l'Intégration) a présenté des changements sur le logiciel du DN@ (Dispositif National d'Accueil), sur lequel les associations hébergeuses renseignent leurs places disponibles et qui sert au suivi des effectifs. Ce logiciel crée désormais une disponibilité automatique dès la sortie d'un usager. Il appartient ensuite à notre service de déclarer le logement indisponible s'il n'est pas prêt immédiatement : un délai de 72 heures est accordé pour une intervention ménage et d'un mois pour des travaux, avec justificatif à l'appui (photos et devis). Ceci implique une vigilance constante, une anticipation des demandes de ménage aux agents dédiés et un lien régulier avec les services supports de l'OGFA. Cela laisse moins de souplesse au service pour organiser un déménagement interne, par exemple, pour s'ajuster aux évolutions du foyer (naissance ou crise entre colocataires) avant de faire un nouvel accueil.

L'année 2023 a été marquée par de nouveaux choix pour réaliser des économies

Depuis deux ans, nos services sont impactés par l'inflation de diverses dépenses ; nous avons donc travaillé en équipe à déterminer comment réduire certaines lignes budgétaires, avec le moindre impact possible sur les usagers. Parmi elles, la réduction du coût des transports des résidents jusqu'à Paris, lors des convocations, via un arrêt du paiement d'une nuit hôtelière et la prise de billets de bus à la place de billets de train, sauf exceptions. Autre volet identifié : le coût de l'interprétariat. Un groupe de travail a réfléchi aux moments où la présence de l'interprète est indispensable (nous avons choisi de privilégier la procédure d'asile) et ceux où nous pouvons trouver d'autres outils (boîtier «pocketalk», applications en ligne, réseau amical et bénévole, budget interprétariat de la structure de soins, entre autres). Nous tentons également d'avoir une action d'information sur les écogestes, en mettant en place des réunions collectives, en s'appuyant sur un livret nouvellement conçu et en faisant preuve de pédagogie, lors des visites à domicile.

Participation à « Mars Attaque », à travers une expo photo

L'exposition « De l'ombre à la couleur », co-construite par une référente sociale, également photographe, et 8 résidentes, visait à mettre en avant les femmes migrantes, dans le cadre de l'événement annuel « Mars attaque », dont le but est la lutte contre les discriminations. Plusieurs échanges ont eu lieu, en amont et en aval des shootings, donnant lieu à la rédaction d'une petite histoire pour décrire chaque photo. Ces temps de réflexion ont pu leur permettre de s'exprimer sur la place de la femme et, pour certaines, d'affirmer leurs droits. Les participantes ont posé avec un objet symbolique de leur choix et ont vécu cette expérience comme valorisante, ravies d'avoir pu s'exprimer et faire des rencontres. Cette action a bénéficié du soutien de L'Oréal, avec une mise en beauté des protagonistes, et a été exposée dans le quartier du Hédas, à la CIUTAT (café librairie).

Une fête de fin d'année moins chère mais tout aussi festive

Nous avons souhaité cette année offrir une belle fête, tout en étant attentif à dépenser le moins possible. Nous avons pu trouver une salle gratuitement, grâce au soutien de la MJC du Laü, et pour les cadeaux à destination des résidents, nous avons bénéficié de nombreux dons : achat de maquillage grâce au Ladies Circle, produits de beauté via Féminités sans abris et Novéal, chocolats offerts par Lindt, cadeaux pour enfants donnés par la Croix Rouge Insertion, Safran et Téréga. Pour la collation, des gâteaux nous ont été remis par la Banque Alimentaire, et des boissons par ÉPISAVEURS. La fanfare de l'Ours était présente pour animer cette fête. Le challenge a pu être remporté avec succès car les résidents étaient présents, l'ambiance était là et toute l'équipe était mobilisée, comme chaque année.

PERSPECTIVES

Une nouvelle loi Immigration et Intégration, en vigueur en janvier 2024

Juge unique et non plus au nombre de trois à la Cour d'appel ; risque accru de placement en centre de rétention ou de retrait de l'hébergement CADA ou HUDA des demandeurs d'asile pour un « trouble à l'ordre public » non défini ; retrait facilité de la protection asile après son obtention ; délivrance désormais automatique des Obligations de Quitter le Territoire Français (OQTF), dès le rejet définitif de la demande d'asile, etc. Les nouveautés législatives nécessiteront un surcroît d'information de notre part aux résidents. La réforme prévoit également la mise en place de structures détachées de l'OFPPRA et de la CNDA à Bordeaux, et un examen de français pour les bénéficiaires d'une protection, avec un niveau exigible, suite à des cours de français qui étaient, jusque-là, sans obligation de résultat.

Dès que les femmes intègrent le PSP, elles font preuve d'une grande volonté pour s'insérer. Trois des femmes se sont ainsi engagées dans des formations : deux d'entre elles ont suivi une formation avec le CREPI (Clubs Régionaux d'Entreprises Partenaires de l'Insertion), tandis qu'une autre a suivi une formation en accompagnement gérontologie avec le GRETA. Dix sont accompagnées par différents dispositifs : 5 ont intégré le Parcours Compétences Clés au GRETA, 1 est entrée dans le dispositif Diapason, 2 ont un accompagnement avec le PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi), 1 autre avec le dispositif Zéro chômeur de longue durée, et, enfin, 1 est en formation Amorce de parcours, pour découvrir le métier d'aide-soignante.

Certaines ont pu accéder à de l'emploi : 1 agent de collecte des déchets à la déchetterie de Serres-Castet, 1 auxiliaire de vie au CCAS de Pau, 4 agents d'entretien, 1 en contrat d'insertion à la Croix Rouge. Par ailleurs, 4 d'entre elles suivent des cours pour améliorer leur maîtrise de la langue française.

Sur l'année, certaines femmes ont pu intégrer plusieurs dispositifs.

EVÈNEMENTS MAJEURS

Le 01.06.2023, Madame LONVIS ROME Isabelle, Ministre déléguée, en charge de l'égalité entre les femmes et les hommes et de la lutte contre les discriminations, est venue en Préfecture de Pau. Lors de cette rencontre, une femme dans le parcours et une femme sortie du parcours ont pu témoigner de leur expérience de vie et comment le PSP a pu être bénéfique pour leur insertion sociale et professionnelle. La réussite de notre département dans la mise en œuvre du PSP a retenu l'intérêt de Madame la Ministre.

La constitution d'un dossier de demande d'entrée dans le PSP n'a pas pu aboutir. En effet, il s'est avéré qu'une postulante était recherchée par les autorités espagnoles pour escroquerie. Elle a été arrêtée sur son lieu de prostitution et placée en détention, dans l'attente de son extradition. Une situation inédite pour nous par trois faits au moins, puisque Madame n'était pas victime d'un réseau de traite, qu'elle était de nationalité Sud-Américaine et, enfin, puisque l'issue de la demande a été défavorable.

En 2023, deux femmes ont saisi le Tribunal Administratif avec l'aide d'une avocate, pour mettre en demeure le Préfet des Pyrénées-Atlantiques au motif qu'aucune structure partenaire de l'OGFA n'était en mesure d'instruire leurs dossiers.

Ces deux situations nous ont amené à élargir notre réseau pour identifier plus de partenaires instructeurs : l'association Femmes solidaires du Pays des Gaves nous a ainsi rejoints.

D'autre part, une postulante a déposé un recours gracieux auprès de la Ministre déléguée à l'égalité Femmes-Hommes, suite à un refus d'admission dans le PSP. Enfin, un recours contentieux pour un autre refus d'entrée dans le PSP a été déposé par une postulante. C'est la première année que l'OGFA observe ces démarches de nature judiciaire, de la part des postulantes.

Enfin, dans le cadre de la Semaine contre les violences faites aux femmes, un référent PSP est intervenu le 29 novembre auprès des étudiants de l'Institut des Travailleurs sociaux.

PERSPECTIVES

Dans le cadre du CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) conclu entre l'État et l'OGFA, une subvention a été accordée permettant la création d'un poste à temps partiel de Référente Départementale PSP. Ce poste permettra d'instruire des dossiers qui, jusqu'à présent, ne pouvaient être instruits par aucune administration.

La Référente Départementale aura également pour mission la coordination entre les différents référents PSP du réseau. Elle sensibilisera les partenaires internes et externes sur l'ensemble du Département, elle sera présente aux commissions préfectorales PSP, elle élargira le réseau partenarial, afin de répondre aux besoins des personnes accompagnées sur différentes thématiques comme la santé, l'insertion professionnelle, etc.

Il sera important en 2024 de poursuivre la vigilance et la protection des enfants et des femmes entrées en parcours, notamment sur le plan psychologique, notamment lorsqu'ils ont assisté à des moments traumatiques. C'est une meilleure connaissance du fonctionnement des rouages des systèmes prostitutionnels existants et un travail de libération de la parole des femmes, qui resteront à renforcer.

Le Centre Provisoire d'Hébergement (CPH)

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

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, en France. Cette prise en charge de 9 mois peut être, exceptionnellement, prolongée pour 3 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.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : **75** personnes

Sexe : **25** femmes ; **50** hommes

Âge : (0/18) **22** personnes. (18/25) **20** personnes. (25/45) **29** personnes. (45 et+) **4** personnes.

Durée moyenne de séjour : **17** mois

Taux d'occupation : **100,4** %



Année d'ouverture : 2018

Nombre d'ETP : 3,5

Nombre de places : 50 (32 à Pau et 18 à Orthez)

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Des personnes au profil diversifié

12 nationalités ont été accompagnées par notre service en 2023. 32 % des personnes accueillies sont originaires d'Afghanistan, 12 % du Nigéria, 12 % du Venezuela, 7 % d'Irak et de Russie, 5 % d'Albanie et d'Éthiopie.

37 % sont des personnes isolées, dont 57 % sont âgées de moins de 25 ans.

Cette année suite à 2 réunifications familiales et à deux naissances nous avons obtenu un taux d'occupation à 100 %.

| L'insertion professionnelle, une priorité nécessitant un fort partenariat

La demande d'insertion professionnelle est toujours exprimée prioritairement par les résidents du CPH, particulièrement par les moins de 25 ans. Accompagner et soutenir cette demande nécessite une connaissance et une articulation fine avec les dispositifs existants, afin de permettre, étape par étape, l'atteinte de l'objectif emploi tant attendu. Les défis rencontrés par les personnes bénéficiant du statut de réfugiés lors de leur intégration professionnelle sont nombreux : l'absence de titre de séjour constitue un obstacle majeur, les empêchant d'accéder aux formations nécessaires ; les délais d'obtention de ce titre sont de plus en plus longs, entraînant des retards dans l'entame du projet professionnel. Ainsi, **alors qu'en 2022, 59 % des personnes étaient en situation d'emploi ou de formation à la sortie du service, ils sont seulement 31 % en 2023**. Cette baisse significative est directement liée aux difficultés rencontrées pour obtenir le titre de séjour, seul sésame permettant d'intégrer les dispositifs de formation.

| Santé Psychique : Un voyage vers la guérison à travers l'Art Thérapie

Pour les personnes que nous accompagnons, le traumatisme de l'exil est un frein majeur à leur intégration. Ils souffrent de troubles du sommeil, de difficultés de mémorisation, de dépression ... Pour autant, ils sont souvent réfractaires à nos propositions d'orientations vers des soins thérapeutiques classiques. Le Pôle Migrants a souhaité travailler autour d'un projet permettant d'offrir aux personnes des séances d'art-thérapie. Nous avons pu bénéficier, pour cela, d'un financement de la Fondation de France, qui nous a permis pour les années 2023 et 2024, de mettre en place des séances d'art-thérapie sur les villes de Pau, d'Oloron et d'Orthez. Ces séances ont pour objectif d'améliorer la santé des personnes, mais aussi de favoriser une prise de conscience permettant une poursuite des soins sous d'autres formes. Quatre personnes du CPH ont pu bénéficier de ces séances.

| Une implantation renforcée sur le territoire

L'OGFA poursuit son implantation à Orthez où nous sommes installés depuis 2019. La plateforme locale réunit désormais un CADA de 37 places, un CPH de 18 places, un service Mineurs Non Accompagnés de 22 places, une Résidence Accueil de 10 places, ainsi qu'un GEM (Groupement d'Entraide Mutuel). Notre dynamique est renforcée et notre partenariat s'en trouve consolidé. L'OGFA est désormais présent sur de nombreuses rencontres partenariales (réunion de proximité avec la Mairie, CLSPD, réseau parentalité avec le centre social, etc.). Ces liens privilégiés et réguliers nous permettent de poursuivre favorablement notre développement. Les réfugiés sont toujours nombreux à s'y reloger et à y trouver un emploi. Cela leur permet d'accueillir avec bienveillance les nouvelles résidents. Cette solidarité de pairs facilite la transmission de repères dans la ville, générant un sentiment de sécurité et favorisant l'intégration.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| Focus sur les délais d'obtention d'un titre de séjour

La situation concernant l'obtention du titre de séjour est devenue particulièrement contraignante, en raison des délais d'obtention des fiches familiales obligatoires, prolongeant ainsi les délais administratifs. En 2023, parmi les 53 adultes accueillis, 26 n'avaient pas de titre de séjour à leur entrée au CPH. La moyenne d'attente pour l'obtention du titre de séjour, après l'entrée en CPH est de 170 jours, soit 5,5 mois, retardant considérablement les efforts d'insertion. Pour les personnes de moins de 25 ans, cette attente se traduit par l'impossibilité de bénéficier de l'allocation de la Mission Locale et par des difficultés d'accès aux formations. Ce délai est à mettre en exergue avec la durée réglementaire de l'accompagnement de 9 mois, proposée par un CPH.

Ces retards administratifs, ainsi que les délais plus longs pour signer le Contrat d'Intégration Républicaine et commencer les cours de français, se traduisent par une perte de temps significative, aggravant les délais de prise en charge des personnes en CPH.

À cela, s'ajoutent enfin les difficultés entraînées par la dématérialisation des procédures, comme la plateforme de l'ANEF (Administration Numérique pour les Etrangers en France). Les dysfonctionnements du site, toujours présents, entraînent là aussi des retards pour l'obtention du titre de séjour.

| Mettre à profit ce temps d'attente

Face à ces délais pour lesquels nous avons peu de leviers, l'équipe incite les résidents à s'investir sur d'autres activités, afin de poursuivre une dynamique d'intégration. Des partenariats continuent ainsi d'être développés pour que les personnes puissent s'investir dans une activité d'apprentissage de la langue, sportive, culturelle et/ ou dans une activité bénévole.

Ces propositions sont à visées multiples : multiplier les ouvertures vers la langue française, développer son propre réseau social, construire des liens, développer sa connaissance du territoire et de ses richesses, etc. Tout cela a un effet particulièrement bénéfique et permet la consolidation du parcours d'intégration du réfugié.

PERSPECTIVES

| En 2023, la question de la santé demeure un défi majeur pour les réfugiés. 15 % d'entre eux bénéficient d'un suivi médical lourd, nécessitant le dépôt d'un dossier MDPH. L'accès à un médecin traitant demeure problématique, accentué par l'absence de possibilités de recours à l'interprétariat, compliquant davantage encore l'accès aux soins. Sur 75 personnes accompagnées, 35 % n'ont pas réussi à trouver de médecin traitant, malgré notre assistance. Bien que la plateforme PRISME ait été largement promue, les médecins rencontrent des difficultés en raison des délais d'attente prolongés pour obtenir un interprète par téléphone, en particulier pour les langues très demandées. Cette situation décourage de plus en plus l'utilisation de cet outil. Aussi, il nous paraît indispensable de travailler sur cette problématique, afin de trouver des moyens permettant de garantir un accès équitable aux soins de santé pour tous, indépendamment de la langue parlée.

Le Service Accompagnement Ukraine

MISSION DU SERVICE

L'accompagnement de ménages ukrainiens, qu'ils soient chez des hébergeurs citoyens ou en logement autonome (IML)

Dans le cadre de la gestion des arrivées de déplacés ukrainiens sur notre territoire, l'Etat nous a demandés, à nous, ainsi qu'à trois autres associations du territoire, d'assurer l'accompagnement des ménages ukrainiens. L'OGFA s'est retrouvé en charge du territoire Nord-Est du département.

Notre première mission a été d'assurer une prise en charge globale permettant :

- Un diagnostic social et les ouvertures de droits spécifiques (APS, ADA, PUMA et APL) ;
- Une autonomie administrative et un soutien dans l'accès au logement autonome ;
- L'orientation vers les professionnels de santé physique et psychologique ;
- L'accompagnement vers la formation linguistique, la formation professionnelle ou l'emploi ;
- Une aide à la scolarisation des enfants.

Notre mission, en lien étroit avec le service Accueil Ukraine, a aussi été d'accompagner et de soutenir le projet de cohabitation entre des familles ukrainiennes bénéficiant d'un hébergement chez des citoyens français et ces mêmes citoyens. Cependant, cette cohabitation a rapidement atteint ses limites, nous obligeant à nous mobiliser massivement pour reloger les familles, en priorité vers des logements sociaux, puis vers le secteur privé en, raison du manque d'alternatives disponibles.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : **341**

Adultes : **227** Enfants : **114**

80 personnes relogées en sous location dans le cadre de l'IML

158 personnes ayant pu accéder à un logement autonome en location directe

25 logements privés captés et loués par l'OGFA, aux bénéficiaires des familles



Année d'ouverture : mars 2022
Nombre d'ETP : 7
Nombre de places : 341

UN PUBLIC MAJORITAIREMENT COMPOSÉ DE FEMMES SEULES AVEC ENFANTS ET DE PERSONNES ÂGÉES ISOLÉES

Malgré des propositions de cours de français et un accompagnement social porté vers l'insertion professionnelle, l'accès à l'emploi reste difficile. Absence de garde, difficulté de mobilité et barrière de la langue ont représenté de multiples freins vers l'insertion et le relogement.

FAITS MARQUANTS

Proposer un relogement en France : une mobilisation importante

L'année 2023 a été marquée par un effort considérable pour reloger les familles ukrainiennes en France, en réponse aux événements tragiques de la guerre et à sa prolongation. Face à cette situation, de nombreuses familles ukrainiennes ont exprimé le désir de s'intégrer durablement en France. Notre défi principal a été de trouver des solutions de relogement adaptées à chaque famille, en tenant compte de leur capacité à gérer et à assumer financièrement un logement autonome.

Pour répondre à cette demande, nous avons mobilisé notre réseau de partenaires, non seulement pour trouver des logements, mais aussi pour les équiper intégralement et à moindre coût. Pour les familles les plus autonomes, nous avons facilité leur accès à des logements autonomes en direct. Pour les personnes ayant besoin d'un soutien supplémentaire pour consolider leur intégration, nous les avons intégrées au service IML Ukraine.

| **L'Intermédiation Locative (IML) : un temps pour accompagner une prise de conscience des familles ukrainiennes sur leur nouvelle situation**

Un aspect crucial de notre travail a été de préparer les familles à la réalité du logement dans notre département. Nombre d'entre elles ont subi la perte de situations personnelles et professionnelles stables ; l'accueil dans un nouveau pays reste un défi complexe. Il exige un processus de prise de conscience, car il leur faudra du temps pour retrouver leur niveau de vie antérieur.

Nous avons également fait face à des situations tendues avec des collectifs de citoyens, qui ne comprenaient pas les délais de relogement. Nous avons donc proposé des permanences sur les communes éloignées, afin de favoriser les échanges et une meilleure compréhension de nos actions et de leurs limites.

Enfin, les attentes élevées des familles ont constitué un obstacle majeur au relogement. Cependant, nous avons pu accompagner cela, grâce à un cadre structuré et un travail approfondi sur la réalité de la situation du relogement dans notre département. Nous avons également longuement travaillé sur la nécessité de s'engager dans une dynamique d'insertion professionnelle, nécessaire à l'atteinte du niveau de vie souhaité. Nous avons encouragé les familles à reconnaître les défis auxquels elles étaient confrontées, tout en les aidant à élaborer des stratégies pour surmonter ces obstacles et progresser vers une stabilité économique et sociale dans leur nouvel environnement.

| **Début 2023 la stabilisation de notre équipe** a permis un accompagnement plus soutenu, malgré des contrats de courtes durées, ne permettant de projection à court et moyen terme.

| **La nécessité de se tourner vers le marché locatif privé**

En 2022, nous avons obtenu des attributions de logements HLM pour reloger les familles. Cependant, ces attributions ont rapidement pris fin, nous obligeant à trouver des solutions dans le secteur privé. Il fallait identifier des propriétaires acceptant le principe des glissements de baux, au terme des 18 mois maximum d'accompagnement par notre association. Pour cela, nous avons embauché une personne en charge de la partie gestion locative.

Nous avons réussi à sécuriser 25 logements dans le secteur privé, nous permettant de poursuivre notre mission d'Intermédiation Locative. Cependant, les familles ukrainiennes ne bénéficiant pas des droits communs et recevant uniquement une allocation pour demandeur d'asile (210 € mensuels pour une personne seule), cette mission est rendue complexe. Il était alors difficile de mettre fin à nos accompagnements, pour les personnes elles-mêmes, tout comme pour les propriétaires qui refusaient les glissements de baux.

| **L'Insertion linguistique et professionnelle**

Certaines familles, notamment les couples, ont réussi à trouver des emplois et à se reloger par leurs propres moyens. Cependant, pour la majorité d'entre elles, l'insertion prend du temps. Les cours de français sont saturés, ne permettant pas de proposer le nombre d'heures nécessaires à une progression rapide, et l'accès à l'emploi reste difficile. Cette difficulté est exacerbée par la nature de leur titre de séjour : les Ukrainiens ne bénéficient que d'une autorisation provisoire de séjour, titre renouvelable tous les 6 mois ; cela rend les employeurs réticents à les embaucher.

Nos préoccupations se sont portées particulièrement sur le public fragile, ne disposant pas de ressources suffisantes pour assumer les frais d'un logement autonome, et ne pouvant pas accéder à l'emploi ; nous les avons sensibilisés à la demande d'asile, seule à même de leur garantir des revenus, type RSA et allocations logement.

| **Des enjeux financiers**

Dans le cadre du relogement IML, la gestion des fluides, ainsi que le paiement des factures, ont rapidement posé problème. En effet, les habitudes de consommation des Ukrainiens sont excessives ; cela a dû être travaillé, via des ateliers collectifs, dans le cadre d'un partenariat établi avec EDF Solidarité.

Pour permettre le relogement des personnes âgées isolées, des colocations choisies ont pu être proposées. Le Rotary Club nous a soutenu nous faisant don d'appareils électroménagers. La mobilisation de tous a été indispensable.

PERSPECTIVES

Des perspectives alarmantes se dessinent pour notre travail d'accompagnement des familles ukrainiennes. Tout d'abord, nous faisons face, en cette fin d'année 2023, à une incertitude totale sur la poursuite ou non de nos financements. Une partie importante de notre équipe devrait nous quitter prochainement.

Face aux problématiques psychologiques des personnes, de nombreuses orientations chez des psychologues ont été proposées, cependant nous percevons des besoins supplémentaires. Nous souhaiterions, début 2024, proposer des séances d'art thérapie.

Il conviendra, enfin, de continuer à insister sur la nécessité d'instruire une demande d'asile et/ ou de travailler une insertion professionnelle pour les 160 personnes toujours accompagnées par nos services, afin de leur permettre de vivre en autonomie sur le territoire.

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 cet enjeu, en s'adressant à des personnes très éloignées de l'emploi et en leur proposant une remise en mouvement.

Reconnaissant l'intérêt de ce dispositif, la ville de Pau s'est adossée à l'OGFA pour créer ses propres ateliers.

La création de l'Association OGFA Insertion, porteuse d'un Atelier Chantier d'Insertion, au début de l'année 2021, permet à l'OGFA de développer de nouveaux savoir-faire en complémentarité avec ses missions originelles.



76 | Ateliers d'Adaptation à la Vie Active (AAVA)

Le Service Insertion et Égalité des Chances

Atelier d'adaptation à la Vie Active (AAVA)

Mobilisation Jeunes

MISSION DU SERVICE

Le Service Insertion et Égalité des Chances met en œuvre 2 dispositifs : **les Ateliers d'Adaptation à la Vie Active (AAVA) et la Mobilisation jeunes**. Il s'attache, au quotidien, à travailler la question de l'insertion des publics éloignés de l'emploi.

- **Les AAVA s'adressent aux personnes qui résident à l'OGFA ou sont accompagnées par ses services.** Ils sont ouverts aux personnes éloignées du monde du travail, du fait de leur vulnérabilité : handicap, dépendances, problèmes de santé, situation administrative complexe, manque ou absence de formations et d'expériences professionnelles, etc. Les activités principales sont les suivantes : **entretien des espaces verts, aménagement/déménagement des logements, entretien et nettoyage, création de mobiliers de décoration et rénovation de meubles.** Un pécule est remis à l'utilisateur et le repas du midi lui est offert.
- La **Mobilisation jeunes s'adresse aux services JEAÉ et DAJ de l'OGFA.** Elle permet aux jeunes de participer à des activités occupationnelles, deux jours par semaine, sous forme de stage de 15 jours. Elle leur offre également, l'opportunité de découvrir des métiers, de s'intégrer dans un groupe, de s'inscrire au sein d'un collectif et de se familiariser avec une posture professionnelle. Des temps de suivi sont effectués avec les référents sociaux, afin d'établir un point d'ensemble sur les évolutions, difficultés ou autres points essentiels à prendre en compte dans le suivi de la personne.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accompagnées : **111** : 21 aux AAVA et 90 jeunes en mobilisation

Sexe : **5** femmes ; **16** hommes

Âge : Entre **15 et 59** ans



Année d'ouverture : 2020

Nombre d'ETP : 2,5

Nombre de places : 12 AAVA et 2 mobilisation jeunes

ÉLÉMENTS D'ACTIVITÉ

| Dispositif AAVA : un tiers de sorties positives

En 2023, près de **740 tickets travaux** ont été traités.

21 entretiens d'accueils, et autant de bilans intermédiaires et de bilans finaux ont été réalisés avec les usagers du dispositif.

Sur les 21 personnes ayant bénéficié des AAVA, **3 personnes ont trouvé un travail** en milieu ordinaire, 2 personnes ont intégré une **formation**, 1 personne est en attente d'une intégration au sein d'un ESAT et 2 personnes ont effectué un **stage** de découverte auprès des ESAT Jean Genèse et COLO COUSTAU.

Les problématiques d'accès à un emploi pour les personnes intégrées aux AAVA sont les suivantes : **barrière de la langue, situation administrative complexe, problématique de santé somatique et/ ou psychologique.**

| Public orienté vers le service : un public diversifié

Toutes les personnes majeures ou intégrées dans un des dispositifs de la mobilisation jeunes peuvent s'engager dans les dispositifs proposés.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| Une force de frappe renforcée

Le recrutement d'un ETI supplémentaire en 2022 a donné une nouvelle capacité d'intervention et d'accompagnement aux AAVA de l'OGFA. En effet, ce recrutement a permis une nouvelle organisation, en deux équipes, engendrant une augmentation du nombre de tickets traités de plus de 20 %, tout comme une augmentation du nombre de bénéficiaires.

| Une diversification des interventions

En 2023, les usagers des AAVA ont été très actifs, en intervenant sur de nombreux sites de l'association pour réaliser des travaux d'amélioration du cadre de vie des résidents, des professionnels et des autres bénéficiaires des services de l'OGFA :

- Aménagements et déménagements de mobiliers au sein des logements et services de l'OGFA ;
- Fabrication du tableau d'affichage de la Résidence Novaé (3,50 x 1,70 m) ;
- Fabrication d'un composteur, à Orthez, pour faire de l'engrais à base d'herbe de tonte ;
- Création d'un cadre d'accrochage de photos, placé à l'accueil de notre site de Billère ;
- Un vaste travail de débroussaillage au Poney Club ;
- L'entretien des espaces verts et des extérieurs des différents sites.

Le service est également intervenu dans l'entretien des prés de Buros et de Guindalos (liés aux activités du Poney Club de l'OGFA).

| Le partage d'évènements conviviaux interservices

En décembre 2023, le service AAVA s'est mêlé à celui de l'ACI pour partager un repas festif. Ce moment convivial fut l'occasion pour certain(e)s de démontrer leurs talents : pâtisserie, mixologie (confection de cocktails, sans alcool), et surtout de se retrouver tous ensemble autour d'une magnifique table dressée pour l'occasion, créant un moment privilégié.



| Un outil : le projet personnalisé

Développé en 2022 sur les services, le projet personnalisé formalise, pour chaque bénéficiaire, les objectifs qu'il (elle) se fixe, permet de faire un bilan intermédiaire à 3 mois et de faire évoluer ces objectifs pour la seconde partie de son accompagnement.

Au cours des bilans, plusieurs pistes peuvent être envisagées visant la remobilisation de la personne : les activités proposées, la découverte d'un métier pouvant déboucher sur une phase d'immersion en milieu professionnel, une orientation au sein d'une structure d'insertion : ESAT, ACI, etc.

PERSPECTIVES

Après la « Gestion des Situations de Violence » en 2023, les encadrants techniques participeront, en 2024, à la formation « Premiers Secours en Santé Mentale ».

Nous souhaitons également renforcer les partenariats avec d'autres acteurs de l'insertion, notamment par l'activité économique (IAE), afin de proposer davantage d'options aux bénéficiaires au moment de leur sortie des AAVA.

NOS SERVICES TRANSVERSAUX

Pour mener à bien ses missions d'hébergement et d'accompagnement, l'OGFA s'appuie sur un ensemble de services transversaux. Ceux-ci peuvent être directement en lien avec les services gestionnaires (Qualité et Gestion des Risques, Achats-Logements, Partenariat, par exemple) ou visent à accompagner les professionnels de l'OGFA (Ressources Humaines et Informatique, notamment).

Les recrutements d'un Directeur Administratif et Financier et d'une Directrice des Ressources Humaines, en 2021, contribuent à structurer et à professionnaliser les fonctions supports, et à faciliter la coopération interservices.



79 | Ressources Humaines

80 | Qualité et gestion des risques

82 | Achats-Logements

83 | Comptabilité

84 | Informatique

85 | Partenariat | Bénévolat | Communication

Le Service Ressources Humaines

MISSIONS DU SERVICE

Le service Ressources Humaines fait partie des services supports. Il est composé : d'une DRH, d'une chargée RH, d'une chargée de paie et d'un apprenti en Master RH.

| Mise en œuvre et sécurisation de la politique RH

La politique RH est définie par la direction générale de l'association. Elle est mise en œuvre et sécurisée par la direction des ressources humaines.

| Gestion administrative du personnel

Gérer de l'entrée à la sortie le dossier administratif des salariés de l'association (contrat de travail, maladie, formation, médecine du travail, congés payés etc.).

| Paie

Produire chaque mois les bulletins de salaire de l'ensemble du personnel de l'OGFA.

| Accompagnement des salariés de l'association

Le service des ressources humaines est présent pour accompagner chaque salarié tout au long de son parcours professionnel au sein de l'association. Il est également un service support pour les chefs de service et les coordinateurs.

| Veille sociale et réglementaire

Se tenir informé des évolutions réglementaires et conventionnelles et les appliquer, si nécessaire à l'OGFA.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes formées en 2023 : **188 stagiaires pour 2240 heures**

Nombre de contrats ou d'avenants signés : **325**

Turn-Over CDI : **1,52%**

Taux d'absentéisme : **11,03%**

FAITS MARQUANTS

| Renouvellement du CSE

Après des élections partielles en octobre 2021, puis en mars 2023, le mandat du CSE a pris fin en décembre 2023. Suite à de nouvelles élections en décembre dernier, le CSE a été renouvelé. Il compte 10 titulaires (non-cadre et cadre) et 6 suppléants (non-cadre et cadre).

| Avenant à l'accord sur le temps de travail

Le 1^{er} janvier 2023, est entré en vigueur, l'avenant à l'accord sur le temps de travail, négocié et signé fin 2022. Il prévoit notamment, le décompte des congés payés sur l'année civile (du 1^{er} juin N-1 au 31 mai N auparavant). La période de transition entre les 2 méthodes de calcul se fera tout au long de l'année 2023.

| Indicateurs RH

Les indicateurs RH permettent de piloter l'organisation RH, mais également les politiques demandées par la Direction Générale et mises en œuvre par les RH (politique formation, politique d'embauche et d'intégration, politique handicap etc.). Ces indicateurs ont été mis en place début 2023.

PERSPECTIVES

| Départ à la retraite DRH

Le 31 janvier dernier Isabelle COSQUER a pris sa retraite. Véronique GERVAIS est arrivée le 1^{er} février.

| Changement du logiciel de gestion des temps (GTA) et mise en place d'un SIRH

| Optimisation et sécurisation de l'organisation RH

Le Service Qualité

Le service Qualité et Gestion des Risques fait partie des services supports. Il remplit des missions transversales pour l'ensemble de l'association.

MISSIONS DU SERVICE QUALITÉ

La **Démarche Qualité** est une pratique ancienne à l'OGFA, intégrée à tous les dispositifs de l'Association pour améliorer, en continue, les services rendus aux usagers et pour optimiser nos fonctionnements.

Elle est structurée autour de la planification d'actions d'amélioration, issues des orientations stratégiques de l'Association, des exigences réglementaires, des faits marquants recensés, tels que le retour des évaluations HAS, de l'analyse des Événements Indésirables et des Réclamations, et de la consultation des usagers. Des projets sont alors mis en œuvre, en gardant toujours l'objectif de donner du sens à nos pratiques et de valoriser nos équipes.

Enfin, l'évaluation continue de nos activités, via la consultation des usagers, les autoévaluations et les évaluations qualité, nous permet de nous réajuster régulièrement aux besoins et attentes des usagers.

Au quotidien, la démarche qualité se décline comme suit :

- La prise de connaissance des recommandations de bonnes pratiques professionnelles ;
- La formalisation ou la mise à jour de documents qualité, notamment les outils de la loi 2002 ;
- La participation à des groupes de travail spécifiques ;
- La réalisation de la campagne de consultation des usagers ;
- La mise en place du processus d'évaluation qualité HAS : autoévaluation et évaluation externe.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de dispositifs accompagnés en 2023 autour des outils des outils de la loi 2002 : 5

Nombre de dispositifs évalués selon le nouveau référentiel HAS : 2

Nombre d'usagers consultés : 126

Niveau de satisfaction global des usagers sur une échelle de 1 à 10 : 8,3

FAITS MARQUANTS

| Évaluation Qualité de deux dispositifs selon le nouveau référentiel HAS

Depuis 2002, en tant qu'établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS), nous sommes tenus d'évaluer régulièrement la qualité des services rendus aux usagers. En 2019, une réforme a confié à la Haute Autorité de Santé (HAS), la mission de créer un nouveau référentiel d'évaluation, commun à tous les ESMS.

En avril 2023, les dispositifs LHSS et SAMSAH se sont lancés dans la démarche d'autoévaluation, en balayant les 157 critères existants et en définissant le plan d'actions à mettre en place pour répondre aux exigences.

En octobre 2023, ces deux services ont été brillamment évalués par deux évaluatrices issues d'un cabinet externe.

| Structuration de la Démarche Qualité

Les évaluations ont accéléré la dynamique qualité des dispositifs concernés et ont été l'occasion de structurer la démarche qualité de l'Association, selon les nouvelles exigences en vigueur. En effet, la formalisation du Manuel Qualité et Gestion des Risques de l'OGFA a ancré l'organisation du système dans un objectif d'harmonisation des pratiques entre tous les dispositifs. À l'issue de la révision de ce manuel, un Plan d'Amélioration Continue de la Qualité a été construit.

| Mise en place d'un outil de recueil des réclamations des usagers

Un outil institutionnel a été élaboré et mis à disposition de tous les points d'accueil de l'OGFA, pour permettre aux usagers d'émettre une remarque de satisfaction, une suggestion ou une réclamation. L'ensemble des retours sont analysés et une réponse est apportée sous un mois.

PERSPECTIVES

| Relancer le groupe Qualité et Gestion des Risques.

| Développer la participation des usagers.

| Mettre en place un tableau de pilotage annuel de suivi de la Qualité et de la Gestion des Risques au niveau institutionnel et des pôles.

Le Service Gestion des Risques

MISSIONS DU SERVICE GESTION DES RISQUES

La **Gestion des Risques** vise à assurer la santé et la sécurité des professionnels, des usagers, des bénévoles et des partenaires intervenants au sein de notre Association.

Les nombreux contrôles réglementaires, menés sur nos installations, d'électricité, de gaz et d'incendie nous permettent d'évaluer la conformité de nos bâtis et de planifier, en lien avec le service maintenance de l'OGFA, les travaux nécessaires.

La formation, organisée par le service RH, de nos salariés aux premiers secours, à la manipulation des extincteurs, à la gestion de l'agressivité et de la violence, et la sensibilisation des usagers lors des exercices d'évacuation incendie, nous préparent à d'éventuelles situations de crise.

L'identification des risques, par le biais du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), nous assure de travailler prioritairement sur des actions préventives de réduction des risques pour nos salariés et pour les personnes accueillies.

Les études de poste personnalisées, menées en lien avec des partenaires, tels que la Médecine du Travail ou Cap Emploi, contribuent à maintenir en activité et à adapter le travail de salariés Reconnus en Qualité de Travailleurs handicapés (RQTH).

Enfin, en cas d'Accidents de Travail (AT) ou d'Événements Indésirables (EI), la situation est systématiquement analysée, afin de proposer des actions correctives et ainsi d'éviter une nouvelle apparition du risque.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de contrôles réglementaires réalisés : **102**

Taux de réalisation des actions issues des contrôles réglementaires 2022/ 2023 : **59 %**

Taux de dispositifs ayant le DUERP à jour : **33 %**

Nombre d'adaptation de poste réalisées : **6**

Nombre d'Accidents de Travail (AT) déclarés : **17**

Nombre d'Événements Indésirables déclarés : **18**

FAITS MARQUANTS

| Réorganisation des contrôles réglementaires

Un état des lieux des contrôles réglementaires a été réalisé sur l'ensemble de nos sites. Cela a été l'occasion d'identifier les contrôles manquants et de réajuster certains contrats, afin de mener les contrôles nécessaires à un tarif adapté.

La réalisation de ces contrôles a été l'occasion de mener des travaux de remise en conformité de nos installations, à Novaé et à la Halte Amitié, entre autres. Ces deux sites ont d'ailleurs obtenu un **avis favorable** lors de la **commission de sécurité** du 13 juin 2023.

| Mise en place du système de déclaration en ligne des Événements Indésirables

Suite à des tests menés dès 2021, le système de déclaration en ligne des Événements indésirables (EI), via l'Intranet de l'Association, a été déployé et présenté aux équipes. Un EI est un dysfonctionnement, un incident ou un accident, dont les conséquences sont dommageables pour la sécurité des personnes ou des biens, pour l'environnement ou pour l'organisation de la prise en charge ou de l'établissement.

Tous les salariés de l'OGFA peuvent désormais déclarer un EI. Celui-ci sera analysé en fonction de sa criticité : fréquence et gravité.

| Formalisation du Plan Bleu

Un plan global de gestion de crise a été formalisé, afin d'anticiper les conduites à tenir lors de la survenue d'un événement sanitaire, climatique ou d'un événement interne, susceptible de constituer une menace pour la santé des professionnels et/ ou des personnes accueillies.

PERSPECTIVES

| Traiter l'ensemble des actions issues des contrôles réglementaires.

| Rendre mature le système de déclaration des EI et atteindre au moins 80 EI déclarés annuellement.

| Poursuivre la mise à jour des DUERP pour atteindre un seuil de 100 %.

Le Service Achats-Logements

MISSIONS DU SERVICE

Le service Achats-Logements fait partie des services supports. Il remplit des missions transversales pour l'ensemble de l'association :

| **Achats** et approvisionnements de tous les biens et services nécessaires au bon fonctionnement de l'OGFA. Ses missions principales sont la définition de la politique d'achat et la recherche et la sélection des fournisseurs. La gestion de la flotte automobile de l'association fait également partie de ses attributions.

| **Gestion locative** de l'ensemble du parc locatif de l'OGFA (logements et bureaux). Ses missions principales sont la recherche et la mise à disposition des logements et des bureaux répondant aux besoins des différents services.

| **Entretien et ménage** dans les logements entre deux locataires et nettoyage des bureaux et des parties communes des services.

| **Maintenance** du parc immobilier utilisé par l'association (logements et bureaux), assurée par les agents OGFA ou par des artisans.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Effectif : **16 salariés (14 ETP)**

Nombre de logements (parc immobilier) : **700**

Nombre de demandes d'interventions (tickets) : **5 500**

Nombre de véhicules (parc automobile) : **64**

Nombre de demandes d'achat : **1 450**

FAITS MARQUANTS

| Ouverture du dispositif LAM

L'équipe Achats-Logements a contribué à rendre possible l'ouverture du nouveau dispositif Lits d'Accueil Médicalisés, dans des délais contraints :

- Relogement en diffus de 10 résidents du CHRS Novaé : captation et mise à disposition du service ;
- Travaux d'aménagement des chambres LAM ainsi que des bureaux pour la nouvelle équipe ;
- Achat des équipements spécifiques à l'activité du service.

| Maîtrise des achats

- Le logiciel de gestion des demandes d'achats a été déployé dans tous les services. Il permet une meilleure maîtrise de nos frais de fonctionnement, grâce à la mise en place de validations systématiques des achats et un contrôle budgétaire accru.
- La démarche de réduction des coûts a été renforcée, en questionnant nos modes de fonctionnement à chaque fois que cela est nécessaire.

PERSPECTIVES

| **Refonte du logiciel de gestion des tickets travaux** : remplacement de l'outil actuel, obsolète, par une solution moderne permettant de gagner en efficacité dans le traitement des interventions de maintenance.

| **Démarche d'optimisation énergétique** avec l'appui du Conseil Départemental 64 : accompagnement par les experts énergie du CD64, afin de mieux maîtriser nos consommations énergétiques.

| **Réorganisation et stabilisation de l'équipe entretien/ ménage**, afin d'améliorer à la fois la qualité de service et les conditions de travail.

Le Service Comptabilité

FAITS MARQUANTS

| L'exercice 2023 se solde par un excédent malgré de fortes tensions inflationnistes, sur l'énergie notamment. Cela nous a contraint à revoir nos postes de dépenses afin de répertorier toutes les pistes d'économies possibles et réalisables rapidement. Des mesures ont été actées en cours d'année, afin de réduire nos dépenses sur les postes de déplacement, de traduction et de pécules, mais également l'énergie, notamment par un meilleur contrôle de la température dans les logements des résidents.

| La crèche 1,2,3, Soleil, grâce à une amélioration de son taux de remplissage a vu ses recettes propres croître de 27 %. Le cumul avec une subvention exceptionnelle CAF de 50 k€ a permis un retour proche de l'équilibre dès cette année.

Le dispositif Ukraine (hôtel Ukraine compris) est monté en puissance en 2023 avec une progression de 110 %, passant de 508 k€ à 1 072 k€.

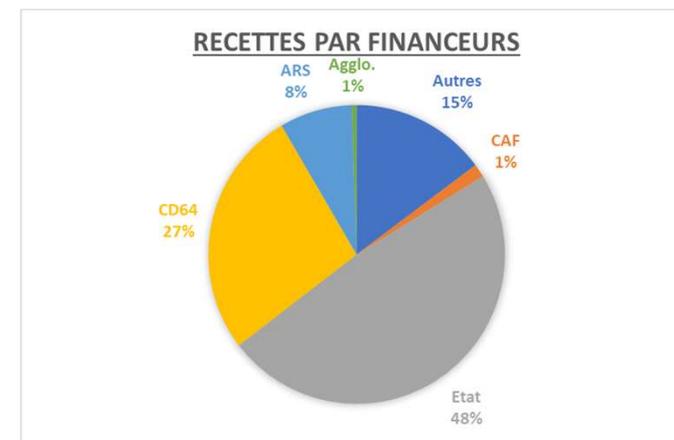
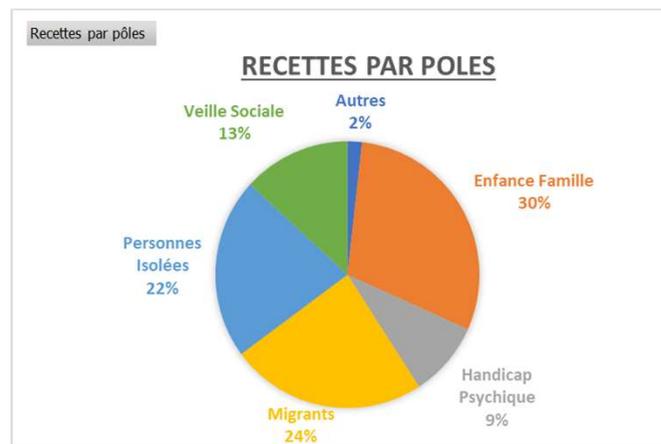
| Un nouveau service, le dispositif LAM (Lits d'Accueil Médicalisés), a ouvert en avril 2023, et les 10 places ont rapidement été occupées.

Les extensions des services CADA (17 places) et RA Oloron (5 places) ont été finalisées courant 2023.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Budget 2023 : **19 681 k€ (+ 14,9 % vs 2022)**

Résultat de l'exercice : **165 k€ (excédent)**



PERSPECTIVES

| Automatiser l'émission des factures des résidents et toutes les tâches répétitives de saisie, notamment les caisses.

| Fournir à la direction des indicateurs de suivi ETP, masse salariale et financiers, de manière régulière.

| Consolider un équilibre financier global, et à l'échelle de chaque service, malgré des perspectives 2024 tendues.

Le Service Informatique

Un service soutenant tous les enjeux du numérique que rencontre l'OGFA

MISSIONS DU SERVICE

Le service a été créé en 2020, il se compose d'un responsable et d'un technicien.

Ses missions sont les suivantes :

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

FAITS MARQUANTS

| Renouvellement du parc copieurs

Le principal contrat de location des copieurs a été renégocié, ce qui nous a permis de renouveler 8 copieurs sur 19 et de réduire le coût de location de 40 % en année pleine.

| Harmonisation des lignes mobiles de l'OGFA

L'harmonisation des lignes mobiles de l'OGFA, sous un contrat unifié, avec des tarifs optimisés, a réduit les coûts de 20 % et a amélioré l'efficacité opérationnelle, grâce à la création d'un annuaire partagé pour une communication interne facilitée. Par ailleurs, nous avons identifié et supprimé les lignes non utilisées, optimisant ainsi notre gestion des ressources mobiles.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Parc copieurs : 29

Parc ordinateurs : 218

Lignes mobiles : 156

Tickets informatiques traités : 450

| **Finalisation de la mise à jour des serveurs** : Mise à jour des serveurs virtuels, incluant une rénovation avancée du service de Bureau à Distance pour optimiser performance et sécurité.

| **Raccordement fibre** : Le raccordement à la fibre optique de la plateforme d'Orthez et du Chez Soi d'Abord marque l'achèvement de la connexion de tous les sites OGFA à la fibre, finalisant ainsi un projet d'infrastructure entamé en 2021 et garantissant une connectivité haut débit sur l'ensemble de nos établissements.

| **Mise en place d'un système de tickets informatiques** : Implémentation réussie d'un système de gestion des tickets pour une meilleure traçabilité des demandes.

| **Mise en place d'outils d'administration et de supervision système et réseau** : Déploiement d'une solution de supervision pour le contrôle et la gestion proactive de notre infrastructure informatique.

| **RGPD** : Nous avons initié une démarche RGPD impliquant la DG, le DAF, la DRH, ainsi que les responsables informatique et qualité, visant à unifier notre compréhension du RGPD et à établir une stratégie de conformité claire et accompagnée d'un calendrier institutionnel.

PERSPECTIVES

| **Remplacement du logiciel de gestion du parc locatif** : Nous engageons le remplacement de notre logiciel de gestion du parc locatif, dépassant les 7 ans d'usage. Devenu obsolète, il ne permet plus d'évolution ni une maintenance adéquate et gère désormais un volume de tickets supérieur à ses capacités initiales.

| **Mise en conformité RGPD** : poursuite de la mise en place des actions RGPD et déclinaison dans les services.

| **Harmonisation des adresses mails des services**, afin de gagner en lisibilité en interne et en externe.

| **Restructuration de la hiérarchie des dossiers réseau**, afin de renforcer la sécurité des données, de rationaliser l'accès et la gestion des ressources, et d'optimiser la collaboration interne.

Partenariat, communication et bénévolat

Un service pour renforcer les moyens des services gestionnaires

LE PARTENARIAT

Afin de travailler de manière la plus efficace possible, l'OGFA continue d'étoffer chaque année son réseau de partenaires, en fonction des besoins repérés dans les services par les professionnels. Voici quelques exemples d'actions réalisées en 2023 :

| L'association nationale **Règles Élémentaires** a animé 3 ateliers de sensibilisation à la précarité menstruelle pour 10 résidentes du CADA, de la Halte Amitié et du CHRS et de l'Hôtel Maternel Castilla. Ces séances ont permis aux femmes de découvrir le fonctionnement de l'appareil génital, l'ensemble des protections hygiéniques et leur utilisation, tout cela dans un espace de confiance et de confidentialité.

| L'association **SIEL BLEU** a accompagné 11 résidentes de la Halte Amitié à pratiquer l'activité physique adaptée une fois par semaine durant 5 mois (20 séances). L'objectif de ces séances est d'amener les résidentes à avoir une vie active sur du long terme, adaptée et sécurisée à leur condition physique et à leur pathologie.

| **La Croix rouge Insertion** a mis à notre disposition une conseillère numérique de janvier à juin, réalisant ainsi 24 ateliers numériques auprès de 6 jeunes MNA. La conseillère a pu accompagner les jeunes à la prise en main d'un ordinateur portable, à l'utilisation des logiciels de traitement et aux recherches internet en toute sécurité.

| La première fédération multisports de France, **l'UFOLEP**, continue de nous proposer régulièrement des activités et des sorties qui ont du succès auprès de nos usagers, tous services confondus : sorties montagne, playa tour, ateliers self défense, journées multi-activités etc.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de conventions de partenariat signées en 2023 : **7**

Nombre de nouveaux partenariats développés : **9**

Nombre d'abonnés sur LinkedIn : **1 127**

Nombre de bénévoles : **42**



LES ENTREPRISES

Cette année plus que jamais, un important travail de prospection des entreprises et des commerces du territoire a été réalisé en amont des fêtes de fin d'année, afin de récolter des cadeaux et de rendre les fêtes plus belles :

| **Novéal** : produits d'hygiène et de beauté ;

| **Sostrene Grene** : décorations pour les logements ;

| **Teréga** : décorations pour les logements et petits équipements sportifs ;

| **Safran** : jouets et décorations pour le logement ;

| **Ladies Circle** : financement du goûter de Noël du Pôle Migrants et du stand de maquillage ;

| **Lindt** : tablettes de chocolat pour Noël et pour Pâques.

Au-delà des dons matériels, nous avons pu à nouveau bénéficier de mécénat d'entreprise :

| **Novéal** : mise à disposition de salariés dans le cadre des Citizen Days. Nous avons ainsi pu réaliser 2 ateliers esthétiques à destination des femmes hébergées à Castilla et à la Halte.

| **TotalEnergies** : nous avons réalisé une Team Building Solidaire, accueillant ainsi 10 salariés qui nous ont soutenu pour emballer 600 tablettes de chocolat et réaliser des cartes de vœux. L'OGFA est inscrit sur la plateforme Total Action, qui nous permet de bénéficier du soutien individuel des collaborateurs Total : soutien scolaire, promenade de chien, soutien en français, atelier peinture etc.

Dans le cadre d'un nouveau partenariat conclu avec La Poste, nous avons récupéré 8 ordinateurs portables en parfait état à destination des professionnels.



| **Teréga** : nous avons participé pour la première année à la journée citoyenne de l'entreprise. 10 collaborateurs ont emballé des tablettes de chocolat et réalisé des cartes de vœux pour accompagner les cadeaux.

| **Lindt** : également pour la première année, Lindt a fait appel à l'OGFA pour réaliser son « Solindt Day ». Nous avons ainsi pu accueillir 10 salariés sur notre plateforme d'Oloron. Au programme de la demi-journée : nettoyage et désencombrement de nos espaces.

LA CONVENTION CAF | CPAM | OGFA

Dans le cadre de la convention tripartite CAF | CPAM | OGFA, le bilan des actions réalisées en 2023 est riche. Du côté de la CPAM, ce fut pas moins de 750 sollicitations par nos services et 272 bilans de santé réalisés. Côté CAF, nous avons pu ouvrir 13 accès CDAP et ainsi résoudre des blocages administratifs de façon rapide et adaptée, ainsi que poursuivre nos permanences mensuelles. Ces chiffres illustrent parfaitement ce que nous avons identifié comme étant indispensable en 2021, au moment de la signature de la convention : travailler en étroite collaboration, afin de permettre l'accès et le maintien des droits de nos résidents avec une attention particulière aux problématiques évolutives de nos publics.

LE BÉNÉVOLAT

Fin 2023, nous comptons 42 bénévoles à nos côtés, répartis sur 7 services différents et intervenant sur nos 4 territoires : Pau et Agglomération, Oloron, Orthez et Mourenx. Nous notons la fidélité des bénévoles qui maintiennent leur implication d'année en année et nous sommes ravis d'accueillir de nouveaux bénévoles sur les derniers besoins remontés par nos services : soutien à la crèche, ateliers d'art thérapie et écriture de récit de vie. Les bénévoles viennent en soutien à nos équipes, enrichissent notre cadre de travail et impulsent une dimension de solidarité dans notre Association. Nous les remercions pour cela.

LA COMMUNICATION

Chaque semaine, nous valorisons, via LinkedIn, notre site internet et notre site intranet, une ou plusieurs action(s) portée(s) par l'OGFA et ses partenaires. L'important travail de refonte de nos outils de communication initié en 2022 a porté ses fruits. Le logo de l'OGFA a été refait, le rendant ainsi plus lisible et plus moderne. La plaquette de présentation de l'OGFA, l'organigramme et le tableau des places ont également été intégralement revus. Nous pouvons désormais nous appuyer sur des supports actualisés, à notre image, reflet d'une identité visuelle unique et professionnelle.

Avec nos nouveaux outils de communication en main, nous avons participé cette année au forum des associations de Pau et d'Oloron et au village associatif de Mourenx. Ces rencontres nous permettent de nous faire connaître au grand public et de recruter de futurs bénévoles.

LES PERSPECTIVES

Nous souhaitons pour 2024 continuer de répondre aux besoins des personnes que nous accompagnons. Des pistes concrètes se dessinent d'ores et déjà en cette fin d'année 2023 :

- | Signature d'une convention de partenariat avec l'association Présence pour l'accompagnement à la fin de vie des usagers des salariés et des usagers ;
- | Mise en place d'ateliers sur les droits et les devoirs animés par Info Droits ;
- | Signature d'une convention de partenariat privilégié avec l'UFOLEP ;
- | Renforcement de notre partenariat avec la Cravate Solidaire via du don de vêtements ;
- | Participation à la formation « collecter des fonds privés et diversifier vos ressources ».

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 Mourenx, la Caisse d'Allocations Familiales, la Communauté d'Agglomération de Pau et la CPAM, notamment.

Merci aux partenaires opérationnels

Afin de travailler de manière la plus efficace possible, l'OGFA a développé un réseau de partenaires étoffé. L'Association coopère ainsi avec des structures médicales (telles que le CHP et le CHFM), des structures sociales (CCAS, Missions Locales, services de l'Aide Sociale à l'Enfance, SDSEI, PMI, etc.) et des associations sociales et médico-sociales. La signature de plusieurs conventions a renforcé la dynamique partenariale entre l'OGFA et de nombreuses structures (Maison des Citoyens du Monde, Règles Élémentaires, l'Association Addictions France, POUR, la CAF, la CPAM, le CROUS, l'UFOLEP et bien d'autres).

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.

Merci aux entreprises qui nous soutiennent depuis plusieurs années (Sézane, TotalEnergies, Novéal - Groupe l'Oréal, Cars Lasseron, SAFRAN ...). Votre solidarité nous touche et nous oblige.

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.

