A.I.S 35

RAPPORT d'ACTIVITE 2016

Association pour l'Insertion Sociale
43 rue de Redon - 35000 Rennes - www.ais35.fr - 02 99 67 39 14

SOMMAIRE

Introduction

I Les Arts se Tissent 4

II CHRS Adsao Revivre 14

1. Insertion 15
2. Urgence 23
3. PAO 26

III CHRS Les Tertres Noirs 31

1. Insertion 34
2. Urgence 38
3. PAO 41

IV Insertion par l'Activité Economique 46

1. AIPR 46
2. AAVA Rennes 58
3. AAVA Vitré 66

V Interventions dans et vers le logement 71

1. ASL 71
2. GLA 85
3. Rencontre Pour un Toit 97
4. 300 logements 109
5. FAJ Logement 112
6. Appartements d'urgence 115

VI Maisons Relais 119

1. Maison Relais Yves Maléfant 122
2. Maison Relais Pays de Redon - Dominique Seigneur 128
3. Maison Relais de Vitré 142

VII Résidence du Rachapt -Surcouf : EHPA 152

VIII Lits Halte Soins Santé 157

IX Service d'Action Sociale près du Tribunal 168

Introduction

Le projet associatif

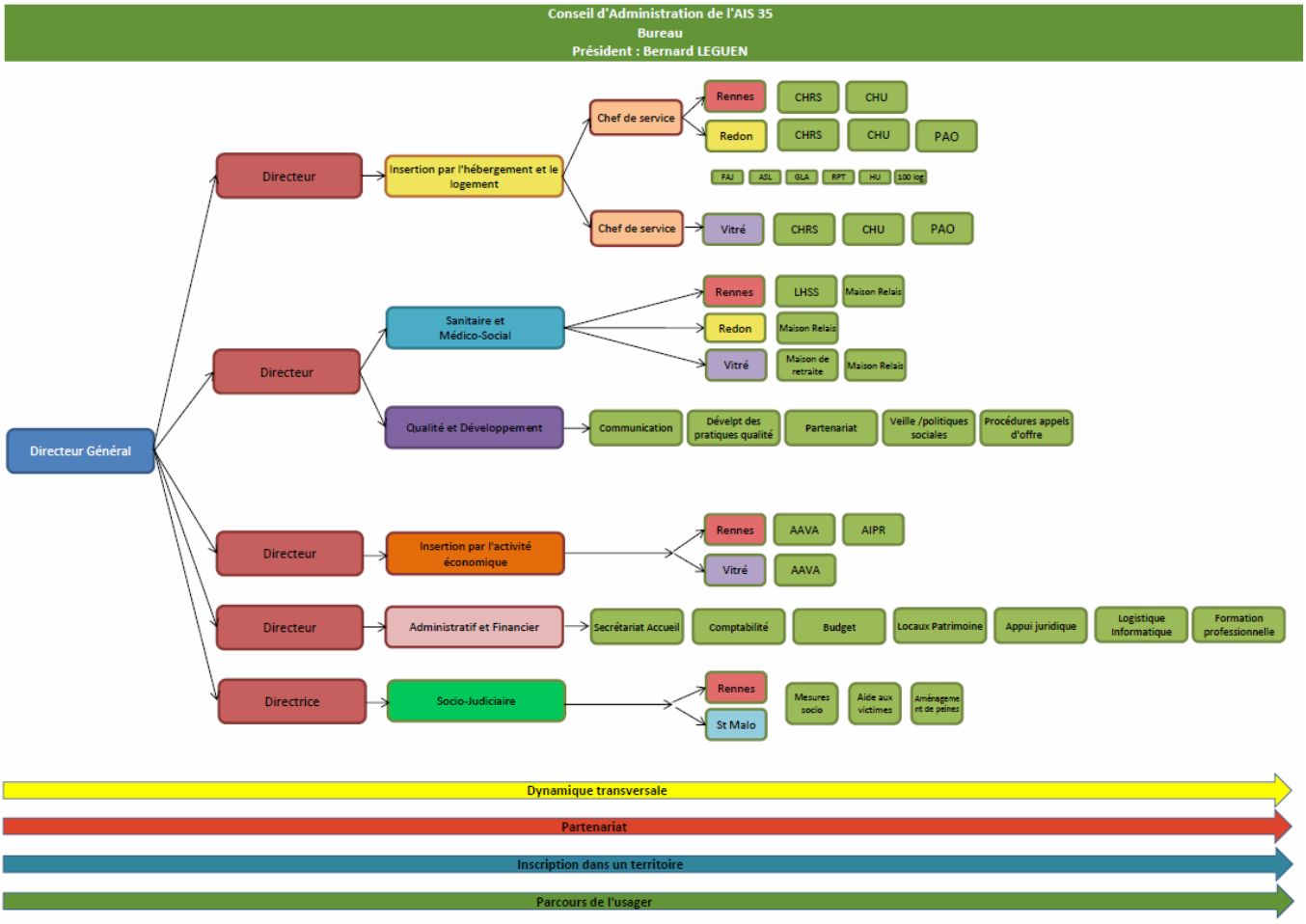
L'Association pour l'Insertion Sociale a adopté son projet associatif à l'occasion de son Assemblée Générale de 2005. En voici un extrait :

« L'Association pour l'Insertion Sociale continue à être une force de propositions et d'innovations. Elle relève le défi qu'elle s'est fixée au regard de valeurs et de principes spécifiques :
L'Association :

- *aspire à ce que chaque personne ait une place dans la société,*
- *s'engage avec sincérité et enthousiasme dans des actions qui peuvent contribuer à plus de justice,*
- *est toujours en alerte, prête à inventer de nouvelles réponses au nom du refus de l'exclusion,*
- *défend l'idée qu'il est possible de donner à tous des moyens pour mieux affronter la vie, pour exercer leur libre-arbitre et, de ce fait, tendre vers une autonomie,*
- *tient à ne pas faire à la place des hommes et des femmes pour qui elle agit et qu'elle promeut : elle les accompagne pour qu'ils retrouvent une place dans la cité,*
- *croit aux vertus de la réciprocité entre les droits et les devoirs de chacun. »*

Les actions sociales sont centrées sur les personnes et les établissements s'inscrivent plus ou moins directement dans le cadre d'une régulation sociale territoriale. Cette dimension s'est amplifiée avec les nouvelles politiques sociales territoriales et la complexification des problématiques. La relation avec les élus, les partenaires locaux et institutionnels, constitue un enjeu majeur de la communication, ainsi que des relations publiques et stratégiques sur le terrain. Les missions des CHRS sont en forte évolution au niveau national : loi 2002-2, Loi du 25 mars 2009, Loi ALUR qui met en place une nouvelle planification de l'hébergement des personnes sans abri et renforce les obligations des communes en la matière, prévoit l'expérimentation d'un nouveau mode d'hébergement temporaire, améliore les droits des personnes accueillies en hébergement d'urgence et réforme le dispositif de veille sociale.

L'organigramme des Etablissements et Services de l'AIS 35



I Les Arts se Tissent

1 Rencontre de l'insertion et de la création artistique

1.1 Contexte et justification

Dans le cadre de ses activités d'insertion par le travail, notamment dans le chantier d'insertion des Ateliers d'Insertion du Pays Rennais et des Ateliers de Réentrainement au Travail qui assurent des missions de menuiserie, de conditionnement, de métallerie, l'AIS 35 a lancé le projet « Les Arts se tissent », projet de création artistique et de médiation technique avec l'Association Bazar Sonic.

Pendant une année, de juin 2015 à juin 2016, un groupe de 18 personnes s'est rassemblé autour d'un projet commun innovant: l'écriture, la conception et la réalisation d'un spectacle dont la représentation finale a eu lieu en juin 2016 et pour lequel les participants, recrutés conjointement avec Pole Emploi, ont bénéficié d'un contrat de travail aidé CUI-CAE (20 heures par semaine) financé partiellement par l'Etat.

L'AIS, déjà engagée dans des actions en direction de publics en difficultés, souhaitait proposer un programme d'activités culturelles et d'ateliers pratiques plus particulièrement adapté aux publics inscrits dans des processus d'insertion. C'était aussi la volonté de développer une action inter-service, visant à valoriser les actions d'insertion par l'activité économique et à remobiliser les équipes sur des projets nouveaux.

En effet, en 2015, ces propositions de travail ont trouvé davantage de cohérence avec les choix institutionnels et le Comité de Direction a validé cet axe d'intervention complétant ainsi ce qui est déjà pris en compte dans le parcours de la personne en insertion : l'insertion professionnelle, l'accès au logement, le rétablissement en termes de santé.

Un membre du Conseil d'Administration a exprimé la nécessité d'ouvrir cette expérimentation aux personnes sous-main de justice et suivies par l'institution judiciaire. Le projet a été soumis aux administrateurs de l'AIS pour validation. En 2016, les projets d'établissement et de services prennent en compte une réflexion pour favoriser les innovations de ce genre et promouvoir les échanges entre les accompagnants sociaux. Une fiche action a été élaborée sur ce thème.

Le projet est aussi né de la rencontre de deux volontés distinctes, celle de l'AIS 35 œuvrant dans le domaine de l'insertion socio-professionnelle et celle de l'Association Bazar Sonic, association rennaise œuvrant dans le domaine culturel.

De plus, 13 structures ont été sollicitées en amont du projet afin d'envisager les modalités de collaboration pour sa mise en œuvre :

- A l'AIS 35 : les AIPR, CHRS Adsao, CHRS les Tertres Noirs, le Service d'Action Sociale près du Tribunal, les maisons relais
- L'ASFAD, le CCAS de Rennes, le SPIP, ALFADI, Pôle emploi, l'unité éducative de la PJJ de Rennes.

L'équipe, composée du coach, venu de l'AIS 35, et de la directrice artistique, adhérente de Bazar Sonic et professionnelle du spectacle et de la danse, ont choisi d'inclure dans le groupe de salariés en insertion pour moitié des femmes et pour moitié des hommes, de décloisonner les catégories sociales en intégrant des personnes en situation de handicap et de favoriser la mixité des cultures et des générations. Ces personnes sont issues d'une part des publics des centres d'hébergement et des maisons relais de l'AIS, et d'autre part des publics des partenaires (ASFDAD, ALFADI, CCAS, SPIP).

L'AIS a décidé d'offrir une visibilité à cette expérience, dont les activités incluent la présentation d'un spectacle ainsi que l'exposition de publications, de photographies, et un reportage audiovisuel. Le développement de l'AIS est tributaire de l'adoption de pédagogies et de pratiques professionnelles capables d'avoir un impact déterminant pour améliorer le secteur de l'insertion et de l'accompagnement. Cette expérimentation doit favoriser les échanges et le partage entre les personnes en insertion et le public, et de nouvelles collaborations entre les personnes et les intervenants sociaux.

Le financement a été opéré par l'Etat par le biais des emplois aidés, la Fondation Crédit Agricole, la MILDECA, la DRJSCS, Rennes Métropole, le Conseil Départemental, AG2R et la Fondation Abbé Pierre, et pour une grande part par l'AIS.

1.2 Objectifs

Les objectifs généraux étaient de 2 sortes :

- Améliorer le bien-être et l'estime de soi de personnes en grande difficulté sociale, en les faisant bénéficier d'un accompagnement psychosocial individualisé, depuis la mise en chantier d'une création artistique de qualité jusqu'à la recherche d'insertion durable par le travail.
- Permettre aux personnes sous-main de justice de s'engager dans un projet valorisant qui intègre l'accompagnement lié à la peine, l'inscription dans les ateliers de réadaptation à la vie active et l'accession aux dispositifs d'insertion et au logement.

Ces objectifs devaient intégrer les points suivants :

→ Inscrire le projet artistique dans la logique de production et de travail rythmé

→ Faire rencontrer des publics différents mais complémentaires dans une logique de prévention de la récidive et de mixité des parcours

→ Valoriser les usagers dans leur capacité à s'exprimer, à monter un projet jusqu'au terme et à la promouvoir auprès d'un public de droit commun

→ Assurer une continuité des accompagnements sociaux qui allient la participation aux activités de travail, l'accession au logement ou aux dispositifs d'hébergement, et la prise en compte de la santé mentale et physique

→ Allier un accompagnement individualisé sous forme de coaching à la démarche de création afin de permettre une continuité entre la recherche d'insertion durable par le travail et le projet artistique en soi

→ Permettre à chacun des participants d'améliorer l'expression écrite et orale, voire de l'acquérir, de rencontrer des personnes insérées socialement, en mixant les publics et les parcours.

Le projet d'insertion par la création et par la créativité doit permettre aux personnes en situation d'insertion de reprendre confiance et de s'engager dans la société en participant activement à sa construction. Les publics avec les partenaires financeurs et ceux du secteur social découvrent un exemple spécifique d'insertion pouvant être adapté et reproduit en fonction des besoins des aspirations des personnes. La priorité accordée à la créativité et à la création ainsi qu'à l'évaluation personnelle des capacités et des compétences favorise la participation de tous et peut faire évoluer les pratiques professionnelles.

1.3 Mise en œuvre du projet

L'AIS 35 a construit un partenariat avec l'Association Bazar Sonic qui a coordonné toute la partie artistique (environ 50 professionnels). En effet, la directrice artistique, Catherine Macé, a fait le lien et proposé de faire travailler ensemble une équipe de professionnels de l'AIS et une équipe de professionnels du domaine artistique selon l'idée que l'intervention des artistes et techniciens du spectacle, si elle venait s'inscrire en réponse à des questionnements pratiques des professionnels du social, pouvait constituer alors une rencontre entre le monde du social et celui de la création artistique. Un coach de l'AIS, Christian Bazin, a été recruté pour assurer l'accompagnement socio professionnel des personnes. Un service civique (comédien, chanteur, musicien) a accompagné tout le projet, encadrant les répétions, et renforçant les acquis, supporté par un stagiaire CESF.

Des bénévoles de 2 associations de retraités (ECTI et AGIR abcd) sont intervenus en soutien à l'accompagnement des projets personnels. Les ateliers existants de réentraînement au travail de l'association ont été mis à contribution pour les séances de travail.

Un Comité de Pilotage supervisé par la direction de l'AIS 35 a permis de suivre le projet dans la durée et de superviser son aboutissement. Ce Comité a été réuni 7 fois, tous les deux mois, entre septembre 2015 et juillet 2016. Il comptait des représentants d'usagers, des membres du CA, des professionnels de chaque structure de l'association impliquée dans le projet, et quelques partenaires (CCAS, PJJ, SPIP, DDCSPP, DRJSCS, le Département 35, la Fondation Abbé Pierre, la Direction du quartier de Cleunay, Rennes Ville et Métropole, Bazar Sonic).

Les échanges ont porté sur les avancées du projet (les ateliers et le planning), l'intégration des nouveaux partenaires culturels, la communication du projet, les financements, les difficultés rencontrées dans le groupe et les solutions proposées.

2 Le public

26 entretiens de recrutement ont été organisés en Juillet 2015 pour 40 candidatures. 18 personnes ont été recrutées (8 hommes et 10 femmes), dont 3 personnes sous-main de justice.

Trois personnes ne sont pas allées jusqu'au bout du projet, une pour des raisons de santé (et qui a été accompagnée dans ses droits jusqu'à la fin), une pour un congé maternité (l'ouverture des droits sécurité sociale l'a maintenue dans le dispositif de santé jusqu'à l'accouchement) et un qui a démissionné.

Les personnes recrutées ont été adressées par les prescripteurs suivants :

Organismes prescripteurs	Nb de personnes
AIS - CHRS ADSAO	1
AIS - Maison relais	4
AIS - Service près du tribunal	1
AIS - CHRS Vitré	1
ALFADI	1
ASFAD	3
CCAS	1
Pôle emploi	3
SPIP	2
Unité Educative	1
TOTAL	**18**

Les salariés sont âgés de 17 à 51 ans selon la répartition suivante :

Age des salariés	Nb de personnes
< 18 ans	1
< 25 ans	3
25 - 35 ans	3
36 - 45 ans	6
46 ans et plus	5
TOTAL	**18**

Freins à l'emploi en début de contrat	Nombre d'occurrences	% du nombre de personnes
Absence d'expérience professionnelle	11	73%
Absence de qualification	7	47%
Illettrisme	1	7%
Handicap physique	4	27%
Isolement social	7	47%
Problème de justice	5	33%
Absence de logement autonome	10	67%
Manque de mobilité	10	67%
Rupture familiale	5	33%
Santé (hors addiction)	8	53%
Souffrance psychique	2	13%
Addiction	7	47%

3 Les activités

3.1 Les ateliers

Le salarié dans le cadre du CUI-CAE est présent 20 heures par semaine. Ces heures sont effectuées sur trois jours. Deux journées de 7h (mardi et mercredi) sont consacrées aux ateliers artistiques et une journée de 6h (jeudi) aux ateliers pratiques.

Les ateliers artistiques permettent la découverte ou l'approfondissement de pratiques et de techniques du spectacle. Ils supportent et encadrent la création du projet artistique. Les ateliers artistiques accueillaient tous les salariés sur la totalité du projet.

Les ateliers pratiques ont plusieurs finalités. Ils permettent une restitution des ateliers artistiques (par la répétition et la manipulation), l'utilisation des compétences et de savoir-faire de chaque salarié, dans le cadre d'ateliers dont ils sont responsables, et la remédiation. Certains ateliers pratiques ont été encadrés par des intervenants professionnels. Les ateliers pratiques étaient proposés aux salariés, la contrainte était de s'inscrire à l'un des ateliers de son choix.

3.1.1 Les ateliers pratiques

De nombreux ateliers pratiques ont été proposés soit par le coach, soit par les personnes elles-mêmes. Les ateliers suivants ont été mis en œuvre :

Types d'ateliers pratiques	Nombre de séances	Nombre de participants	Nombre d'intervenants internes	Nombre d'intervenants externes
Arts plastiques	11	15	1	
Bibliothèque	12	2	1	
Code de la route	12	12		1
Communication	12	9	2	1
Couture	16	10	1	
Cuisine	10	5	1	
Informatique	15	7		1
Rénovation	15	7	1	
TOTAL	**103**		**7**	**3**

- L'atelier arts plastiques a rencontré beaucoup de succès. Il a été mené par un des salariés. Toutes les personnes du groupe ont créé leur personnage avec des matériaux de récupération (journaux, grillages) et de la colle fabriquée artisanalement. Les compétences du salarié sont celles d'un moniteur d'atelier. Il a montré également de grandes qualités humaines et s'est appuyé sur l'entraide pour faire face aux moments de découragement que certains ont pu avoir.
- L'atelier bibliothèque a été animé par une salariée du projet et son objectif était de gérer un fonds de livres à l'emprunt.
- L'atelier code de la route : Quatre salariés possédaient le permis de conduire. Deux se sont inscrits en auto-école pendant le contrat. Une aide à la formation au code de la route a été proposée en 2016 et assurée par des bénévoles d'AGIR abcd.
- L'atelier couture a permis de réaliser quelques travaux pour débutants : un rideau pour la salle de répétition, des coussins. Certains ont ainsi pu s'y intéresser, aidés en cela par une salariée du projet. L'atelier a aussi permis la confection des costumes du spectacle. Des tissus et vêtements ont été récupérés auprès d'Emmaüs Hédé.
- L'atelier cuisine a permis à un groupe de 4 ou 5 salariés de préparer les buffets des concerts du dernier mardi de chaque mois. L'atelier a favorisé l'émulation des salariés qui ont des compétences dans ce domaine et s'entraident pour l'élaboration des menus, les achats et la préparation.

- L'atelier informatique a été demandé par plusieurs salariés dans le but de s'initier aux nouvelles techniques de l'information et de la communication. C'est un animateur informatique de la Maison de Quartier « Les trois maisons» qui a mené les séances.
- L'atelier rénovation a impliqué 4 à 5 personnes et 2 chambres ont été rénovées. Les travaux ont été supervisés par un éducateur technique spécialisé des ateliers d'Adsao.

3.1.2 Les ateliers artistiques

Dans un premier temps, le groupe entier a découvert ces moyens d'expression et les différentes facettes du spectacle. Ensuite, selon les affinités de chacun, des groupes plus « spécialisés » se sont formés et ont été accompagnés par des intervenants du métier (clown, maquilleuse, danseuse, musiciens, comédiens, scénographe, ingénieur son et lumière).

Il y a donc eu différents ateliers :

Type d'ateliers artistiques	Nombre de séances	Taux de présence	Temps de présence	Total d'heures
Ecriture, textes et chansons	16	100%	3h	48
Théâtre et clown	25	100%	3h	75
Danse et chorégraphie	14	100%	3h	42
Musique assistée par ordinateur	15	100%	3h	45
Scénographie et décor	23	100%	3h	69
Maquillage	9	100%	3h	27
Arts martiaux	5	100%	3h	15
Photos	4	100%	3h	12
Répétition	29	100%	3h	87
TOTAL	**140**	**100%**	**3h**	**420 h**

Ces différents ateliers ont permis l'écriture, la mise en scène et la réalisation du spectacle, ainsi que la confection des costumes et décors. Le bilan des ateliers artistiques a été très positif, les intervenants étaient à l'écoute des besoins de chacun, et répondaient aux attentes. Le groupe s'est très rapidement mis en cohésion et a avancé dans la même direction. Les ateliers ont permis de découvrir des disciplines et des moyens d'expression parfois inconnus. Chacun y a trouvé sa place et a réussi à échanger avec les intervenants ou les autres membres du groupe.

3.2 Les actions culturelles collectives

- Sorties culturelles :

Sept sorties culturelles hors les murs ont eu lieu (Tombées de la nuit, Route du Rock, Opéra, Trans musicales, Nouvelle Vague, Triangle, Ubu). Le bilan de ces sorties est positif. Le groupe a eu l'occasion de découvrir des lieux, des personnes et des organisations qui semblaient jusque-là inaccessibles. L'accueil réservé au groupe a toujours été courtois et sans condescendance aucune.

- Dernier Mardi :

Chaque dernier mardi du mois, les salariés du projet ont invité des artistes et organisé avec eux un spectacle gratuit et ouvert à tous au CHRS Adsao ou ailleurs (8 concerts organisés). Le groupe s'est chargé de la communication externe et de la diffusion de l'information à travers le blog lesartssetissent.wordpress.com et la page Facebook.

Des artistes/groupes ont été accueillis : Ben Wickins Band et Joe Neil Solan en aout, puis en octobre pour Ben Wickins Band, et Cajoune et tout le two team en novembre…

- Représentations du spectacle:

La création artistique s'est faite avec les intervenants dans les différents ateliers. Toutes les idées du groupe ont constitué la base du spectacle « Avant que le temps ne file ». Dans l'optique d'une présentation du travail en cours fin décembre, le groupe s'est mis à répéter en novembre-décembre.

Le 22 décembre, après une résidence au 4bis, le groupe a présenté le travail en cours devant un public nombreux (80 personnes), composé des partenaires institutionnels, des partenaires financeurs, des travailleurs sociaux, et enfin des familles et des amis. Les retours ont été très positifs et encourageants. Le groupe a pris conscience de tout le travail accompli.

Le spectacle créé par le groupe a été mis en scène 8 fois (Rennes, Redon, Vitré, Servon sur Vilaine) :

Dates des représentations	Lieu	Nombre de spectateurs
22/12/2015	4, bis - Rennes	80
05/04/2016	4, bis - Rennes	60
12/05/2016	MJC - Servon sur Vilaine	70
24/05/2016	Petit théâtre - Redon	50
08/06/2016	Le Noroit - Rennes	100
16/06/2016	AG de l'AIS - Rennes	60
21/06/2016	Les Tertres Noirs - Vitré	60
30/06/2016	Adsao - Rennes	30
TOTAL		**510**

Quelques réactions du public :

- Tu peux remercier toute la troupe…C'était un régal pour les yeux, et les retours du public sont très très positifs !!! Ravie d'avoir, enfin, pu vous voir à l'œuvre !!!
- Merci à vous surtout de nous avoir fait vivre ce moment.
- Rires et émotions étaient au rendez-vous.
- C'était vraiment super, de vrais pros.
- Il y a énormément de potentiel et j'espère vraiment que chacun pourra poursuivre dans cette voie car avec un tel talent, ce serait dommage d'arrêter le théâtre.
- Petit clin d'œil pour E. que je connais et qui malgré ce qu'elle vit a su faire preuve de professionnalisme. C'était un pur bonheur de la voir toute belle et souriant sur scène.
- Merci également à vous tous pour cet agréable moment qui nous a fait du bien, la bonne ambiance et les rires étaient au rendez-vous.
- Quel beau travail d'équipe !

3.3 L'accompagnement socio-professionnel

3.3.1 L'accompagnement social

- Accompagnement à la démarche de soins

Trois salariés relèvent d'une RQTH soit 16% de l'effectif. L'objectif est que les salariés s'informent sur le dispositif d'accès à l'emploi prévu pour les personnes reconnues travailleur handicapé. Deux sont dans ce cas et ne sont plus inscrits dans le parcours d'insertion (partenaire institutionnel : cap emploi). Pour la troisième salariée, un point a été fait avec l'organisme d'accompagnement vers l'emploi (Fil Rouge) et une fiche de liaison a été établie entre leur service et l'AIS. L'ensemble des salariés est affilié à la sécurité sociale. Deux renouvellements à la CMU ont été faits. L'objectif est de faire valoir ses droits et en même temps de respecter les obligations du contrat de travail en matière d'absence pour maladie, ce qui semble être intégré après rappel de la règle.

- Accompagnement à l'accès aux droits

Des conseils et orientations sont dispensés notamment en lien avec le contrat de travail (exemple de l'arrêt de maladie). L'ensemble des salariés a été conseillé sur les droits et les devoirs du travailleur (droit du travail, conventions collectives, représentants du personnel).

- Accès au logement

Huit salariés ont obtenu un logement autonome et une salariée a déménagé pour se rapprocher du lieu de travail depuis le début du contrat soit près de 60% de l'effectif.

3.3.2 L'accompagnement au projet professionnel extérieur

Sur les 18 personnes en CUI-CAE, 17 sont allées au bout de leur contrat. Elles ont toutes un projet personnel défini (stage, formation, reprise de travail, études, service civique…). 15 projets sont ici détaillés (2 personnes sont en arrêt maladie ou maternité) :

- 5 personnes sont allées en stage en juin 2016 (aide à la personne, cuisine, animation)
- 1 personne était en finalisation de VAE (aide bibliothécaire)
- 5 salariés recherchaient directement un emploi en restauration (1), dans l'armée (1), en vente de prêt à porter ou couture (1), en ouvrier du bâtiment (1), en service civique (1).
- 1 salarié avait le projet de créer son autoentreprise pour un projet artistique
- 1 autre souhaitait entrer en formation informatique design
- 2 personnes reprenaient des études à l'université (licence pro audiovisuel, licence info com)

Nombre d'actions positives	**Nombre de personnes**
Accès au permis de conduire	2
Reconnaissance RQTH	1
Orientation vers des acteurs sociaux et médico-sociaux	15
Réalisation ou inscription dans une formation pré-qualifiante	3
Obtention d'un logement	9
Mise en relation avec un employeur	5
Sortie vers l'emploi	2

L'atelier recherche d'emploi a été animé par un stagiaire dans le cadre de sa formation de CESF. 7 bénévoles retraités ont apporté un soutien important dans le cadre de cet atelier, en faisant bénéficier les participants de leur expertise professionnelle autour de la formalisation du projet individuel de chacun, de la démarche de projet, de la lettre de motivation et des techniques d'entretien.

		Nombre de séances	**Nombre de participants**	**Nombre d'intervenants externes**
Formation internes	Formation Relations Humaines	4	14	2
	Formation Premiers secours	1	10	2
Interventions axées sur l'insertion professionnelle	Simulations d'entretiens	2	10	5
	Ateliers de prospection d'emplois	8	12	2
	Elaboration du projet professionnel	10	12	2

4 Evaluation

Trois types de questionnement pour évaluer l'impact du projet auprès des personnes salariés ont été mis en œuvre :

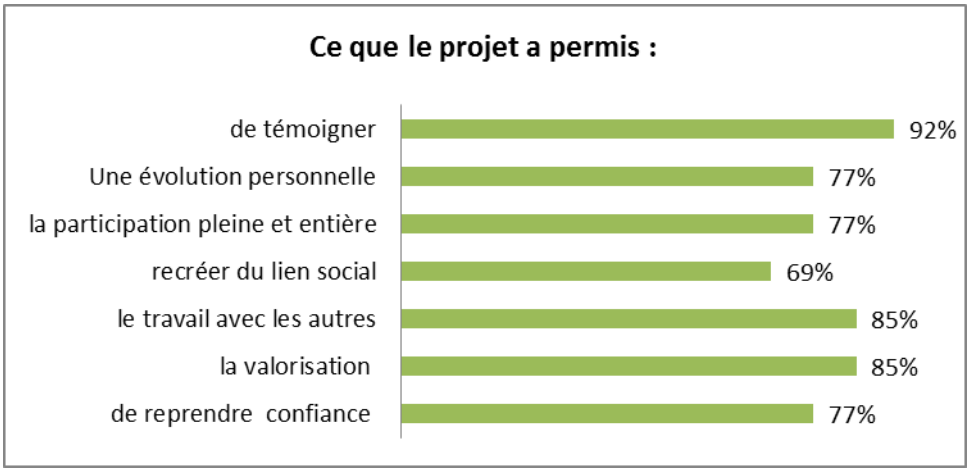
→ un questionnaire individuel sur l'action artistique suite à la présentation devant un public le 22 décembre 2015.
→ une grille d'évaluation des salariés sur l'action artistique, en mai 2016.
→ un bilan de groupe organisé en juillet 2016 portant sur la totalité du projet.

Un suivi des salariés prenant la forme d'entretiens périodiques a donné lieu à des bilans individuels.

4.1 Questionnaire individuel de décembre 2015

Résumé des réponses au questionnaire rendu par les participants (fin décembre 2015)

Questions	Réponses
Aviez-vous déjà participé à ce genre de projet?	Oui: 12 Non: 3
Les ateliers répondent-ils à vos attentes?	Oui: 10 Mitigé: 3 Non: 2 (j'apprends à aimer, ce n'est pas assez poussé)
Avez-vous eu des appréhensions ?	Oui: 9 Mitigé: 1 Non: 5
Comment les avez-vous surmontées ?	9: en faisant confiance au groupe/intervenant, 1 : c'était difficile pour raison de santé, 1 : sans avis
Avez-vous pu vous exprimer pleinement ?	Oui: 13 Mitigé: 2 (pas complètement, faute de temps)
Avez-vous été impliqué dans le processus de création ?	Oui: 13 Non: 1 Sans avis: 1 (pas d'explications)
Auriez-vous aimé être plus impliqué ?	Oui: 5 (manque de temps ou temps perdu) Non: 2 Mitigé: 1 Sans avis: 7
Avez-vous le sentiment d'avoir accompli quelque chose ?	Oui: 13 Mitigé: 1 Non: 1
Vous êtes-vous senti encouragé, poussé ?	Oui: 14 Non: 1
Quels étaient vos sentiments après la représentation du 22 décembre ?	Positifs: 12 Surpris: 2 Sans avis: 1
Avez-vous été heureux sur scène ?	Positifs: 13 Hors scène: 2 (technique)



4.2 Grille d'évaluation artistique

Evaluation par la représentante de Bazar Sonic :

- Valorisation, estime de soi : nous croyons dans la capacité des participants à s'exprimer, à monter un projet jusqu'à son terme et à le promouvoir devant un public ;

- Réussite du projet : nous mettons l'accent sur la réalisation plutôt que sur le besoin. Nous pensons que dans l'accompagnement des personnes en difficulté, le travail artistique est complémentaire du travail social dans ce qu'il développe comme ressources propres, physiques et mentales ;
- Régularité : notre travail s'articule autour de propositions artistiques hebdomadaires, sur une période d'une année. La régularité permet de prendre confiance en soi et en ses capacités propres. Elle donne un ancrage temporel et spatial aux personnes en difficulté dont les vies sont souvent en proie à des changements permanents ;
- Etre une personne créative : les participants se reconnectent avec leur créativité, leur besoin d'émancipation et leur volonté de participer à la construction d'un imaginaire sensible partagé. Cela leur permet d'oublier les tracasseries qui dominent leur vie sociale. Cela les aide à sentir qu'ils ne sont pas définis par leurs problèmes mais qu'ils peuvent avoir d'autres centres d'intérêts, des compétences et des talents ;
- Essayer quelque chose de différent, de nouveau : quand les personnes réussissent quelque chose qu'ils n'auraient jamais envisagé, cela les emmène vers un champ des possibles élargi. Cela ouvre un panel de possibilités et d'opportunités inimaginables. Ces prises de conscience les aident à prendre des mesures concrètes dans leur vie sociale et intime.
- Créer un environnement sécurisé : le travail artistique est fait dans un endroit dédié où le groupe a ses repères. Cela permet de se sentir en sécurité.
- Affirmation de soi : chaque participant est encouragé dans ses réalisations. Le but final étant la représentation publique du spectacle qui s'écrit.
- Evaluation : pendant l'action, des évaluations régulières sont mises en place afin de faire le point sur la progression du travail artistique et des moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs fixés.
- Le lien social : notre travail artistique s'organise autour d'un groupe, au sein d'une association, d'une communauté, d'une ville, etc… Nous gardons à l'esprit que ce que nous créons ensemble participe autant au tissage du lien social qu'à une performance artistique.
- Le jeu : quel que soit l'activité, celle-ci se fait dans le désir du savoir-faire, le plaisir de découvrir, faire et être ensemble, partager.

4.3 Bilan de groupe juillet 2016

Le bilan du projet a été animé par le chargé d'insertion l'avant dernière semaine de regroupement, au mois de juillet 2016. 14 salariés se sont exprimés assez librement, l'objectif était de faciliter la prise de parole.

Intervenant : **Qu'est-ce qui vous a le plus marqué pendant le projet ?**

Madame T : « Le travail en groupe était très intéressant pour créer des relations entre nous et partager nos idées afin d'avoir un beau travail ; c'est vrai au début, c'était un peu compliqué mais avec le temps on est arrivé à notre but (notre but qui était de réussir et d'avoir un résultat satisfaisant, car tout groupe fait des progrès pour obtenir enfin le mot clef de la réussite qui est d'abord d'avoir un esprit d'équipe).»

Monsieur A : « Ce qui m'a le plus marqué durant le projet, c'est l'évolution avec le temps malgré les différences présentes dans le groupe. En effet, je trouve que l'esprit d'équipe a toujours su rester présent. De plus, les différents intervenants et stagiaires ont su nous mettre rapidement à l'aise afin de donner le meilleur de nous- mêmes. Certains avaient d'ailleurs beaucoup de mal à ce niveau mais on a pu tout de même constater un vrai changement.»

Monsieur W. :« Trouver sa place était une chose importante pour moi et finalement j'ai pu la trouver avec certaines personnes avec lesquelles je me sentais bien.»

Madame L : « Ce projet m'a permis tout d'abord de rencontrer des personnes que je n'aurais jamais eu l'occasion de croiser.»

Madame Y : « C'était très difficile au départ, mais avec l'aide des encadrants et des intervenants, nous avons plutôt passé des bons moments ensemble. Il y a aussi le suivi individuel de chacun de nous où l'on présente chacun son projet professionnel. Et j'ai réalisé un stage d'observation pour mon projet professionnel. Nous avons passé de très bons moments ensemble.»

Monsieur T : « Cela m'a permis aussi de m'adapter à un groupe et aux contraintes que cela implique. Car notre équipe est composée de personnes différentes les unes les autres qui tendent vers le même but. Niveau perso : ce contrat m'a permis de réapprendre à avoir une activité, des horaires,…»

Madame G : « J'ai vu que je pouvais assumer un travail avec deux enfants, même si l'organisation était parfois compliquée, mais à mon avis, j'ai réussi. Et cela fait du bien de dire enfin aujourd'hui, je vais au travail. »

Madame D : « Je suis marquée aussi par cette fatigue qui domine en ce moment. Est-ce que je suis capable de tenir un rythme dans un milieu ordinaire sur du long terme. »

5 Conclusion

Ce projet a permis la création d'un projet artistique de A à Z par des personnes salariées en insertion. Il a été présenté à 8 reprises devant un public rennais et brétillien ravi. Il a aussi permis des évolutions personnelles pour les participants, qui ont gagné en confiance et ont pu développer un projet personnel d'insertion.

En effet, 93% des participants ont trouvé satisfaction dans leur engagement, et 86% notent un changement positif dans leur vie. 75% d'entre eux estiment avoir amélioré leur confiance et estime de soi. 65% d'entre eux se sentent prêts à entreprendre de nouveaux projets.

70% des salariés pensent qu'ils ont amélioré leur relationnel et 100% d'entre eux ont œuvré pour une entente collective.

Enfin, 17 participants ont complété leur contrat de travail sans absentéisme et 93% d'entre eux pensent qu'ils ont développé leurs compétences ou en ont acquis de nouvelles. 90% des participants sont désormais insérés dans un parcours de formation et/ou d'emploi.

Ce projet a été montré dans les médias et a utilisé des visuels précisant les partenariats institutionnels et financiers.

Cf, ce lien vers un article de France Télévisions, incluant des vidéos de présentation :
http://france3-regions.francetvinfo.fr/bretagne/rennes-35-reintegrer-le-monde-professionnel-par-l-art-929467.html

II CHRS Adsao Revivre

Du projet associatif au projet d'établissement d'Adsao

Les missions du centre Adsao-Revivre sont d'héberger en vue de leur insertion ou réinsertion sociale et professionnelle, des personnes seules, des couples sans enfant, des familles en situation de précarité, d'accueillir et héberger en urgence sur le site de Rennes et d'accueillir et orienter pour le service de Redon. Elles visent à :

- S'engager pour un accompagnement durable, fondé sur la dignité de chacun.
- Réduire les fractures qui tendent à rompre l'équilibre de ces hommes et de ces femmes.
- Etre une étape dans un parcours humain, en donnant du temps à la personne et en lui assurant une sécurité, un confort.

A la suite du projet associatif, le projet d'établissement a été adopté en 2007. Cette réflexion a impliqué l'ensemble des personnels de l'Etablissement.

L'évaluation interne, faite avec l'appui du cabinet Périnove en 2013, permet d'engager les personnels dans une réflexion d'adaptation du projet d'établissement pour mieux répondre aux attendus de la loi 2002-2. Nous avons engagé en 2015 une réécriture des projets d'établissements et de service avec le Cabinet COMME et sous une forme participative. De même, nous avons commencé l'évaluation externe qui s'est finalisée en 2016.

Une réflexion importante a été menée en 2015 pour élaborer un CPOM qui a fait l'objet d'une signature en 2016 en présence de Monsieur le Préfet. Ce CPOM est le préalable à la création d'un siège et à la fusion des CHRS de Vitré et de Rennes sous un même établissement, dans la perspective du financement des travaux de Vitré.

Les actions sociales sont centrées sur les personnes et les établissements s'inscrivent plus ou moins directement dans le cadre d'une régulation sociale territoriale. Cette dimension s'est amplifiée avec les nouvelles politiques sociales territoriales et la complexification des problématiques. La relation avec les élus, les partenaires locaux et institutionnels, constitue un enjeu majeur de la communication, ainsi que des relations publiques et stratégiques sur le terrain.

Les missions des CHRS sont en forte évolution au niveau national : loi 2002-2, Loi du 25 mars 2009, Loi ALUR qui met en place une nouvelle planification de l'hébergement des personnes sans abri et renforce les obligations des communes en la matière, prévoit l'expérimentation d'un nouveau mode d'hébergement temporaire, améliore les droits des personnes accueillies en hébergement d'urgence et réforme le dispositif de veille sociale.

La présentation de l'établissement

La circulaire du 4 janvier 2013, faisant suite à la conférence contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale du mois de décembre 2012 a modifié l'approche de l'hébergement d'urgence dans le cadre du plan hivernal. Les cinq places ont été pérennisées sur l'année. A ce dispositif, s'est ajouté en cours d'année trois places d'hébergement d'urgence issues de l'affectation des places d'hébergement du CHRS de la Nouvelle Béthel.

Le CHRS Adsao Rennes et Redon est conventionné et habilité pour la prise en charge de personnes à l'aide sociale. Il dispose de :

64 places d'hébergement en insertion.

2 places de stabilisation.

10 places d'hébergement d'urgence, dont une située à Redon pour les femmes victimes de violence.

L'ouverture de cette place d'hébergement d'urgence pour les femmes victimes de violences à Redon, complétée par deux appartements en logement temporaire est l'issue d'un travail initié avec les partenaires à Redon pour offrir sur le territoire une réponse aux personnes qui n'existait plus depuis l'arrêt de l'activité des équipes St Vincent en 2006.

Les équipes du centre travaillent à proposer un accompagnement social holistique à l'insertion sociale et professionnelle, dont l'objectif central est d'accompagner des personnes à se mobiliser autour de leur situation et travailler leur autonomisation, les accompagner vers un logement ou une sortie pérenne.

A Rennes, le bâtiment du 43 rue de Redon aura été totalement revu depuis 2004. Les travaux dans le cloître, à l'étage pour l'espace « laverie – douche » clôtureront la phase de mise aux normes. Ces dix ans de travaux qui nécessitent déjà des reprises pour maintenir la qualité de l'hébergement.

Le déménagement de l'espace accueil et de l'administration en vue des travaux du métro (2014-2019) a entraîné des travaux importants pour permettre la continuité du fonctionnement de l'établissement.

Des projets sont en cours à Redon pour rénover les dépendances de la maison rue Mermoz pour permettre d'y aménager une salle d'activité et un bureau d'entretien. La ville de Redon refuse l'investissement.

Les objectifs réalisés en 2016 :

- ✓ Mettre en place le projet d'établissement. Travailler autour de fiches actions par les équipes
- ✓ Assurer une meilleure communication au sein du lieu
- ✓ Remobiliser autour de la nature de l'accompagnement et le suivi des hébergés
- ✓ Mettre en place des documents communs
- ✓ Assurer, en équipe, la cohérence de l'action éducative sur le centre
- ✓ Structurer l'accompagnement et le suivi des résidents
- ✓ Mobiliser l'équipe dans l'animation et le soutien de la vie quotidienne
- ✓ Améliorer la rencontre avec les personnes en urgence et leur prise en charge

1 Le CHRS

1.1 Evolution globale de l'hébergement

Pour l'insertion, au 31 décembre 2016, 54 résidents étaient hébergés. Nous notons 49 entrées et 52 sorties en 2016: ce sont 104 personnes qui ont été présentes sur le CHRS Insertion dans l'établissement en 2016.

74 personnes étaient hébergées en internat en insertion en 2016 et 30 en logements extérieurs, le collectif restant un passage important pour une première évaluation avant une orientation vers un logement en diffus sauf pour Redon où nous ne bénéficions que de logements diffus.

Pour les accueils d'urgence, nous notons 173 entrants et 166 sorties, pour 188 personnes accueillies.

Tout type d'hébergement confondu (insertion et urgence) les personnes accueillies en internat et en externat représentent 24 811 nuits en 2016.

Nombre de nuits	En 2016
Hébergement en internat	14 541
Hébergement en externat	6 237
Accueil d'urgence	4 033
TOTAL HEBERGEMENT	**24 811**
Taux d'occupation Insertion	**86, 25 %**
Taux d'occupation Urgence	**110, 49 %**

1.2 Le CHRS : l'insertion

Le CHRS Adsao a essentiellement une mission d'insertion. Il prend en charge des personnes volontaires pour les accompagner dans leur projet vers une autonomie domiciliaire, la formalisation et la mise en œuvre d'un projet d'insertion sociale et professionnelle, à l'initiative du SIAO. Le taux d'occupation de l'hébergement en insertion est un peu en baisse soit à 86,25 %.

Les personnes hébergées en 2016 ont essentiellement été orientées par les partenaires du département. En 2015, nous avons inauguré la mise en place du SIAO insertion qui formalise le mode d'admission. Ce dispositif est aujourd'hui très performant. L'arrivée d'une nouvelle cheffe de service a redynamisé les procédures et amélioré les accueils.

La durée moyenne de présence est de 10,76 mois et de 11,13 mois pour les sortants. Nous constatons que le public accueilli est de plus en plus déstructuré avec des problématiques lourdes : psychique, psychiatrique, addiction. Les équipes doivent faire face à des accompagnements de plus en plus spécifiques sans pour autant pouvoir apporter des réponses adaptées sur le territoire.

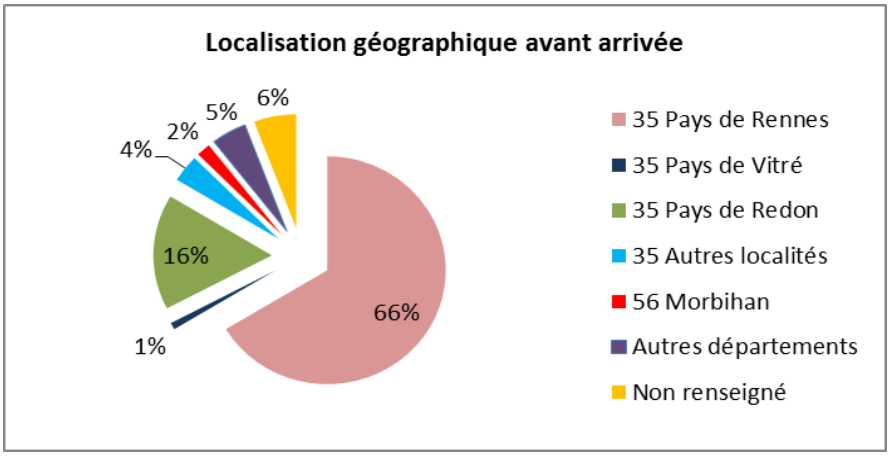
Nombre d'entrants	49
Nombre de sortants	52
Nombre de présents au 1er janvier	55
Nombre de présents au 31 décembre	54
Nombre de personnes hébergées dans l'année	104
Taux de sortie (sortants / nombre de personnes hébergées)	50%

1.2.1 Les usagers

Provenance géographique des usagers avant hébergement

Le tableau ci-après montre que les besoins sont très localisés à Rennes, ce qui est normal au regard de la localisation des établissements. Les personnes de Loire Atlantique et du Morbihan correspondent à des accueils redonnais.

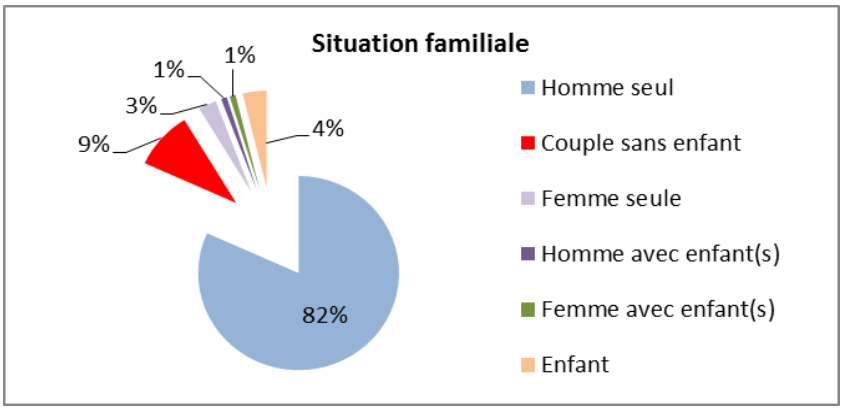
Localisation géographique avant arrivée	
35 Pays de Rennes	69
35 Pays de Vitré	1
35 Pays de Redon	17
35 Autres localités	4
56 Morbihan	2
Autres départements	5
Non renseigné	6
TOTAL	**104**



Répartition des usagers par typologie familiale

Les hommes seuls représentent la très grande majorité des personnes accueillies. Seulement à Redon, nous accueillons des familles ou des femmes, d'où le nombre faible de couples et d'enfants. La demande pour des hommes est très importante.

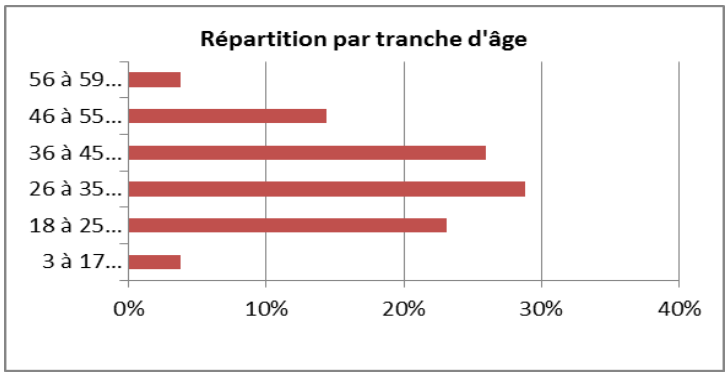
Situation familiale	
Homme seul	85
Couple sans enfant	10
Femme seule	3
Homme avec enfant(s)	1
Femme avec enfant(s)	1
Enfant	4
TOTAL	**104**



Répartition par âge des personnes en CHRS Insertion en 2016

En 2016, nous avons axé les statistiques sur le diagnostic du CPOM. Si le nombre de jeunes augmente avec la mise en place du dispositif garantie jeunes notamment à Redon, la grande majorité des personnes accueillies ont entre 25 et 45 ans. L'âge moyen est assez bas puisqu'il est de 34 ans. Nous parvenons à ces chiffres :

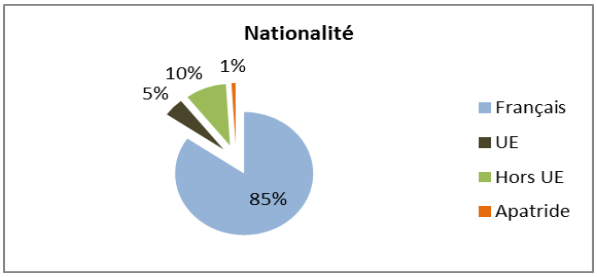
Répartition par âge	
3 à 17 ans	4
18 à 25 ans	24
26 à 35 ans	30
36 à 45 ans	27
46 à 55 ans	15
56 à 59 ans	4
TOTAL	**104**



Nationalité des usagers

Conformément à notre agrément, nous accueillons des personnes françaises ou porteuses d'un titre de séjour. Nous notons une majorité de ressortissants français accompagnés sur le CHRS.

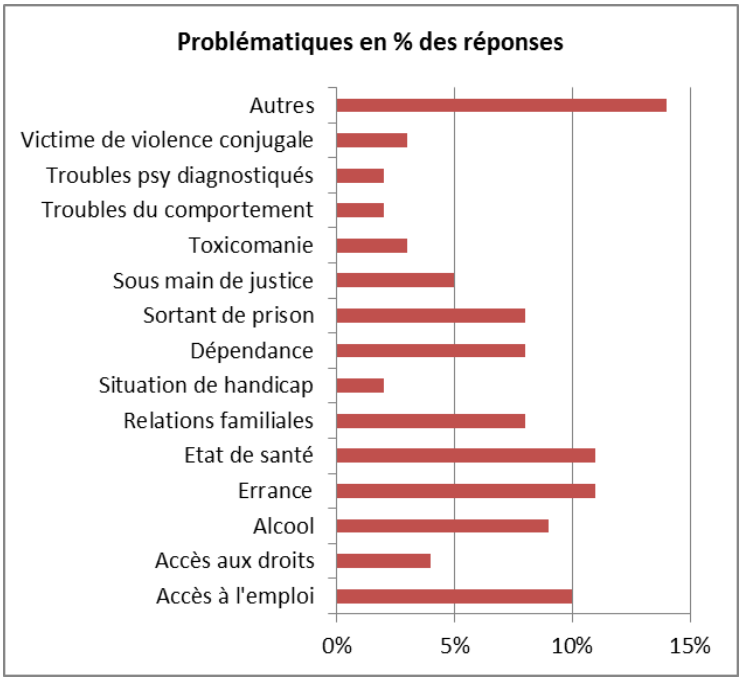
Nationalité	
Français	88
UE	5
Hors UE	10
Apatride	1
TOTAL	**104**



Problématiques des personnes accompagnées en 2016

La mise en place du SIAO met en évidence que les publics accueillis sont de plus en plus difficiles, s'agissant notamment des addictions, des troubles psychologiques, des troubles de comportement.

Problématiques	
Accès à l'emploi	10
Accès aux droits	4
Alcool	9
Errance	11
Etat de santé	11
Relations familiales	8
Situation de handicap	2
Dépendance	8
Sortant de prison	8
Sous main de justice	5
Toxicomanie	3
Troubles du comportement	2
Troubles psy diagnostiqués	2
Victime de violence conjugale	3
Autres	14



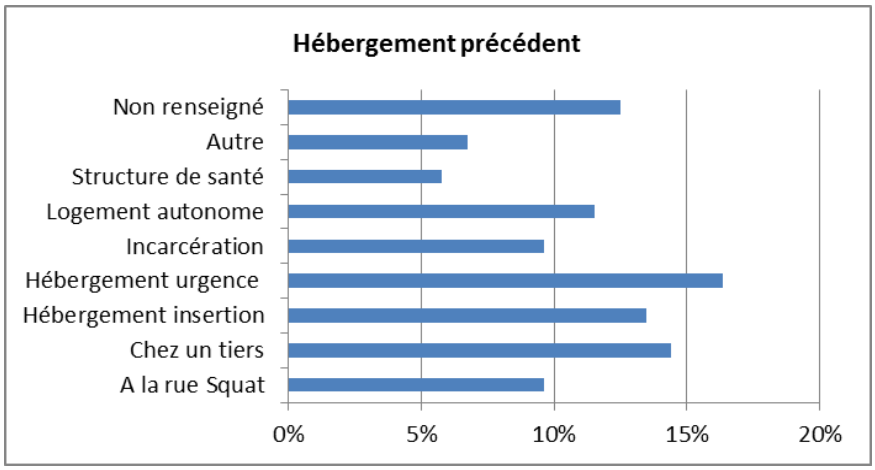
Insertion professionnelle

L'accès à l'emploi et aux droits demeure un vrai enjeu pour nos publics en CHRS. 28 % des publics sont en recherche d'emploi.

Insertion Professionnelle	
Chantier d'insertion	5
Dispositif spécialisé (ESAT EA)	0
Emploi	3
En recherche d'emploi	29
Formation	4
Invalidité	4
Stage	1
Non autorisation à travailler	0
Autre	5
Non renseigné	53
TOTAL	**104**

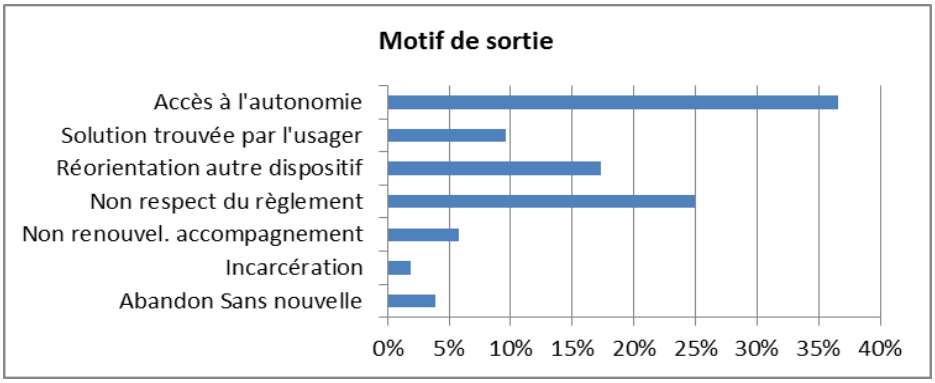
Hébergement précédent

Hébergement précédent	
A la rue Squat	10
Chez un tiers	15
Hébergement insertion	14
Hébergement urgence	17
Incarcération	10
Logement autonome	12
Structure de santé	6
Autre	7
Non renseigné	13
TOTAL	**104**



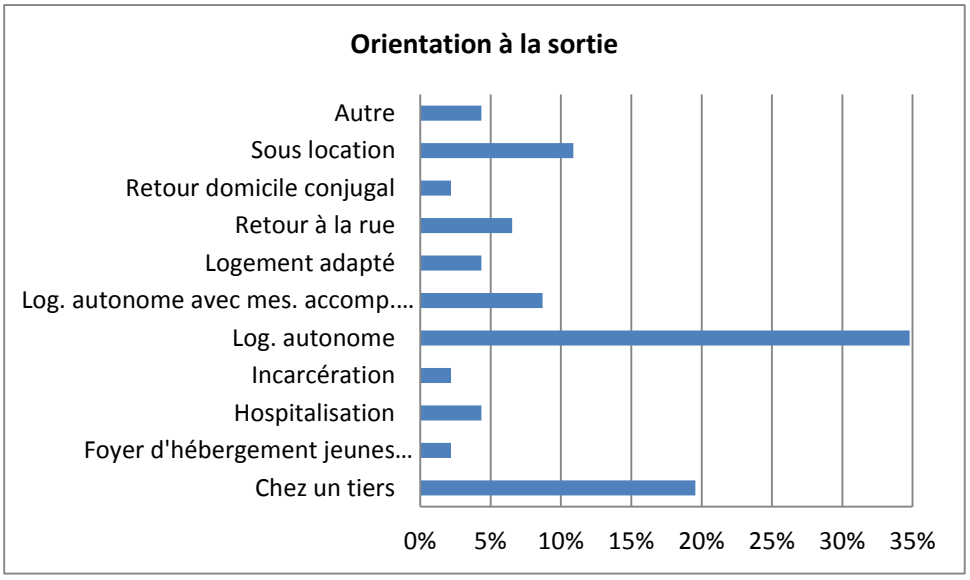
Motifs des sorties du CHRS soit 52 personnes

Motifs de sortie	
Abandon Sans nouvelle	2
Incarcération	1
Non renouvel. accompagnement	3
Non-respect du règlement	13
Réorientation autre dispositif	9
Solution trouvée par l'usager	5
Accès à l'autonomie	19
TOTAL	**52**



Le taux de non-respect du règlement est assez faible au regard des troubles constatés des publics. Il est toutefois de 25 %. Le projet revu de l'AIS 35 insiste sur la notion de parcours du résident, en permettant la sortie vers les maisons relais, la maison de retraite ou les logements de droit commun appuyés d'une mesure ASL et GLA. Nous avons un effort à fournir en matière de sorties vers le logement accompagné ou de droit commun. Pour les 46 personnes dont nous savons où elles sont allées, le tableau ci-après présentent les solutions de logement qu'elles ont trouvées.

Orientation à la sortie	
Chez un tiers	9
Foyer d'hébergement jeunes travailleurs	1
Hospitalisation	2
Incarcération	1
Log. autonome	17
Log. autonome avec mes. accomp. social	4
Logement adapté	2
Retour à la rue	3
Retour domicile conjugal	1
Sous location	4
Autre	2
TOTAL	**46**



1.2.2 Le partenariat avec l'Administration Pénitentiaire

Dans le cadre de sa politique partenariale avec l'Administration Pénitentiaire Adsao accueille des personnes en permission, en TIG, en placement extérieur, en conditionnelle, sous contrôle judiciaire. Des habilitations et des conventions spécifiques sont conclues avec le Ministère de la Justice. Il faut noter en 2015 la mise en place de la réforme pénale qui a peu ou pas impacté les accueils.

La Loi Perben II, ou plus précisément la « loi du 9 mars 2004 portant sur l'adaptation de la justice aux évolutions de la criminalité », est une loi essentiellement destinée à lutter contre la « délinquance » et la criminalité organisée. Elle a été publiée le 10 mars 2004 dans le Journal officiel. Dans ce cadre nous sommes appelés à accueillir des personnes qui sortent de centre de détention. Les services pénitencier sont tenus de faciliter l'accès à un hébergement ou à un logement dès la sortie. Une convention a été signée entre l'AIS 35 et le Service Pénitencier d'Insertion et de Probation.

En 2016, nous avons accueilli 9 personnes soit 270 journées. La chute est très importante car nous avons amélioré les durées de séjour des personnes accueillies. Le SPIP a limité ses mandats pour des questions budgétaires et les mesures de placement extérieur demeurent rares. Les personnes sont accueillies 15 jours renouvelables une fois, à charge du référent social qui l'accompagne de trouver une solution d'hébergement ou de logement. Une orientation est souvent faite auprès du SIAO

L'âge moyen est relativement faible puisqu'il est de 33 ans et les 9 hommes accueillis avaient entre 18 et 45 ans. 7 personnes sont rentrées en 2016 pour 9 sorties, avec une durée moyenne de séjour de 40 jours pour les sortants. Nous avons une amélioration à opérer dans le turn-over du public, le respect des 15 jours d'accueil, et l'accompagnement à la sortie : 2 ont abandonné sans nouvelle, 2 ont dû partir par non renouvellement de la mesure (dont un qui est parti vers un logement autonome) et 5 ont été réorientés vers le CHRS en insertion.

1.2.3 Le fonctionnement du CHRS

Un travail de lien et d'écoute est mis en place pour évaluer les problématiques sociales de la personne accueillie. Ce travail d'analyse permet ensuite de travailler à la co-construction d'objectifs dont la réalisation sert de support à un processus d'autonomisation des personnes accueillies. Ces objectifs se centrent autour de plusieurs domaines, selon la singularité de la situation.

Une rencontre avec l'infirmière référente du CHRS est organisée à l'arrivée dans l'établissement afin d'aboutir à l'établissement d'un diagnostic fin sur les problématiques de santé. Ce diagnostic croisé avec le diagnostic social débouche sur une orientation et un suivi en lien avec les partenaires de travail médicaux et socio médicaux.

Sur les temps d'internat, l'accompagnement aux soins est quotidien. Il s'agit d'une vigilance permanente de l'ensemble des professionnels ainsi qu'une veille sur l'hygiène corporelle, l'aide éducative pour l'entretien de la chambre et des lieux collectifs.

Sur les questions de santé psychique, l'équipe du CHRS bénéficie d'un partenariat étroit avec l'EMPP comprenant un temps régulier de concertation et de synthèse ainsi qu'une possibilité d'orientation rapide vers un infirmier psychiatrique et une psychologue.

Une orientation vers les AAVA est proposée d'emblée afin d'installer la personne dans une dynamique d'insertion professionnelle en fonction de ses capacités et de sa situation sociale. Outre le facteur de remobilisation induit par la participation aux AAVA, celle-ci permet également une évaluation fine des capacités de travail à l'instant donné par l'équipe des éducateurs techniques.

Un travail de concertation est également mené avec les organismes de droit commun en charge de l'accompagnement professionnel (pôle emploi, cap emploi et mission locale) ainsi qu'avec les Animateur Locaux d'Insertion du Territoire (CCAS Cleunay).

Le travail de réseau et de partenariat avec l'ensemble des structures de l'IAE du département se poursuit en amont, au moment de l'embauche, et en aval dans l'accompagnement professionnel des résidents en lien avec les chargés d'insertion de ces structures.

Une mise à jour administrative est souvent nécessaire (identité, droits sécurité sociale, mise en place de complémentaire santé, CMU, CMU-C) et se complète par un travail autour de l'ouverture de droits aux ressources (RSA, ASS, ARE, ATA, AAH, Pension d'Invalidité, Rente ATMP…). Nous instruisons également de manière ponctuelle des demandes d'aides financières dans le cadre de l'aide alimentaire, de l'ASE ou de l'aide sociale légale.

Sur l'année 2016, on peut noter à cet égard un durcissement notable des conditions d'accès aux prestations sociales versées par la CAF pour les ressortissants de pays de l'espace Schengen ce qui a pu entrainer un véritable coup d'arrêt dans le processus de réinsertion de certains résidents du CHRS.

Le CHRS Adsao dispose de 11 places en hébergement diffus à Rennes. 2 appartements permettent de tester sur un temps défini la capacité à habiter des personnes. Les autres places constituent un tremplin vers un logement qui revêt un caractère pérenne par le biais d'une sous-location assortie d'un processus de glissement de bail. Ce dispositif suppose un partenariat étroit avec les bailleurs sociaux rennais.

L'équipe du CHRS utilise également l'ensemble des leviers à sa disposition pour favoriser l'accès au logement des résidents du CHRS. L'accent est mis sur l'inscription en tant que demandeur de logement social dès l'arrivée dans l'établissement lorsque cela n'est pas déjà fait. Il est noté en 2016 une orientation croissante vers les maisons relais de la ville de Rennes dont le nombre de place peine à répondre aux demandes.

<u>Les objectifs réalisés en 2016 :</u>

- ✓ **Mettre en place le projet d'établissement. Travailler autour de fiches actions par les équipes**

A la suite du projet associatif, le projet d'établissement a été adopté en 2007. Cette réflexion a impliqué l'ensemble des personnels de l'Etablissement. Puis, l'évaluation interne faite avec l'appui du cabinet Périnove en 2013, a permis d'engager les personnels dans une réflexion d'adaptation du projet d'établissement pour mieux répondre aux attendus de la loi 2002-2. En 2015 une réécriture des projets d'établissements et de service avec le Cabinet COMME s'est mise en place sous une forme participative.

2016 a permis ensuite le travail d'accompagnement à la mise en œuvre du projet des établissements et des services, et la participation des personnels à la finalisation des fiches actions : le dossier de l'usager et l'accueil.

- ✓ **Assurer une meilleure communication au sein du lieu**

- Mise en place de procédés de transmission, assurant un meilleur partage de l'information : le rapport H24 et la procédure d'éloignement
- Favorisation du travail en commun : accueil, équipe hébergement et AAVA, surveillants de nuit
- Organisation de réunions générales tous les 3 mois
- Réunions avec l'équipe éducative une fois par semaine. Systématisation d'un compte-rendu de réunion
- Supervision d'équipe, encadrée par un psychanalyste
- Réunion avec les AAVA et TS une fois par mois
- Réunion du Comité de résidents chaque trimestre et depuis peu, une fois par mois

- Facilitation de l'organisation du dialogue par une instance mensuelle, composée de résidents et des membres de l'équipe

✓ **Remobiliser autour de la nature de l'accompagnement et le suivi des hébergés**

- Redonner du sens à l'action individuelle et collective (positionnement du projet d'établissement à cet égard)
- Organiser le travail pour remobiliser les collaborateurs
- Coordonner l'action sociale
- Accompagner au changement, par une présence et une disponibilité du chef de service. Suite à l'évaluation externe, les équipes ont été exposées à des demandes plus multiples, parce que l'action socio-éducative a été remise en cause en termes d'efficacité, de rationalité.

✓ **Mettre en place des documents communs**

- Tableau de suivi des situations des hébergés
- Systématisation d'un contrat de séjour
- Bilan social des situations à chaque renouvellement de contrat de séjour

✓ **Assurer, en équipe, la cohérence de l'action éducative sur le centre**

- Évaluer les actions menées dans le cadre du projet social
- Evaluer les mesures individuelles assurées.
- Lien avec les moniteurs d'ateliers qui participent à l'élaboration et à la conduite du projet éducatif et assurent également une fonction de repère et d'étayage dans une démarche éthique.
- Structurer le travail de co-référence

✓ **Structurer l'accompagnement et le suivi des résidents**

- Travail autour de la procédure d'accueil : rencontre avec l'hébergé, la désignation d'un référent AAVA, rencontre avec la Cheffe de service, pose du cadre et définition des axes de travail, mise en place du contrat de séjour
- Bilan de séjour avec le référent internat et AAVA ; rencontre avec la Cheffe de service pour renouvellement des contrats
- Autonomisation des équipes dans les nouvelles articulations et processus.

✓ **Mobiliser l'équipe dans l'animation et le soutien de la vie quotidienne**

- Proposition d'animations ou d'ateliers
- Création d'outils en lien avec le service civique
- Développer la capacité d'adaptation et l'autonomie. Accompagnement sur les espaces communs et individuels, dans la vie quotidienne des hébergés
- Stimulation des résidents dans leurs journées, animation d'ateliers. Au besoin, aide à la planification de leur journée pour maintenir des repères et aide à l'accomplissement par eux-mêmes de la gestion du quotidien (se préparer, gérer son temps, se définir des activités, participer aux ateliers…).
- Travail sur la capacité à occuper et utiliser un espace individuel, se responsabiliser et se confronter ou identifier les difficultés qu'ils rencontrent dans leur projet de vie. Séjourner de manière indépendante ->évaluer le réel de l'intégration d'un logement.
- Travail autour de l'hygiène du corps et de la chambre
- Favoriser la resocialisation du résident et rompre son isolement

Le processus de sortie de l'isolement passe par différentes étapes. Les animations et ateliers sont des outils socio-éducatifs destinés à servir la mission et répondent aux besoins exprimés par les résidents en Comité de résidents ou identifiés par les travailleurs sociaux, dans le cadre de la mission d'accompagnement. Le caractère ludique ou occupationnel des activités favorise l'adhésion des résidents.

Les animations doivent être suggérées et les résidents encouragés à y participer. Le caractère non-obligatoire des activités collectives proposées peut rendre le résident acteur de sa resocialisation.

Mise en place d'activités pour le site de Rennes, création d'un poste d'animateur pour la période estivale 2016 :

La mise en place d'actions collectives fait partie intégrante de l'action engagée par la direction de l'AIS 35, ce qui a donc permis lors de la période estivale (juillet-aout) de créer un poste d'animateur. Celui-ci a eu la responsabilité de mettre en place des activités sur le CHRS, les lits haltes soins santé et la maison de retraite.

De formation moniteur-éducateur, l'animateur a trouvé sa place au sein de l'équipe. Il a permis d'appuyer le travail des référents sociaux, par la mise en place d'animations, d'activités, de sorties qui apportent un accompagnement dans la vie quotidienne.

L'objectif de ces activités collectives a été de favoriser les rencontres et les échanges, en permettant aux résidents de se côtoyer dans un cadre différent, de les amener à faire évoluer le regard qu'ils ont sur eux-mêmes et sur leur environnement, de créer du lien entre eux. De la notion de plaisir, créer une mobilisation.

Chaque début de semaine un planning des activités était mis à disposition près de l'accueil, celui-ci a pu permettre aux résidents de prendre connaissance des événements organisés et ainsi d'y participer.

Afin d'apporter des éléments supplémentaires dans l'accompagnement individuel, plusieurs supports de communication étaient utilisés afin de transmettre les informations. En réunion d'équipe tous les jeudis, l'animateur échangeait autour des situations vécues avec les résidents. L'utilisation du rapport H24 a permis de notifier les personnes présentes lors d'une activité et d'y décrire son déroulement.

Les activités suivante sont eu lieu, ainsi que des soirées film, des cafés discussions, de la marche, la diffusion de l'EURO 2016, des sorties extérieures, de l'accompagnement Emmaüs, des soirées à thème….

L'atelier cuisine : toutes les deux semaines Cette action avait pour finalité la prévention, la sensibilisation et la promotion d'une alimentation équilibrée : bien se nourrir en respectant son budget , évaluer le niveau d'autonomie de chacun , se préparer à un quotidien seul.	**Sortie à la journée :** plusieurs sorties à la mer ont eu lieu. Plus d'une trentaine de personnes ont souhaité y prendre part sur trois jours différents, ce qui a permis aux résidents de s'évader de leur quotidien en vivant une expérience originale, et notamment d'oublier leurs difficultés le temps d'une journée.
L'activité foot : Une fois par semaine, entre six et huit personnes ont participé à l'activité Cette activité avait pour but de fédérer, partager, obtenir un bien-être personnel et social, et pour les plus sportifs d'entretenir leur capacité physique	**Badminton :** un jeu accessible à des personnes quelque soit leur niveau. Il a été pratiqué dans la salle de sport du CHRS.

Une continuité sur le travail effectué lors de la période estivale s'est poursuivie à l'arrivée d'un service civique en décembre. Celui-ci a repris en charge l'animation sur le centre depuis, avec pour mission de créer du lien social et recréer un rythme de vie, c'est-à-dire reprendre son temps en mains en participant à la vie du CHRS et en opérant des transferts de valeurs et de comportement.

Par la découverte et l'ouverture aux autres, il s'agit de permettre de comprendre et d'intérioriser des valeurs qui sont importantes et c'est aussi un moyen de travailler l'estime de soi, de prendre confiance en soi en groupe à travers des activités sportives, culturelles, artistiques, manuelles pouvant se faire à l'intérieur ou à l'extérieur ainsi qu'avec intervenants ou sans intervenant, au moyen de dialogues et réunions et du Comité de résidents.

Les activités proposées sont les suivantes :

cinéma extérieur	football chaque vendredi	rénovation babyfoot
cinéma intérieur	badminton	rénovation salle sport
sorties à l'Antipode	tennis de table	baby foot
réunion activités mise en place	graffiti : fresque élaborée avec un graffeur et des résidents dans une salle du CHRS	partenariat avec le centre culturel le phakt
mise en place d'un projet de voile solidaire	création d'un partenariat avec la ludothèque de Cleunay + conciergerie de Cleunay, pour des dons	

Les objectifs pour 2017 :

- ✓ Mettre en place le projet d'accès internet gratuit pour les résidents
- ✓ Améliorer l'accompagnement des personnes sous-main de justice et mieux cadrer les conditions d'accueil et d'accompagnement de la personne : l'accès rapide de la convention avec le ministère de la justice et conclue entre les directeurs du SPIP, du centre pénitentiaire et de l'AIS35.
- ✓ Travailler en amont avec les CMP, le CHGR et l'EMPP pour améliorer le partenariat santé : les hospitalisations se multiplient vers le CHGR et il y a des difficultés grandissantes d'accès à l'hospitalisation via le SPAO. L'équipe souhaiterait participer à un projet de travail mutualisé avec un médecin psychiatre référent au CHGR, au CMP et au CHRS au nom du partenariat et de l'engagement du CHRS à reprendre une personne lorsqu'elle est passée par un parcours de soin au CHGR.
- ✓ Réflexion autour de la coordination du dispositif IAE (peut être en reprenant la signature d'une convention de concert avec l'équipe des AAVA et les AIPR).
- ✓ Faciliter l'accès au logement social accompagné à l'AIS35 : difficultés observées d'accès des résidents du CHRS aux dispositifs de logement accompagnés (ASL, GLA, Maison Relais et pensions de famille), difficultés dues parfois à la durée de prise en charge face à la durée d'orientation, d'instruction et de passage par des listes d'attentes sur ces dispositifs.
- ✓ Automatisation de l'ensemble des travailleurs sociaux, dans les nouvelles étapes de l'accompagnement social
- ✓ Ecriture d'un projet de service
- ✓ Amélioration du remplissage des outils de données statistiques

1.3 Le CHU : l'accueil d'urgence à Adsao

En 2016, le Centre d'Hébergement d'Urgence présente un taux d'occupation de 110, 49 % soit 4033 nuits effectives.

Il est important de souligner que les demandes d'accueil de femmes victimes de violences conjugales sont de plus en plus nombreuses à Redon. Par ailleurs le CHRS Adsao à Rennes est identifié par les partenaires comme un lieu d'accueil d'urgence pour personnes souffrant de troubles somatiques, du fait de la présence d'une infirmière sur le site.

L'établissement est conventionné pour :

- 2 places en accueil d'urgence tout au long de l'année financées dans la DGF.
- 7 places d'urgence (anciennes place hivernales pérennisées) dont cinq à Rennes et deux à Redon

173 personnes sont rentrées en 2016 contre 166 sorties. Nous comptions au 31 décembre 2016, 22 personnes accueillies en urgence. Nous avons hébergé 188 personnes en 2016.

Nombre d'entrants	173
Nombre de sortants	166
Nombre de présents au 1er janvier	15
Nombre de présents au 31 décembre	22
Nombre de personnes hébergées dans l'année	188
Taux de sortie (sortants / nombre de personnes hébergées)	88.30%

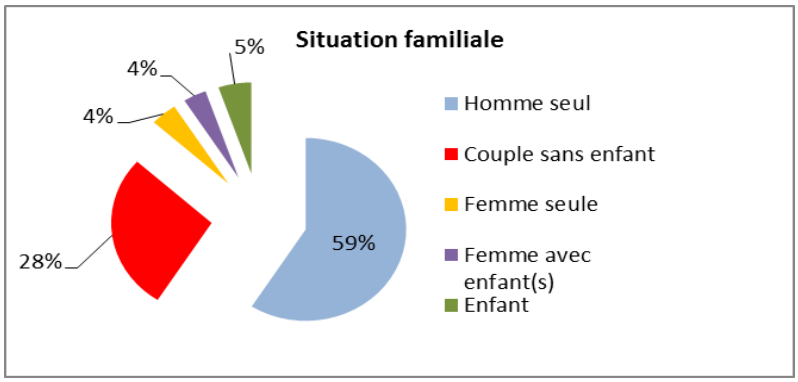
Nationalité des usagers

34% des personnes qui nous ont été adressées sont françaises, et le besoin est très important pour les personnes issues de l'immigration sur le département (64% des référés).

Nationalité		
Français	64	34%
UE	4	2%
Hors UE	120	64%
TOTAL	**188**	**100%**

Répartition des usagers par typologie familiale

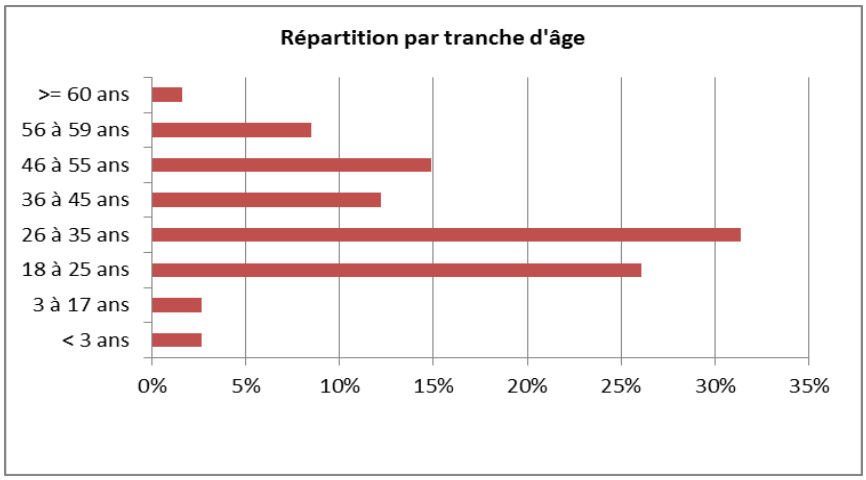
Situation familiale	
Homme seul	111
Couple sans enfant	52
Femme seule	8
Femme avec enfant(s)	7
Enfant	10
TOTAL	**188**



Les hommes seuls constituent la grande majorité des personnes accueillies et des besoins pressentis par le SIAO et le 115. Les femmes avec enfants sont reçues à Redon. Leur nombre est en augmentation constante.

Répartition des usagers par âge

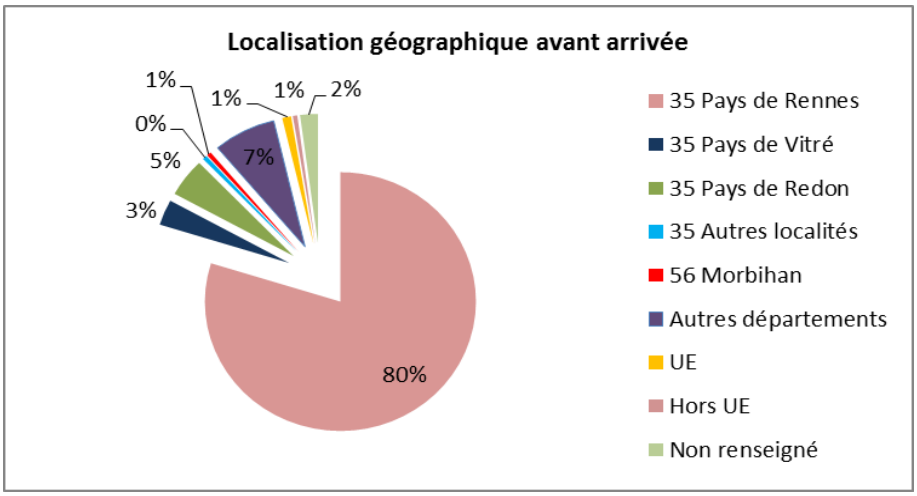
Répartition par âge	
< 3 ans	5
3 à 17 ans	5
18 à 25 ans	49
26 à 35 ans	59
36 à 45 ans	23
46 à 55 ans	28
56 à 59 ans	16
>= 60 ans	3
TOTAL	**188**



L'âge moyen des personnes accueillies est 34 ans, chiffre très proche de celui en CHRS.

Provenance géographique des usagers avant hébergement

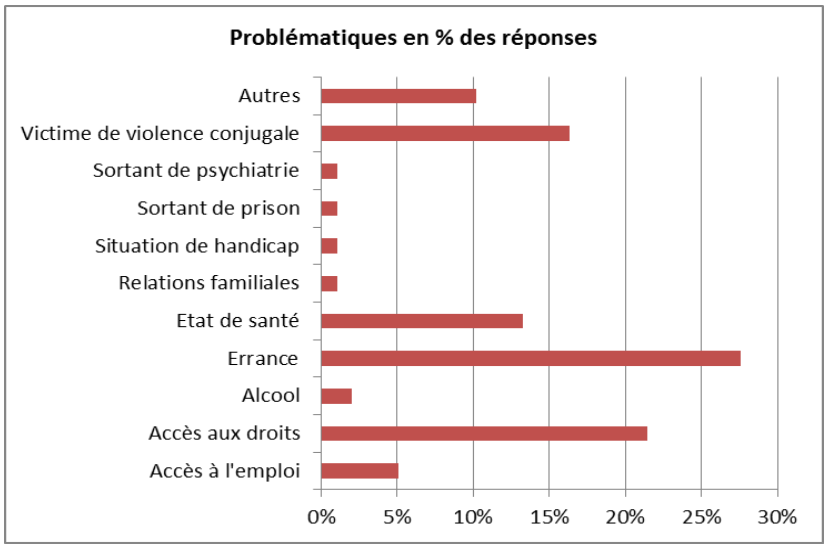
Localisation géographique avant arrivée	
35 Pays de Rennes	150
35 Pays de Vitré	6
35 Pays de Redon	9
35 Autres localités	1
56 Morbihan	1
Autres départements	14
UE	2
Hors UE	1
Non renseigné	4
TOTAL	**188**



Les personnes émanent en grande majorité des territoires de Rennes Métropole. Nous regrettons l'absence de place d'urgence sur Redon pour répondre aux besoins du PAO. 5 % des accueils émanent de Redon.

Problématiques des personnes accompagnées en 2016

Problématiques	
Accès à l'emploi	5
Accès aux droits	21
Alcool	2
Errance	27
Etat de santé	13
Relations familiales	1
Situation de handicap	1
Sortant de prison	1
Sortant de psychiatrie	1
Victime de violence conjugale	16
Autres	10



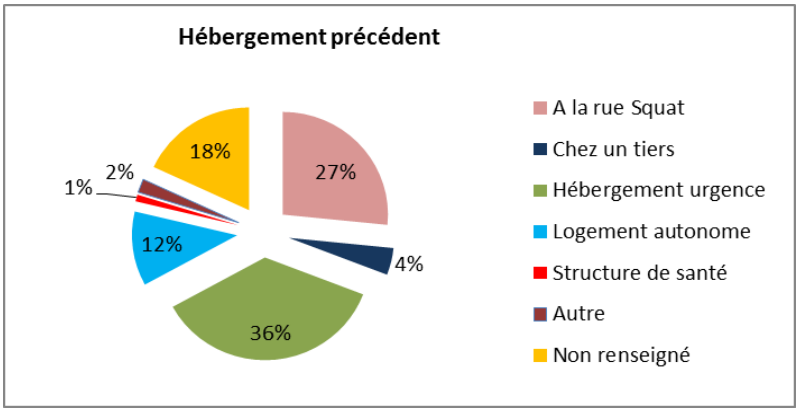
L'errance est la majorité des difficultés repérées par le 115 pour nous adresser des personnes. On note 16 % des demandes relevant de violences conjugales. Les courts séjours ne permettent pas toujours de diagnostiquer les difficultés de la personne.

Origine des demandes

C'est le 115 qui est le plus sollicitant pour les admissions (pour 85% des usagers), la CAO, ou le PAO de Redon.

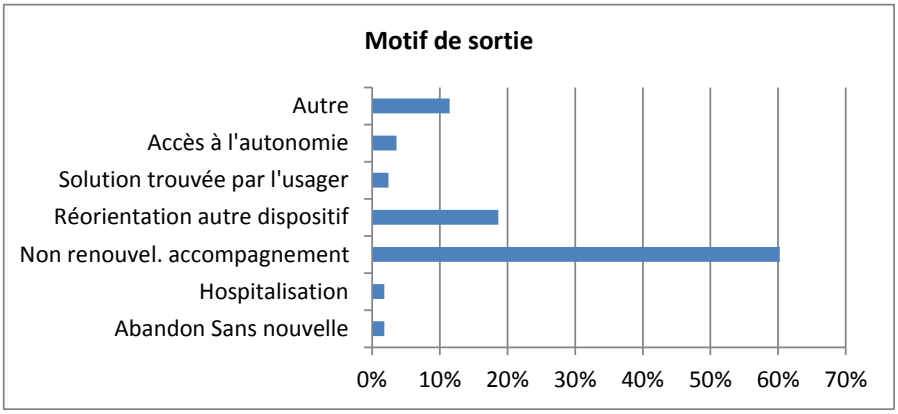
Hébergement précédent

Hébergement précédent	
A la rue Squat	50
Chez un tiers	8
Hébergement urgence	68
Logement autonome	22
Structure de santé	2
Autre	4
Non renseigné	34
TOTAL	**188**

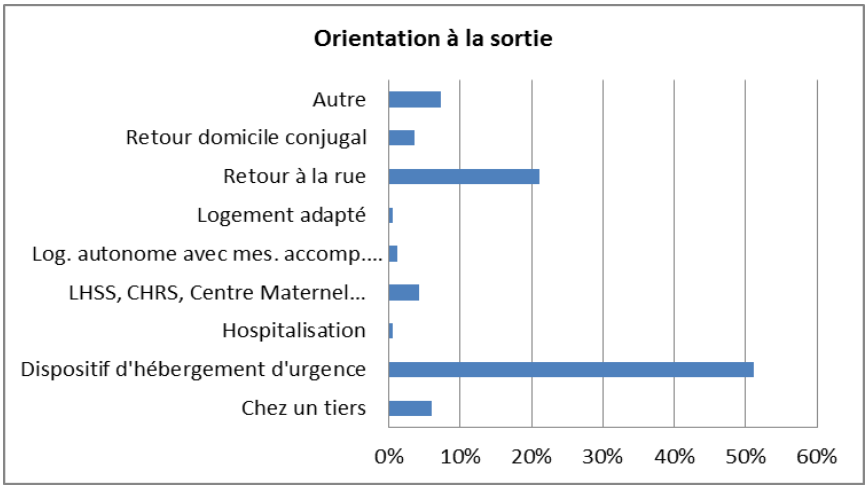


Motifs des sorties du CHU

Motifs de sortie	
Abandon Sans nouvelle	3
Hospitalisation	3
Non renouvel. accompagnement	100
Réorientation autre dispositif	31
Solution trouvée par l'usager	4
Accès à l'autonomie	6
Autre	19
TOTAL	**166**



Orientation à la sortie	
Chez un tiers	10
Dispositif d'hébergtt d'urgence	85
Hospitalisation	1
LHSS, CHRS, Centre Maternel…	8
Log. autonome avec mes. accomp. soc	2
Logement adapté	1
Retour à la rue	35
Retour domicile conjugal	6
Autre	11
TOTAL	**159**



Durée de l'hébergement

L'hébergement d'urgence est possible pour une durée de 3 nuits à une semaine. Les entrées se font le lundi et le jeudi. L'hébergement peut être renouvelable à la demande de l'hébergeur ou de l'orienteur. La moyenne de la durée d'hébergement pour les sortants est de 20 jours en 2016.

La circulaire du 4 janvier 2013, faisant suite à la conférence contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale du mois de décembre 2012 a modifié l'approche de l'hébergement d'urgence dans le cadre du plan hivernal. Depuis le 13 décembre 2016, le nombre de places d'hébergement à Adsao ont augmenté. Le centre de Rennes a vu sa capacité évoluer de 5 places en plus.

De ce fait, un poste de moniteur-éducateur a pu être créé afin de répondre aux besoins des personnes accueillies. La possibilité est donnée de pouvoir faire un travail d'apprivoisement et de création de lien et de faire un réel travail d'accompagnement sur le quotidien, en prenant en compte la personne, dans sa globalité.

De ce fait, les missions suivantes ont pu se développer :

- l'écoute de la situation de la personne (besoins, difficultés, aspirations…),
- l'évaluation de la situation en fonction des freins et des potentialités.
- le conseil (et orientation si nécessaire) en fonction du diagnostic
- la décision du renouvellement du séjour
- la transmission d'une demande SIAO

On constate la présence sur les lieux d'une population à la rue remobilisable mais qui, faute de places disponibles via le 115 et le SIAO, reste en quelque sorte bloquée dans l'urgence. En effet, le manque de places de stabilisation ne permet pas, pour certaines situations, une sortie de l'urgence. On observe également une difficulté à rompre ces allers-retours, rue-dispositif d'urgence ; à diminuer les facteurs anxiogènes, pour dénouer certaines situations ; à permettre à ces hommes et ces femmes de se poser, se reposer dans un endroit stable sur plusieurs mois, pour reprendre pied ; travailler dans un lieu de stabilité, une demande de CHRS.

Objectifs 2017 : la mise en place de 12 places d'urgence pour un public de jeunes en errance.

2 Bilan PAO 2016

La particularité du SAHI de Redon reste sa mission d'accueil et d'orientation sur un territoire – le Pays de Redon – où il est le seul CHRS présent.

L'offre en matière de prise en charge à Redon ne répond pas à l'ensemble des orientations des partenaires et à toutes les demandes des usagers. Il est donc indispensable de pouvoir accueillir et orienter les personnes qui se présentent. Chaque matin de 9h à 12h00, une antenne du SIAO s'exerce au bureau du service, 7 rue des Douves, dans des locaux mis à disposition par le CCAS de Redon.

Au total, en 2016 : **302 entretiens ont été réalisés**. Le nombre d'entretiens réalisés est sensiblement proche de la moyenne rencontrée depuis 2010. Parmi ces 302 entretiens, il est important de noter qu'à partir de novembre 2016 ont été ajoutées les fiches d'orientation remises par la Halte du Passant dans le cadre du SIAO. Ces fiches permettent de notifier les personnes qui ont sollicité le dispositif d'urgence directement au CCAS et qui sont orientées ensuite vers le PAO.

Il n'y a pas d'évolution significative de la moyenne observée depuis l'ouverture du service en 2003. En 2016, 25 entretiens par mois sont comptabilisés en moyenne, répartis irrégulièrement dans l'année.

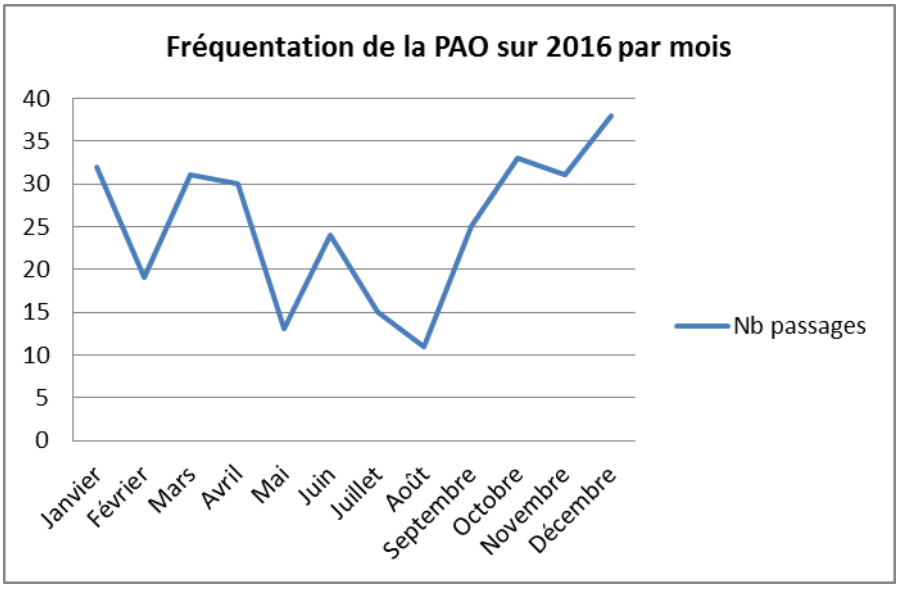
Il faut tout de même noter l'augmentation du nombre d'entretiens d'admission CHRS étant donné que depuis la réforme de la loi ALUR, nous fonctionnons avec une liste d'attente. En effet, nous n'attendons plus qu'une place se libère pour réaliser des entretiens d'admission. Depuis Septembre 2015 une Commission Territoriale d'Orientation a lieu à Redon une fois par mois avec différents partenaires du secteur de Redon (mission locale, CCAS, CDAS…) afin de valider ou de réorienter les demandes d'admission en CHRS Insertion.

2.1 Fréquentation du PAO

En 2016, 302 passages ont été enregistrés au PAO, représentant 141 ménages comptant 184 personnes.

Fréquentation

	Nb passages
Janvier	32
Février	19
Mars	31
Avril	30
Mai	13
Juin	24
Juillet	15
Août	11
Septembre	25
Octobre	33
Novembre	31
Décembre	38
TOTAL	**302**

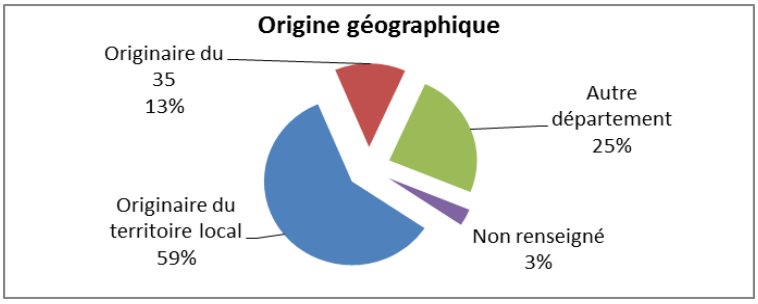


Nous notons une baisse de la fréquentation du PAO de mai à août 2016 et une augmentation lors de la période hivernale.

Provenance

Le nombre de personnes issues du Pays de Redon reste majoritaire. La proportion prend en compte les personnes en provenance des départements limitrophes (35 et 56). Nous notons une légère augmentation des personnes originaires du 35 hors Pays de Redon. Cette augmentation peut s'expliquer par la saturation des places d'hébergement ou encore la meilleure connaissance de la place d'urgence pour les femmes sur Redon. Cette meilleure connaissance s'explique par la création du site internet de l'AIS35, la présentation des services redonnais aux partenaires extérieurs ainsi que les présentations des services d'urgence lors des regroupements avec le SIAO.

Origine géographique	
Originaire du territoire local	109
Originaire du 35	24
Autre département	45
Non renseigné	6
TOTAL	**184**



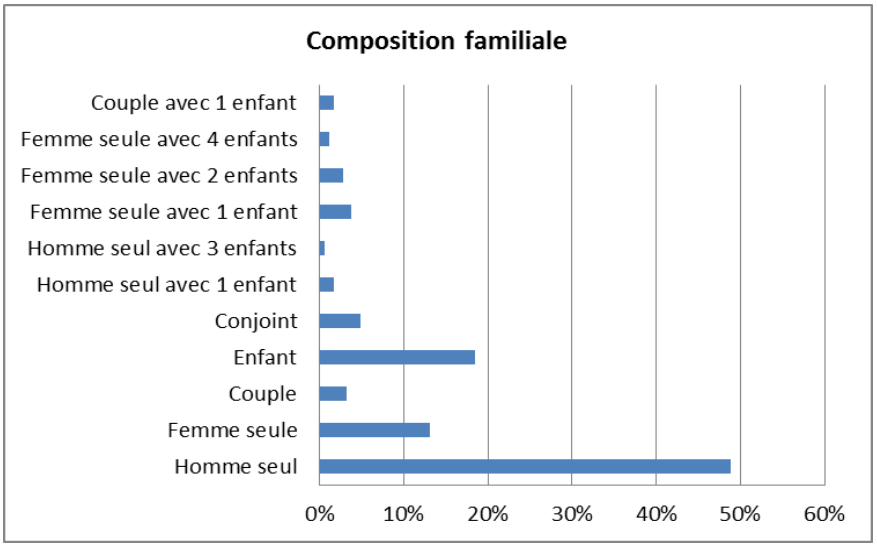
Situation familiale

141 ménages ont été reçus par le PAO, représentant 184 personnes. 21 ménages avaient des enfants (15%) ; 153 personnes étaient majeures et 31 mineures (3 « enfants » étant en fait des majeurs).

Les moins de 18 ans représentent donc 16.8% des personnes. Les 18-24 ans sont un tiers des personnes, les 25-59 ans 50% des personnes. L'augmentation du nombre de jeunes âgés de 18 à 24 ans semble évoluer au cours des années. Nous constatons une forte demande de la mission locale pour orienter ces jeunes qui sont en grande difficulté et très souvent sans logement fixe.

80% des ménages comptaient une seule personne, 11% d'entre eux 2 personnes, 5% d'entre eux 3 personnes.

Composition familiale	
Homme seul	90
Femme seule	24
Couple	6
Enfant	34
Conjoint	9
Homme seul + 1 enfant	3
Homme seul + 3 enfants	1
Femme seule + 1 enfant	7
Femme seule + 2 enfants	5
Femme seule + 4 enfants	2
Couple + 1 enfant	3
TOTAL	**184**



Comme depuis 2010, nous constatons que les hommes seuls sont la moitié du public accueilli sur le PAO, représentant 49% du public reçu. Le nombre de femmes seules avec ou sans enfant est cependant en augmentation avec un nombre et une progression similaire d'août à novembre. Cette évolution du nombre de femmes reçues peut notamment s'expliquer par une meilleure connaissance des partenaires du dispositif d'accueil d'urgence femmes victimes de violences conjugales, catégorie qui représente par ailleurs 13 % des personnes reçues (16% des ménages).

Nationalité

La majorité des personnes qui se présentent au PAO sont de nationalité française. Cette constatation peut s'expliquer par l'absence de services permettant l'accompagnement des personnes étrangères comme les demandeurs d'asile sur le territoire de Redon.

Nationalité		
Française	161	87%
Hors UE	11	6%
UE	12	7%
TOTAL	**184**	**100%**

Ressources

Tout comme les années précédentes, le public reçu est majoritairement sans ressources ou bénéficiaire des minima sociaux. L'absence de ressources est souvent due à l'absence de domiciliation.

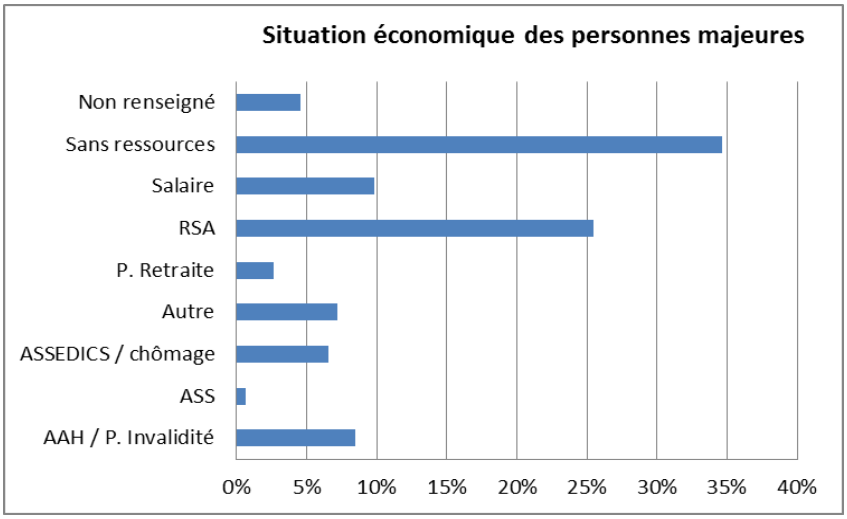
La part des personnes salariées, rémunérées par Pôle emploi ou autres rémunérations (IJ, rémunération de la formation professionnelle, invalidité…) est en légère augmentation. Cela est souvent en lien avec des ruptures conjugales difficiles.

Nous notons, cette année encore, une proportion de personnes bénéficiant de la Garantie Jeune et accompagnées par la mission locale.

Nous sommes de plus en plus confrontés à ces jeunes, qui sont en grandes difficultés d'ordre social, affectif ou encore en manque de stabilité de logement. Nous avons donc été amenés à orienter au mieux ces jeunes vers des dispositifs peu présents sur le secteur de Redon. Cette proportion devrait toutefois diminuer du fait de l'ouverture d'un nouveau service de l'AIS 35 pour ceux allocataires de la Garantie Jeune.

Les ressources des 153 adultes présents dans les 141 ménages reçus par le PAO sont indiquées dans le tableau ci-après.

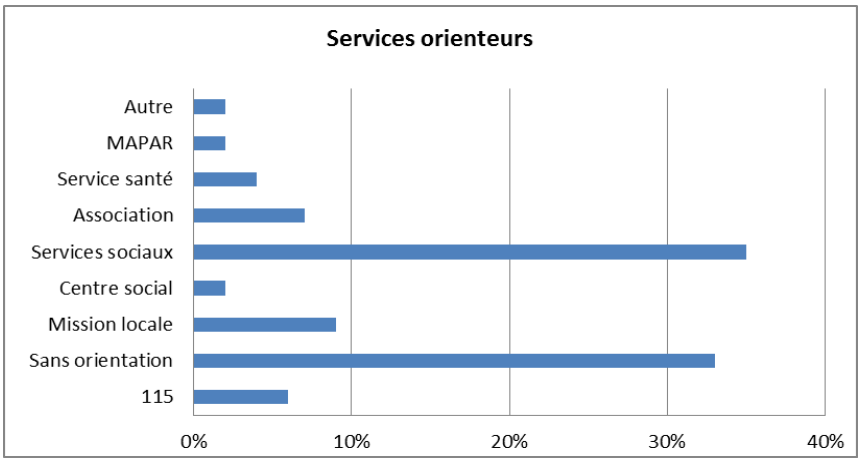
Situation économique	
AAH / P. Invalidité	13
ASS	1
ASSEDIC / chômage	10
Autre	11
P. Retraite	4
RSA	39
Salaire	15
Sans ressources	53
Non renseigné	7
TOTAL	**153**



Nos partenaires orienteurs

En 2016, le tiers du public reçu au PAO a été orienté par les services sociaux du Pays de Redon. Ceci s'explique par l'importance du réseau partenarial sur le secteur.

Service orienteur	
115	8
Sans orientation	47
Mission locale	13
Centre social	3
Services sociaux	49
Association	9
Service santé	5
MAPAR	3
Autre	4
TOTAL	**141**

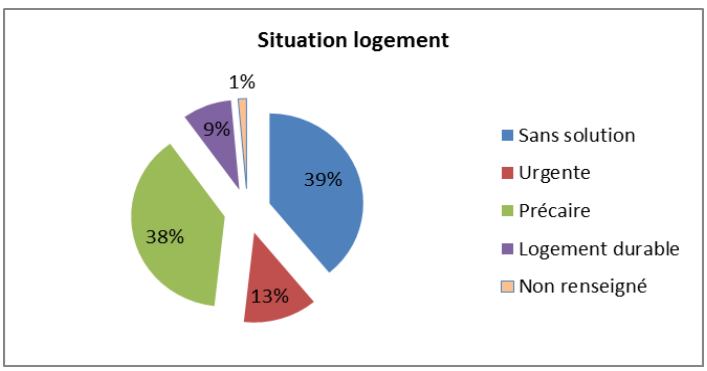


Le nombre de personnes sans orientation représente également le tiers des personnes accueillies. Cela montre que la structure est bien repérée sur le territoire. De plus, la connaissance du PAO et des services qui y sont proposés est aussi véhiculée par le bouche à oreille. Il faut entendre sans orientation les personnes qui disent ne pas avoir été orientées par un travailleur social. Il s'avère qu'ils l'ont été parfois plusieurs mois auparavant.

Situation résidentielle

De manière générale, le nombre de personnes sans aucune solution et celui des personnes hébergées par des tiers restent le public le plus accueilli sur le PAO. Nous constatons par ailleurs une part non négligeable de personnes locataires. En effet, ils viennent sur le PAO afin de réaliser un point social et de connaitre les possibilités de relogement si une mesure d'expulsion est en cours par exemple. De plus, les femmes accueillies en urgence sur la place FVV sont principalement locataires de leur logement. Elles peuvent aussi être mises en situation « urgente ».
Pour les 141 ménages reçus, la situation logement est la suivante :

Situation logement	
Sans solution	55
Urgente	18
Précaire	54
Logement durable	12
Non renseigné	2
TOTAL	**141**

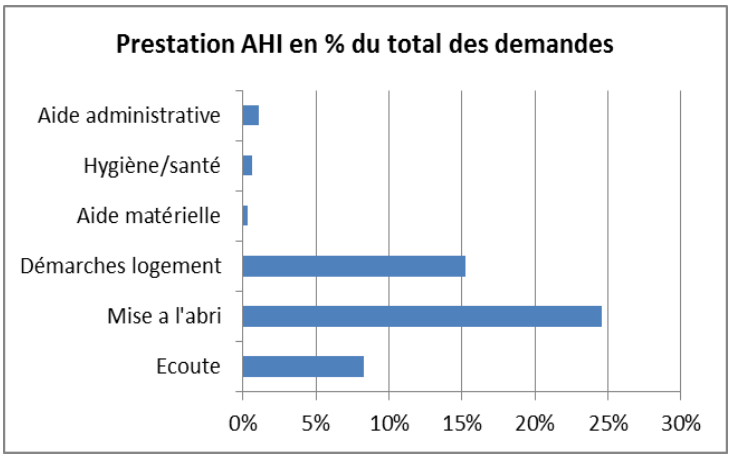


2.2 Motif de la demande

Tout comme les années précédentes, la majorité des demandes concernait l'hébergement d'urgence (HAP et accueil urgence FVV). Les démarches de logement et d'hébergement ont également une part importante. Dans cette catégorie nous trouvons les demandes de CHRS mais aussi toutes les demandes liées à une démarche de logement qui ne relève pas de l'urgence. Face à la détresse des personnes reçues, la part de l'écoute a également toute son importance.

332 demandes ont été formulées par les 141 ménages : certains ménages sont revenus plusieurs fois pour demander à nouveau un certain type de prestations (par exemple, des ménages sont revenus plusieurs fois dans l'année pour faire une nouvelle demande de mise à l'abri - jusqu'à 7 fois pour un même ménage): 25% des demandes concernaient d'ailleurs des mises à l'abri, 15% des démarches logement.

Prestations AHI	
Ecoute	55
Mise a l'abri	163
Démarches logement	101
Aide matérielle	2
Hygiène/santé	4
Aide administrative	7
TOTAL	**332**



2.3 Principales observations sur l'année 2016

Le traitement des demandes d'urgence vers les lieux d'accueil hors Redon et notamment l'accueil d'urgence à Adsao Rennes reste très peu utilisé. En effet, les personnes accueillies souhaitent rarement quitter le Pays de Redon et trouvent souvent d'autres solutions. Sur les orientations faites à Rennes, la majorité ne s'est pas présentée. Cela démontre le besoin de places d'urgence sur le territoire de Redon.

Tout comme les années précédentes, les personnes seules (hommes ou femmes) avec ou sans enfants sont majoritaires représentant ainsi 72% des ménages avec toutefois une large part masculine (50% des ménages) même si le nombre de femmes seules (avec ou sans enfants) est en augmentation de 6 points en un an (21 % en 2016 et 15 % en 2015). La part des 18/25 ans ne cesse de progresser passant de 23 % en 2015 à 28 % en 2016.

Les ménages reçus n'ont le plus souvent (35 %) aucune ressource pour subvenir à leurs besoins ou sont allocataires des minimas sociaux (25%). Il est toutefois à noter une proportion plus importante de personnes exerçant une activité salariée ou percevant des indemnités par Pôle Emploi (17%).

III CHRS Les Tertres Noirs

Du projet associatif au projet d'établissement des Tertres Noirs

Depuis 2009, l'AIS et les acteurs de Vitré se mobilisent autour du projet des établissements et services du pôle de Vitré afin d'envisager une réorientation du projet d'établissement tout en s'intégrant et en répondant au PDALPD et plus particulièrement au schéma Accueil Hébergement Insertion.

Les actions sociales sont centrées sur les personnes, et les établissements s'inscrivent plus ou moins directement dans le cadre d'une régulation sociale territoriale. Cette dimension s'est amplifiée avec les nouvelles politiques sociales territoriales et la complexification des problématiques. La relation avec les élus constitue un enjeu majeur de la communication, ainsi que des relations publiques et stratégiques sur le terrain.

Les missions des CHRS sont en forte évolution au niveau national : loi 2002-2, loi du 25 mars 2009 qui met en place une nouvelle planification de l'hébergement des personnes sans abri et renforce les obligations des communes en la matière, prévoit l'expérimentation d'un nouveau mode d'hébergement temporaire, améliore les droits des personnes accueillies en hébergement d'urgence et réforme le dispositif de veille sociale.

Les enjeux du projet de dispositif se situent ainsi à plusieurs niveaux :

- L'actualisation du projet d'établissement et plus largement du projet associatif, la formalisation du projet de dispositif prenant en compte le PDAHI et les nouvelles réponses aux besoins des cinq territoires d'Ille et Vilaine. En 2015, l'AIS 35 a voté un nouvel organigramme. De plus, elle termine un travail d'accompagnement des équipes avec un cabinet extérieur sur le projet des services et établissements de l'AIS 35.
- L'ancrage du projet de dispositif sur l'Ille et Vilaine et plus précisément sur le pays de Vitré à partir de la ville centre, en lien et en coordination avec les différents partenaires locaux et de manière plus large.
- L'adaptation du projet architectural aux orientations du projet de dispositif, tenant compte des contraintes liées au classement du site en tant que monument historique (Monastère). La réhabilitation des locaux s'annonce difficile de par les contraintes imposées par la DRAC et par les Bâtiments de France : de fait l'association a décidé de quitter les lieux et de trouver de nouveaux sites pour accueillir les publics. Le projet immobilier se situera sur la Zone Artisanale du Chalet à proximité immédiate de l'atelier bois. Un terrain de 4900 m2 permettra d'accueillir les établissements actuellement situés rue du Rachapt. Il a été acquis par l'AIS 35 afin de faire construire un hameau social qui sera effectif en 2019. Dans le cadre du CPOM, un PPI a été dressé pour tracer et sécuriser le nouveau projet.
- La proposition d'un accompagnement social inscrit dans un parcours d'insertion par le logement et l'activité (chantiers d'insertion, Accompagnement social lié au logement) en lien avec les partenaires territoriaux, et reposant sur l'adhésion de la personne.
- La mise en réseau du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion et d'accès au logement des personnes sans abri, risquant de l'être ou mal logées dans le cadre d'un service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO). Vitré s'est vu doté d'un Point Accueil et Orientation à temps partiel. Il s'agit d'une organisation structurante sur le territoire pour faire évoluer la procédure d'accueil et d'orientation des personnes et de veiller à la continuité de la prise en charge tout au long du parcours en s'appuyant sur la mise en place de référents personnels. Le SIAO a organisé en 2015 les processus d'admission sous la forme de commissions mensuelles SIAO.
- L'AIS a négocié un CPOM en 2015 qui a abouti à une signature en 2016. Le CPOM prévoit la mise en place d'un siège, la fusion des établissements de Rennes et Vitré, et une gestion consolidée des budgets DDCSPP.
- Nous avons reçu une évaluation externe qui fait état d'améliorations certaines à apporter. De nombreux efforts ont été accomplis et l'équipe s'est recentrée avec succès sur les missions du CHRS et du CHU et ce dans un climat social beaucoup plus détendu.

La présentation de l'établissement

L'établissement a été ouvert en 1980 pour répondre prioritairement à des besoins d'hébergement et d'insertion pour d'anciens ouvriers agricoles. A l'origine deux types d'accueil étaient proposés, une section "lieu de vie pour cas lourds" et une section "C.H.R.S.". Les besoins ayant évolué, l'ouverture de la Maison relais depuis 2007 a permis de proposer une solution durable aux personnes qui n'étaient pas suffisamment autonomes pour s'approprier seules un logement.

L'établissement était habilité pour recevoir en internat des hommes seuls et des couples sans enfant. Depuis la mise en œuvre du dernier schéma Accueil – Hébergement – Insertion d'Ille et Vilaine, le C.H.R.S. a diversifié la population accueillie. Aujourd'hui l'accueil de toute population est assuré, hommes, femmes seules ou en couple avec ou sans enfant. Depuis quelques années l'établissement est référencé sur le territoire du pays de Vitré comme lieu de mise à l'abri des femmes victimes de violences conjugales.

La capacité d'accueil est de 33 places d'insertion et deux places en accueil d'urgence dans le cadre de la DGF. Aux places installées sont venues s'ajouter :

- deux places dans le cadre du Parsa, depuis 2009 ces places courent du 1er janvier au 31 décembre.
- Dans le cadre du plan grand froid, de 4 places en 2009 le pôle de Vitré s'est vu en 2010-2011 attribuer 12 places supplémentaires; ce qui portait la capacité globale des places d'urgence à 16 places en période hivernale.
- En 2013 le CHRS s'est vu doté de 4 places d'urgence supplémentaires, suite à la fermeture de la Nouvelle Bethel.
- Au cours de l'exercice 2013 il a été décidé que l'ensemble des places hivernales soit 20 places deviennent des places ouvertes à l'année.
- En cas de déclenchement de la période froid extrême il est convenu de pouvoir accueillir 4 personnes en hébergement d'urgence et 15 personnes supplémentaires aux repas du soir qui seront hébergées par l'association Tremplin; une convention tripartite est mise en place entre le CCAS, le FJT et l'AIS35.
- Une place est réservée dans le cadre de placement judiciaire ou dans le cadre de la loi Perben II.

La diversification de la population accueillie a nécessité la diversification des modes d'hébergement. Celui-ci était effectué exclusivement en internat jusqu'à ces dernières années. Afin d'apporter une réponse plus adaptée à diverses catégories de population, le C.H.R.S. loue des logements dans le parc des bailleurs sociaux de Vitré. La répartition est de 17 places d'Insertion en internat et 16 places d'Insertion en logements extérieurs : ce sont des sas vers un logement autonome, soit dans le cadre d'un logement en ALT ou d'un appartement en sous-location ou sous forme de bail glissant dans le cadre du dispositif logement accompagné.

En 2015, le CA a décidé de quitter l'Abbaye dans un futur proche. Elle a conçu un projet de hameau social avec les soins du bailleur social Néotoa pour une ouverture prévue en 2019.

Les missions

Les missions du CHRS sont : - l'accueil et l'hébergement des personnes en difficulté d'insertion - en demande d'accompagnement pour une réinsertion sociale et /ou professionnelle - en recherche d'une stabilité, d'accès ou de retour à l'autonomie.

Les principes d'accompagnement

L'accompagnement des personnes en CHRS est financé par l'Aide Sociale à l'Hébergement, pour des périodes allant de 6 mois à 1 an renouvelable, selon l'évaluation des situations, dans une logique de parcours vers l'autonomie. Il est basé sur une approche globale des situations des personnes à leur arrivée; avant la contractualisation pour une prise en charge au titre de l'aide sociale, dans l'accès et/ou le retour à l'autonomie. Les dimensions de l'accompagnement recouvrent différents domaines dont : l'accès aux droits, la santé, l'administratif et le budget, la justice, les liens familiaux, la formation et l'emploi, le logement.

Le CHRS des Tertres Noirs en 2016

L'année 2016 a été marquée par un changement organisationnel et managérial suite au départ du directeur du site de Vitré en janvier 2016, et à la nouvelle structuration par pôles d'activité de l'association.

Les points clés :

- Départ de la maison de retraite vers Rennes fin mars
- Réorganisation interne dans la répartition des publics accueillis suite aux recommandations des bonnes pratiques et à l'évaluation externe
- Amélioration de la qualité de vie par une rénovation des locaux dans l'attente de la construction du hameau social à l'horizon de 2018/2019
- Recentrage et management des équipes sur le cœur de métier : l'accompagnement des usagers

Objectifs visés en 2016 :

- Maintenir la dynamique engagée autour du projet associatif avec l'ensemble des salariés de l'AIS, et consolider les services de Vitré en recentrant les équipes sur les missions d'accompagnement ;
  Fiche no 7 : développer les transversalités, « une culture commune de l'accueil »
  Fiche no 10 : « harmonisation du dossier de l'usager »
- Développer un climat social favorable à l'évolution des bonnes pratiques professionnelles

Le réalisé en 2016 d'un point de vue opérationnel :

- Interconnaissance dans les bonnes pratiques avec :

Les réunions d'équipe éducatives, les débriefings, l'analyse de pratique
L'appui clinique régulier sur les situations complexes dans une réflexion partagée en faveur d'un positionnement éclairé

- Un décloisonnement des services pour mieux répondre aux besoins des usagers et agir sur la sécurisation des équipes :

Accompagnement social et professionnel avec la mise en place de rencontres mensuelles, moniteurs d'atelier et référents sociaux.
Dans l'organisation du travail, mise en place des binômes agent d'accueil et travailleurs sociaux sur les permanences de weekend et soirées, afin d'assurer le service continu.

- Mise en place de temps choisis et de temps de loisirs auprès des hébergés

Soutien à la parentalité par la création d'un espace parent/enfant
Développement du temps d'animation en interne pour l'appropriation du lieu de vie et pour faciliter l'accompagnement social individuel.

1 Le CHRS

1.1 Evolution globale de l'hébergement

Pour l'insertion, au 31 décembre 2016, 29 résidents étaient hébergés. Nous notons 54 entrées et 57 sorties : ce sont 86 personnes qui ont été présentes sur le CHRS Insertion en 2016. 49 personnes ont été hébergées en internat en 2016 et 37 en logement extérieurs. Avec le départ de la maison de retraite, nous avons considérablement amélioré le parcours de l'usager de l'internat vers le diffus.

Pour les accueils d'urgence, nous notons 1180 entrants et 1182 sorties, pour 1206 personnes accueillies.

Tout type d'hébergement confondu (insertion et urgence) les personnes accueillies en internat et en externat représentent 19 157 journées. Le taux d'occupation de l'hébergement en insertion est un peu en baisse soit à 86,37 %, du fait notamment du changement de sociologie des personnes accueillies (familles parties).

Nombre de nuits	**En 2016**
Hébergement en internat (insertion)	4 946
Hébergement en externat (insertion)	5 457
Accueil d'urgence	8 678
TOTAL HEBERGEMENT	**19 157**
Taux d'occupation Insertion	86,37 %
Taux d'occupation Urgence	99,06 %

1.2 Le CHRS : l'insertion

Les personnes hébergées en 2016 ont essentiellement été orientées par les partenaires du département. En 2015, nous avons inauguré la mise en place du SIAO insertion qui formalise le mode d'admission. Ce dispositif est aujourd'hui très performant. La PAO exercée sur Vitré facilite les admissions.

La durée moyenne de présence est de 9,08 mois et de 10,10 mois pour les sortants. Nous constatons que le public accueilli est de plus en plus déstructuré avec des problématiques lourdes : psychique, psychiatrique, addiction. Les équipes doivent faire face à des accompagnements de plus en plus spécifiques sans pour autant pouvoir apporter des réponses adaptées sur le territoire. Nous avons perdu des familles qui ont été remplacées par des hommes ou des femmes isolées.

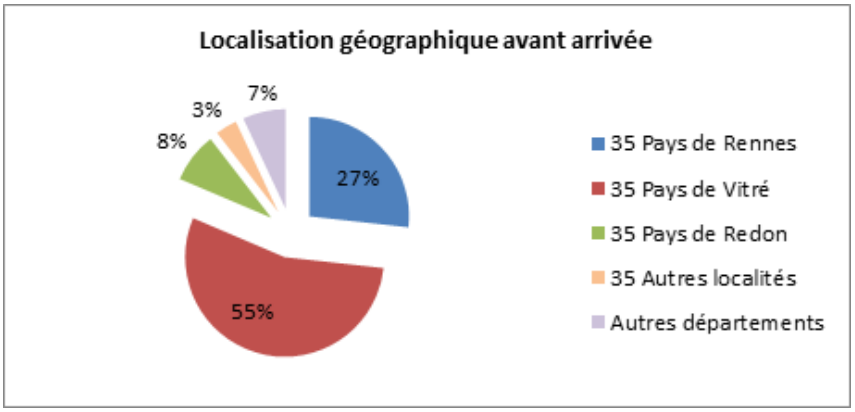
Nombre d'entrants	54
Nombre de sortants	57
Nombre de présents au 1er janvier	32
Nombre de présents au 31 décembre	29
Nombre de personnes hébergées dans l'année	86
Taux de sortie (sortants / nombre de personnes hébergées)	66,28%

1.2.1 Les usagers

Provenance géographique des usagers avant hébergement

Le tableau ci-après montre que les besoins sont très localisés à Vitré, ce qui est normal au regard de la localisation des établissements.

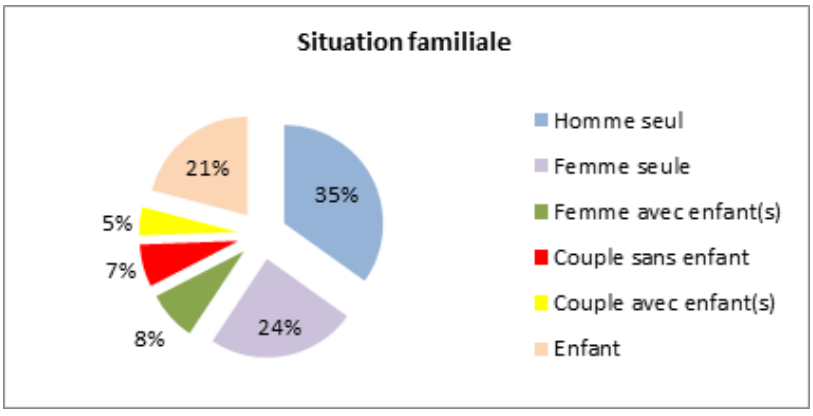
Localisation géographique avant arrivée	
35 Pays de Rennes	23
35 Pays de Vitré	47
35 Pays de Redon	7
35 Autres localités	3
Autres départements	6
TOTAL	**86**



Répartition des usagers par typologie familiale

Les hommes seuls et les femmes seules représentent la très grande majorité des personnes accueillies. Ces nouvelles typologies d'usagers ont contraint l'équipe à modifier ses pratiques professionnelles.

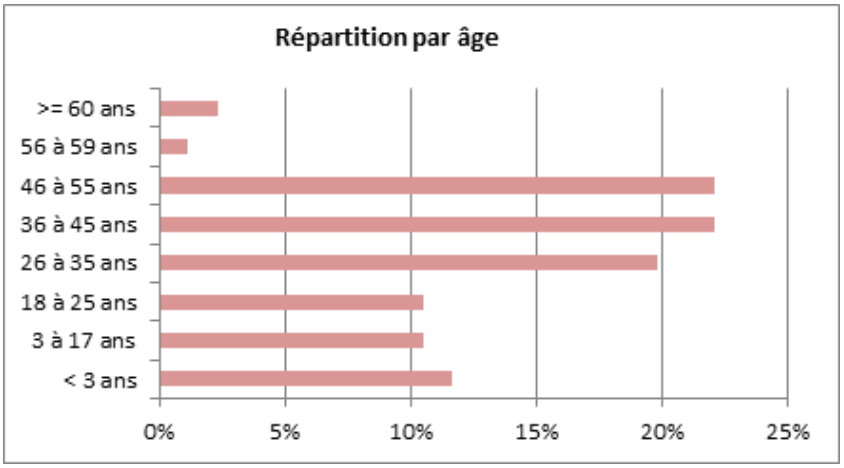
Situation familiale	
Homme seul	30
Femme seule	21
Femme avec enfant(s)	7
Couple avec enfant(s)	4
Couple sans enfant	6
Enfants	18
TOTAL	**86**



Répartition par âge des personnes en CHRS Insertion en 2016

En 2016, nous avons axé les statistiques sur le diagnostic du CPOM. La grande majorité des personnes accueillies ont entre 25 et 55 ans. L'âge moyen est assez bas puisqu'il est de 31,5 ans. Nous parvenons à ces chiffres :

Répartition par âge	
< 3 ans	10
3 à 17 ans	9
18 à 25 ans	9
26 à 35 ans	17
36 à 45 ans	19
46 à 55 ans	19
56 à 59 ans	1
+ de 60 ans	2
TOTAL	**86**



Problématiques des personnes accompagnées en 2016

La mise en place du SIAO met en évidence que les publics accueillis sont de plus en plus difficiles, s'agissant notamment des addictions, des troubles psychologiques, des troubles de comportement. L'accès à l'emploi et aux droits demeure un vrai enjeu pour nos publics en CHRS.

Nationalité des usagers

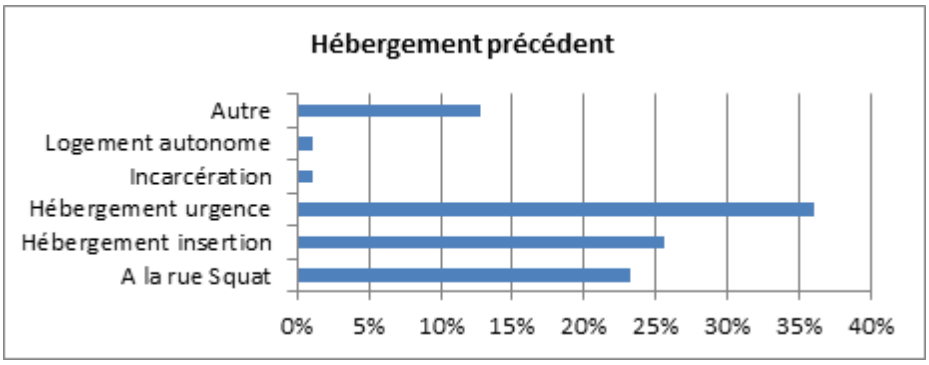
Conformément à notre agrément, nous accueillons des personnes françaises ou porteuses d'un titre de séjour. Nous notons une majorité de ressortissants français accompagnés sur le CHRS.

Nationalité		
Français	71	83%
Hors UE	15	17%
TOTAL	**86**	**100%**

Hébergement précédent

Notre projet insiste beaucoup sur les questions de parcours de l'usager. Les personnes émanent autant de la rue, que d'hébergement d'urgence ou d'insertion.

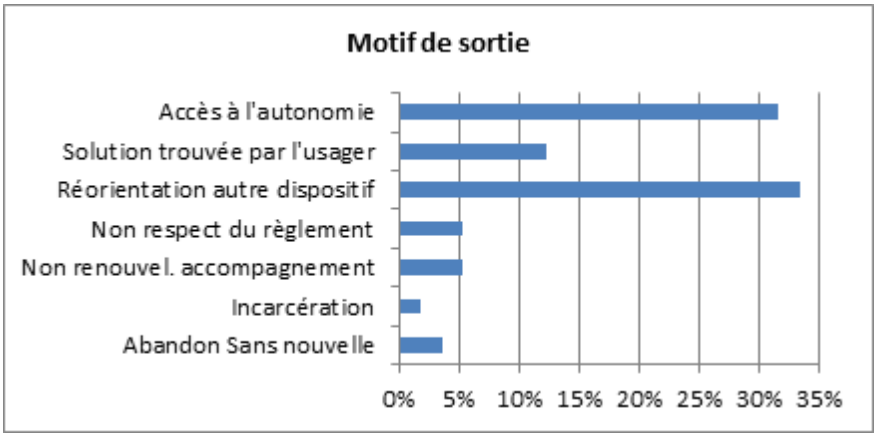
Hébergement précédent	
A la rue Squat	20
Hébergement insertion	22
Hébergement urgence	31
Incarcération	1
Logement autonome	1
Autre	11
TOTAL	**86**



Motifs des sorties du CHRS soit 57 personnes

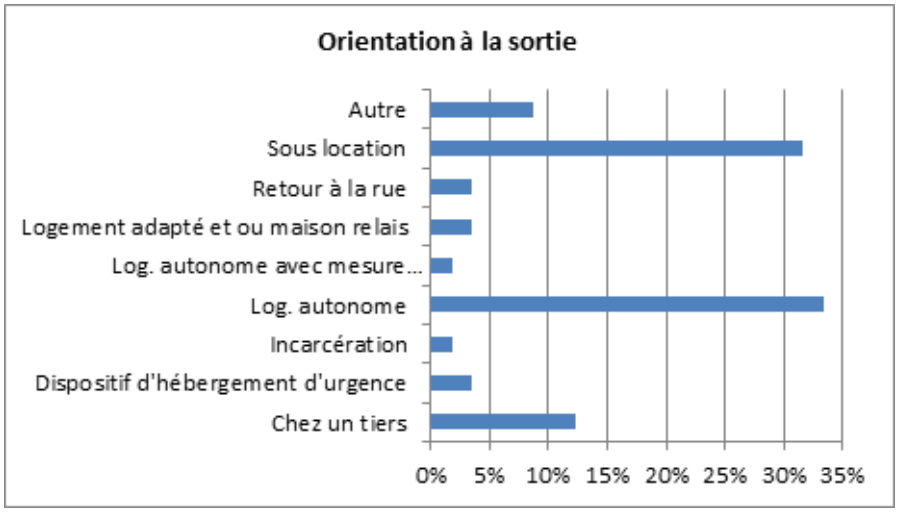
Le taux de non-respect du règlement est assez faible au regard des troubles constatés des publics. Il est de 6%. 33% des usagers sortent vers un autre dispositif, 32% accèdent à l'autonomie. 12% des résidents sortants ont trouvé une solution par eux-mêmes.

Motifs de sortie	
Abandon Sans nouvelle	2
Incarcération	1
Non renouvel. accompagnement	3
Non-respect du règlement	3
Réorientation autre dispositif	19
Solution trouvée par l'usager	7
Accès à l'autonomie	18
Autre	4
TOTAL	**57**



Le projet revu de l'AIS 35 insiste sur la notion de parcours du résident, en permettant la sortie vers les maisons relais, la maison de retraite ou les logements de droit commun appuyés d'une mesure ASL et GLA. Nous avons un effort à fournir en matière de sorties vers le logement accompagné ou de droit commun.

Orientation à la sortie	
Chez un tiers	7
Dispositif d'hébergt d'urgence	2
Incarcération	1
Log. autonome	19
Log. autonome avec mes. accomp. social	1
Logement adapté	2
Retour à la rue	2
Sous location	18
Autre	5
TOTAL	**57**



L'analyse des orientations à la sortie du dispositif montre que 33% des résidents sortants ont bénéficié d'un logement autonome à l'issue de leur passage en CHRS et 4 % d'un logement adapté type Maison Relais. 32% des 57 résidents sortants ont par ailleurs bénéficié d'une sous location par l'association, permettant une étape supplémentaire avant le logement autonome et centrée sur une évaluation de la capacité à habiter.

En ce sens, nous avons pu à Vitré, avec le départ des usagers de la maison de retraite mettre en place cette étape supplémentaire (de l'internat vers le diffus) en utilisant les studios disponibles dans l'enceinte même du CHRS ce qui a permis une évaluation en continu de l'internat vers le diffus. Nous avons ainsi 6 studios disponibles pour le CHRS que nous avons réservé aux femmes seules, et femmes avec enfants.

1.2.2 Le partenariat avec l'Administration Pénitentiaire

Dans le cadre de sa politique partenariale avec l'Administration Pénitentiaire le CHRS des Tertres Noirs accueille des personnes en permission, en TIG, en placement extérieur, en conditionnelle, sous contrôle judiciaire. Des habilitations et des conventions spécifiques sont conclues avec le Ministère de la Justice. Il faut noter en 2015 la mise en place de la réforme pénale qui a peu ou pas impacté les accueils.

La Loi Perben II, ou plus précisément la « loi du 9 mars 2004 portant sur l'adaptation de la justice aux évolutions de la criminalité », est une loi essentiellement destinée à lutter contre la « délinquance » et la criminalité organisée. Elle a été publiée le 10 mars 2004 dans le Journal officiel. Dans ce cadre nous sommes appelés à accueillir des personnes qui sortent de centre de détention. Les services pénitencier sont tenus de faciliter l'accès à un hébergement ou à un logement dès la sortie. Une convention a été signée entre l'AIS 35 et le Service Pénitencier d'Insertion et de Probation.

En 2016, nous avons accueilli 2 personnes sur le dispositif Perben II.

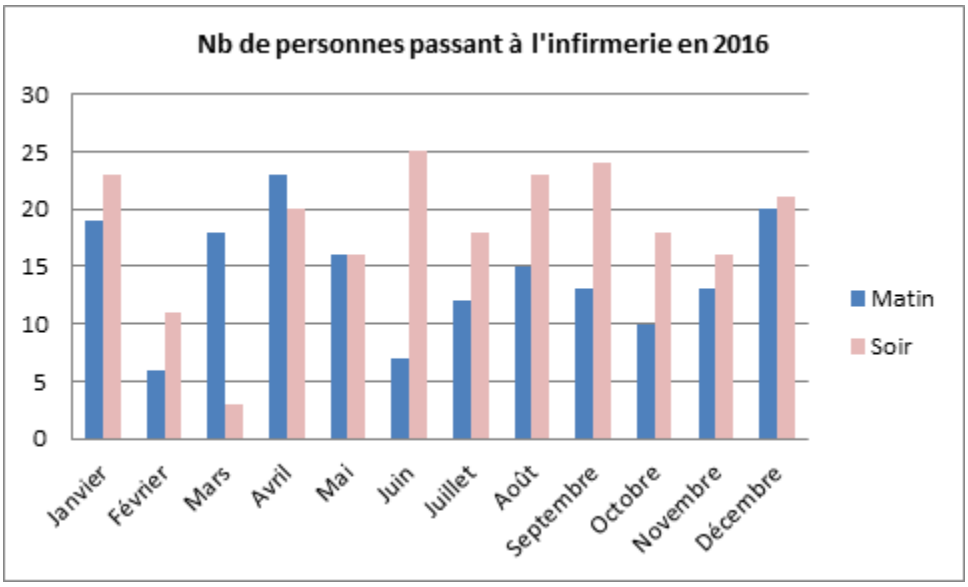
1.2.3 La santé

Une convention a été signée avec l'ADMR de Vitré pour assurer une permanence régulière d'une infirmière référente sur l'établissement à raison d'une journée par semaine. S'ajoute à cette présence, le service de préparation et de distribution des médicaments dans le cadre d'un conventionnement avec la Pharmacie Rupin à Vitré (convention de partenariat) afin de préparer les traitements et organiser la distribution de façon sécurisée. Une équipe d'infirmière de l'ADMR assure par roulement une présence midi et soir sur des créneaux horaires identifiés de trente minutes à une heure pour la prise des traitements.

L'analyse des chiffres montre que les résidents du dispositif insertion ont bien identifié la présence du personnel de soins sur la structure : nous notons sur l'année 390 passages à l'infirmerie qui concerne la prise de renseignements sur la santé, les entretiens individuels en vue d'un bilan de santé. L'appui d'un personnel de soins est capital sur le CHRS, pour les résidents mais également pour le soutien de l'équipe éducative dans les accompagnements individuels.

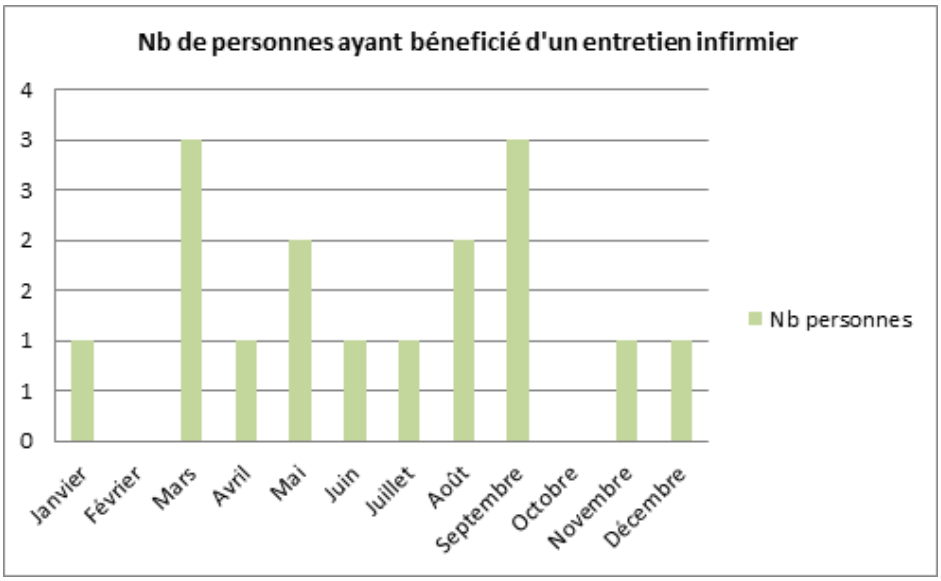
Activités de l'infirmerie

Nb de passages à l'infirmerie		
Mois	**Matin**	**Soir**
Janvier	19	23
Février	6	11
Mars	18	3
Avril	23	20
Mai	16	16
Juin	7	25
Juillet	12	18
Août	15	23
Septembre	13	24
Octobre	10	18
Novembre	13	16
Décembre	20	21
Sous total	**172**	**218**
TOTAL	**390**	



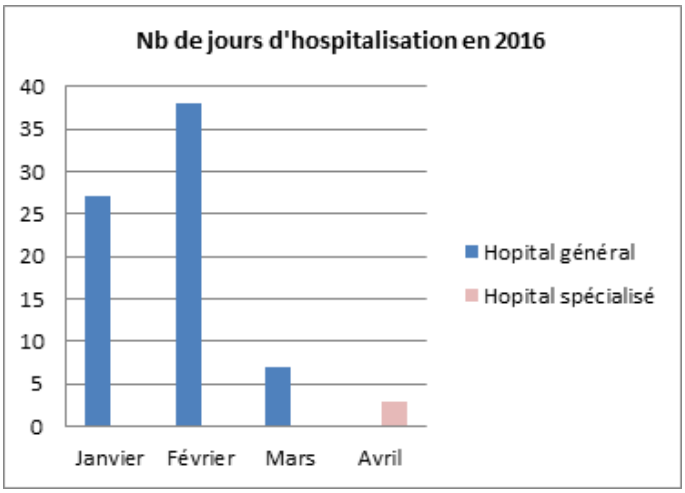
16 personnes ont bénéficié d'un entretien infirmier en 2016. 3 personnes ont bénéficié d'un bilan de santé, 3 ont été orientées vers un médecin traitant et 1 vers un dentiste.

Nb d'entretiens	
Mois	**Nb pers**
Janvier	1
Février	0
Mars	3
Avril	1
Mai	2
Juin	1
Juillet	1
Août	2
Septembre	3
Octobre	0
Novembre	1
Décembre	1
TOTAL	**16**



Hospitalisation des résidents

Nb jours d'hospitalisation	Hôpital général	Hôpital spécialisé
Janvier	27	
Février	38	
Mars	7	
Avril		3
Sous total	**72**	**3**
TOTAL	**75**	



1.2.4 La restauration

Le CHRS des Tertres Noirs bénéficie d'une restauration collective sous forme d'un self et d'une salle à manger. Les repas sont préparés par deux cuisiniers qui interviennent tour à tour. Les repas sont servis tout d'abord pour les résidents, mais aussi pour des personnes extérieures orientées par le CCAS en particulier, notamment dans le cadre de la période du plan grand froid, lorsqu'il est déclenché.

1.3 Le CHU : l'accueil d'urgence aux Tertres Noirs

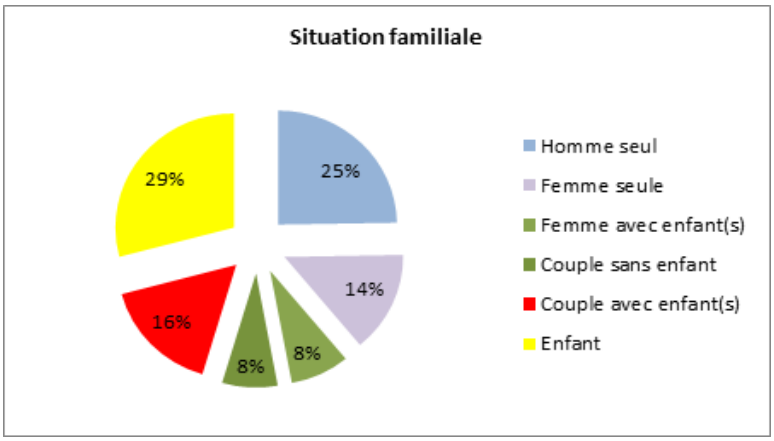
En 2016, le Centre d'Hébergement d'Urgence présente un taux d'occupation de 99.06 % soit 1206 personnes accueillies et 8678 nuits effectives. L'établissement est conventionné pour 24 places en accueil d'urgence.

1180 personnes sont rentrées en 2016 contre 1182 sorties. Nous comptions au 31 décembre 2016, 24 personnes accueillies en urgence.

Nombre d'entrants	1180
Nombre de sortants	1182
Nombre de présents au 1er janvier	26
Nombre de présents au 31 décembre	24
Nombre de personnes hébergées dans l'année	**1206**
Taux de sortie (sortants / nombre de personnes hébergées)	98.01%

Répartition des usagers par typologie familiale

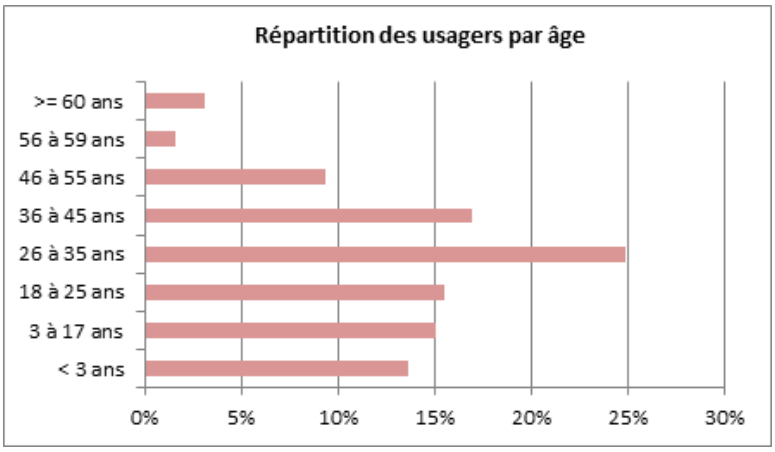
Situation familiale	
Homme seul	297
Femme seule	172
Homme avec enfant(s)	1
Femme avec enfant(s)	97
Couple avec enfant(s)	196
Couple sans enfant	92
Enfant	351
TOTAL	**1206**



Les hommes seuls et les femmes seules constituent 55% des adultes accueillis (39% des personnes accueillies), les adultes en famille 45% des adultes accueillis (32% des personnes accueillies). Les enfants représentent 29% des personnes accueillies.

Répartition des usagers par âge

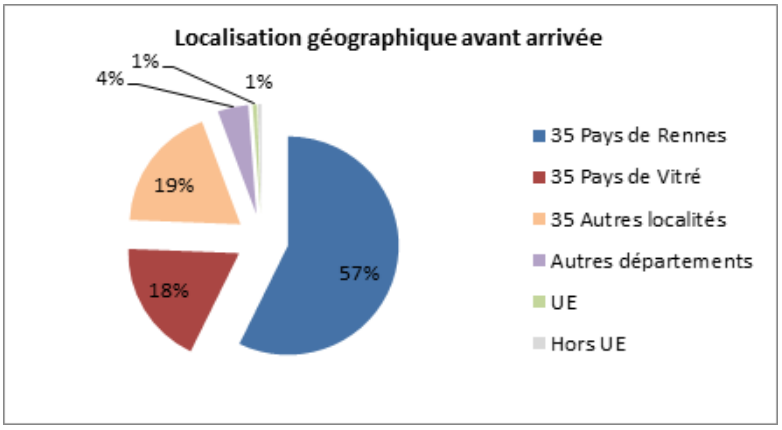
Répartition par âge	
< 3 ans	164
3 à 17 ans	182
18 à 25 ans	187
26 à 35 ans	300
36 à 45 ans	204
46 à 55 ans	113
56 à 59 ans	19
>= 60 ans	37
TOTAL	**1206**



L'âge moyen des personnes accueillies est 26 ans, chiffre beaucoup plus bas que celui du CHRS. Cela attire l'attention sur le besoin des jeunes personnes.

Provenance géographique des usagers avant hébergement

Localisation géographique avant arrivée	
35 Pays de Rennes	690
35 Pays de Vitré	222
35 Pays de Redon	1
35 Autres localités	225
56 Morbihan	1
Autres départements	53
UE	8
Hors UE	6
TOTAL	**1206**



Les personnes émanent à 95% d'Ille et Vilaine : pour 57% du Pays de Rennes, pour 18% de celui de Vitré et pour 19% du reste du département d'Ille et Vilaine.

Nationalité des usagers

Les personnes qui nous ont été adressées sont étrangères pour une majorité.

Nationalité		
Français	264	22%
UE	16	1%
Hors UE	926	77%
TOTAL	**1206**	**100%**

Origine des demandes

C'est le 115 qui est le plus sollicitant pour les admissions (pour 86% des usagers), et la PAO de Vitré.

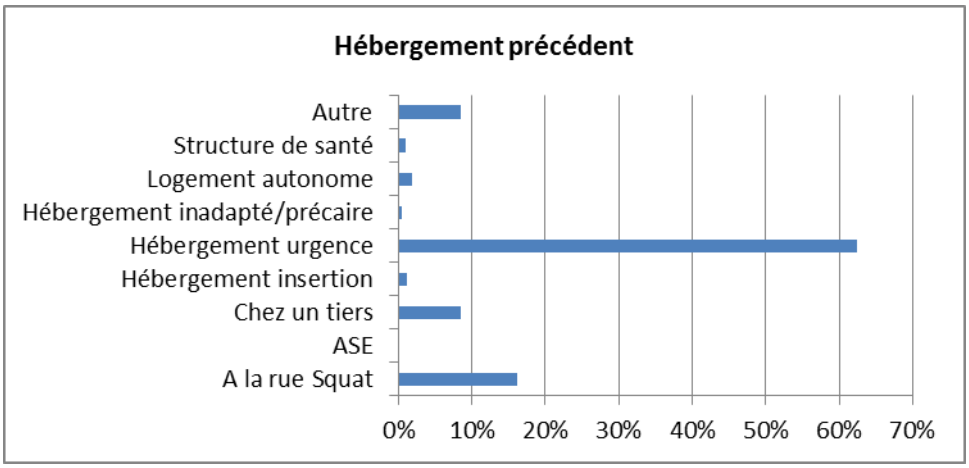
Problématiques des personnes accompagnées en 2016

Sans surprise, 35% des problématiques notées sont l'errance. 20% des problématiques relevées sont l'accès aux droits. Nous avons un effort à fournir sur l'évaluation et le diagnostic des problématiques des personnes accueillies en urgence.

Problématiques			
Accès à l'emploi	26	Situation de handicap	2
Accès aux droits	315	Sortant de prison	1
Alcool	6	Toxicomanie	1
Errance	545	Troubles psy diagnostiqués	1
Etat de santé	26	Victime de violence conjugale	6
Relations familiales	8	Autres	5

Hébergement précédent

Hébergement précédent	
A la rue Squat	196
ASE	1
Chez un tiers	103
Hébergement insertion	13
Hébergement urgence	752
Hébergement précaire	5
Logement autonome	22
Structure de santé	12
Autre	102
TOTAL	**1206**

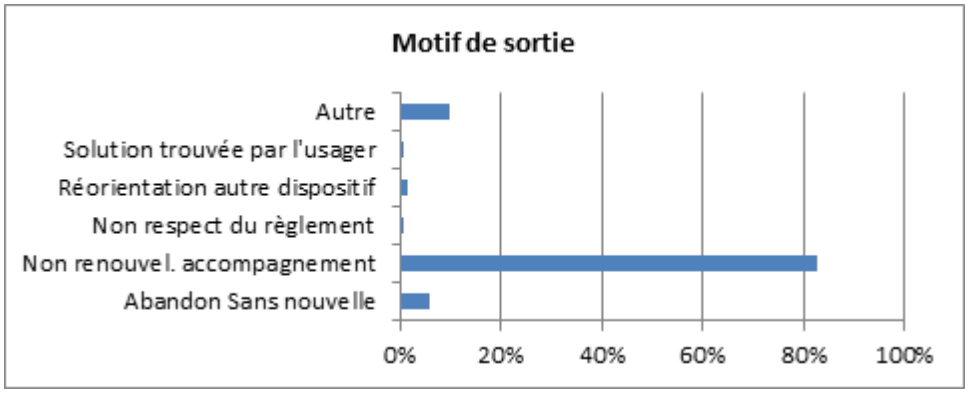


Durée de l'hébergement

L'hébergement d'urgence est possible pour une durée initiale d'une nuit renouvelable 2 fois. Dans certaines situations cette durée peut être prolongée soit à la demande de l'organisme qui oriente soit à la demande de l'intéressé en attente d'une solution d'hébergement pérenne. La moyenne de la durée d'hébergement pour les sortants est de 7 jours en 2016.

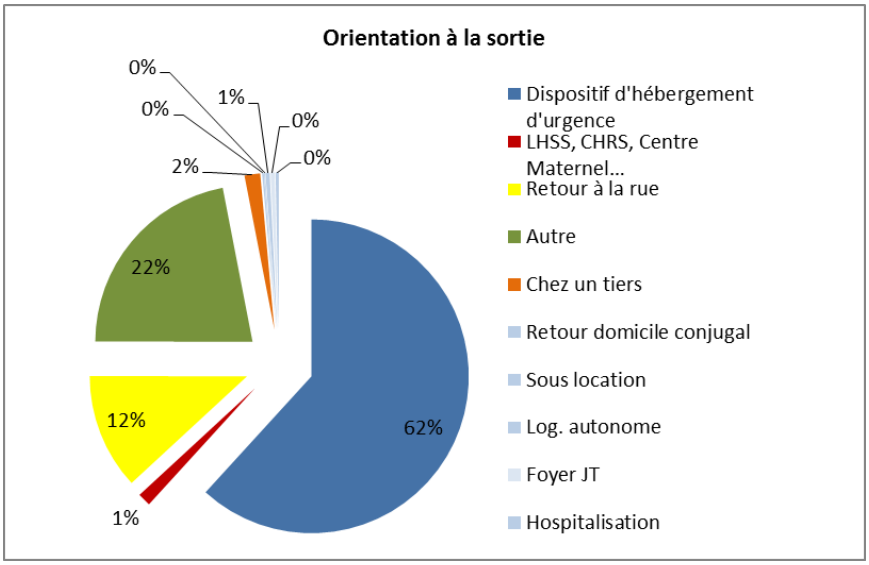
Motifs des sorties du CHU

Motifs de sortie	
Abandon Sans nouvelle	67
Non respect du règlement	3
Non renouvel. accompagnement	979
Réorientation autre dispositif	18
Solution trouvée par l'usager	2
Autre	113
TOTAL	**1182**



Plus de 80% des usagers quittent le CHU du fait du non renouvellement de l'accompagnement. 62% des usagers sortants partent pourtant vers un autre dispositif d'hébergement d'urgence. Pour 22% des sortants, l'orientation à la sortie est non spécifiée, sachant que 6% quittent le CHU sans prévenir.

Orientation à la sortie	
Chez un tiers	19
Dispositif d'hébergement d'urgence	730
Foyers JT	5
Hospitalisation	4
LHSS, CHRS, Centre Maternel…	16
Log. autonome	5
Sous location	1
Retour à la rue	141
Retour domicile conjugal	2
Autre	259
TOTAL	**1182**



2 Bilan PAO 2016

La permanence d'accueil et d'orientation de Vitré a pour but de répondre aux besoins des personnes en difficulté d'accès à un hébergement et/ou logement. Le service oriente et informe les personnes reçues en entretien sur l'hébergement, l'accès au logement, l'accès aux droits : santé, emploi, domiciliation…De plus, il évalue par le biais du SIAO les demandes d'accès au CHRS.

Il y a 24 places en hébergement d'urgence aux Tertres Noirs, dont 16 sont gérées par le 115 et 8 qui sont dédiées à la PAO afin de pouvoir accueillir des personnes du territoire de Vitré pour mieux répondre aux problématiques locales.

Pour s'adapter à la demande croissante, les horaires d'ouverture du PAO ont été étendus et se répartissent comme suit :

- lundi, mardi, jeudi, vendredi : 9h00-12h30
- mercredi : 14h00-17h30

La majorité des personnes sont reçues le lundi et le jeudi, jours coïncidant avec la durée de prise en charge par le 115.

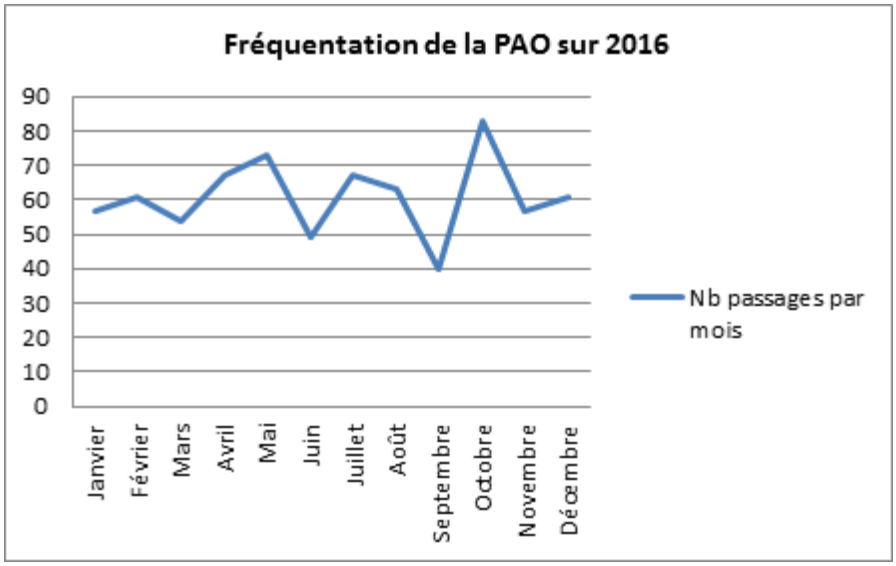
2.1 Fréquentation de la PAO

Fréquentation

En 2016, la PAO a connu 732 passages durant ses permanences ce qui représente 267 ménages. 211 ménages étaient de nouveaux ménages (c'est la première fois qu'ils se présentaient à la PAO).

Les nouveaux ménages reçus demandent un travail d'évaluation plus approfondi. La majorité des personnes sont d'origine étrangère ce qui limite régulièrement la communication du fait de la barrière de la langue, les personnes ne parlant ni anglais, ni français. De plus, le temps de la procédure de demande d'asile, les solutions proposées dans le cadre de l'accompagnement restent limitées.

	Nb passages
Janvier	57
Février	61
Mars	54
Avril	67
Mai	73
Juin	49
Juillet	67
Août	63
Septembre	40
Octobre	83
Novembre	57
Décembre	61
TOTAL	**732**



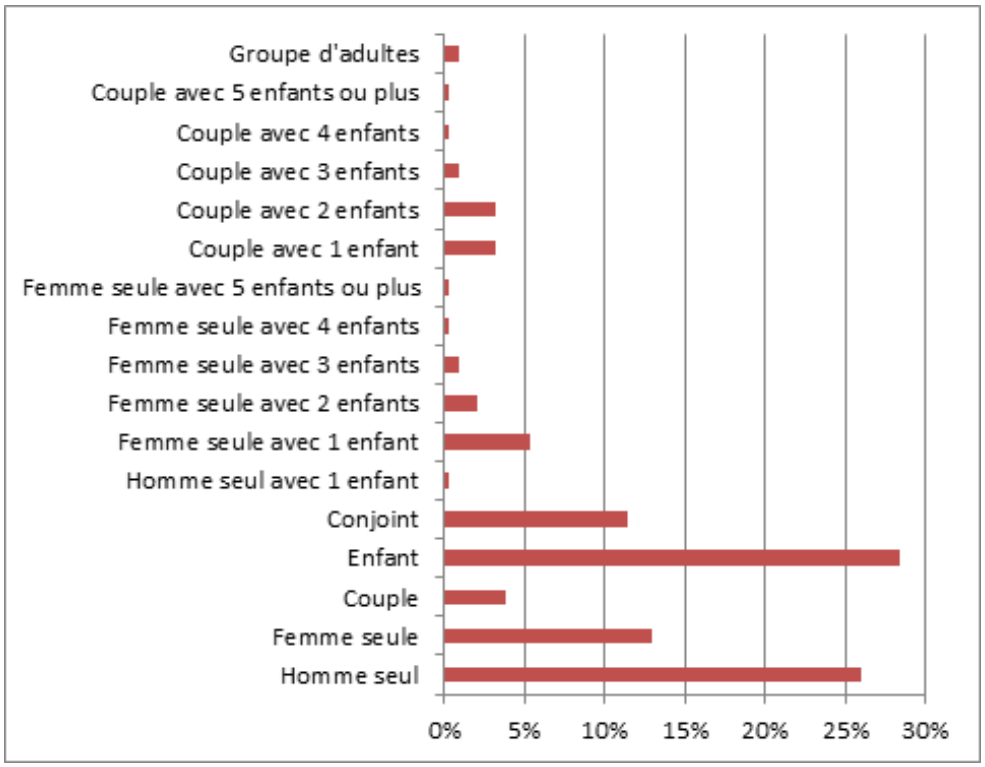
Nos partenaires orienteurs

En 2016, 78% du public reçu à la PAO a été orienté par le 115.

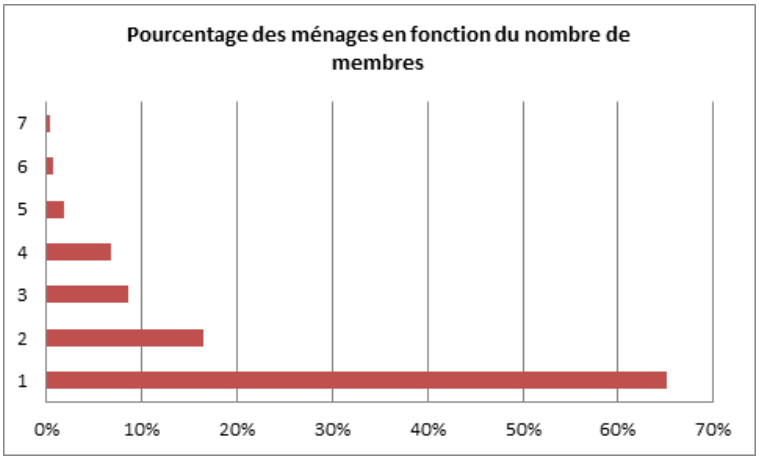
Composition du ménage

267 ménages ont donc été suivis par le PAO, représentant 447 personnes. 69 ménages avaient des enfants (26%) ; 326 personnes étaient majeures et 121 mineures (6 « enfants » étant en fait des majeurs). Les moins de 18 ans représentent donc 27% des personnes. Les 18-24 ans sont 13%, les 25-59 ans 58% des personnes.

Composition familiale	
Homme seul	116
Femme seule	58
Couple	17
Enfant	127
Conjoint	51
Homme seul + 1 enfant	1
Femme seule + 1 enfant	24
Femme seule + 2 enfants	9
Femme seule + 3 enfants	4
Femme seule + 4 enfants	1
Femme seule + 5 enfants	1
Couple + 1 enfant	14
Couple + 2 enfants	14
Couple + 3 enfants	4
Couple + 4 enfants	1
Couple + 5 enfants	1
Groupe d'adultes	4
TOTAL	**447**



Nombre de personnes par ménage	
Une	174
Deux	44
Trois	23
Quatre	18
Cinq	5
Six	2
Sept	1
TOTAL	**447**



Nationalité

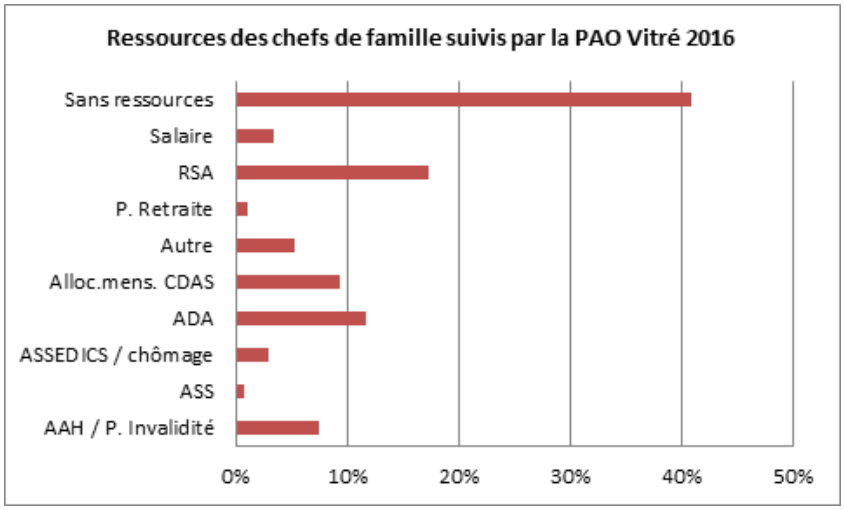
La grande majorité des chefs de famille qui se présentent au PAO sont de nationalité non européenne.

Nationalité		
Française	99	17%
Hors UE	162	61%
UE	5	2%
TOTAL	**267**	**100%**

Ressources

Le public reçu est majoritairement sans ressources ou bénéficiaire des minima sociaux. L'absence de ressources est souvent due à l'absence de domiciliation. Les ressources des 267 chefs de famille suivies par la PAO sont indiquées dans le tableau ci-après.

Situation économique	
AAH / P. Invalidité	20
ASS	2
ASSEDICS / chômage	8
ADA	31
Alloc.mens. CDAS	25
Autre	14
P. Retraite	3
RSA	46
Salaire	9
Sans ressources	109
TOTAL	**267**



2.2 Motifs de la demande

801 prestations ont été demandées par les 267 ménages qui ont fréquenté la PAO : certains ménages sont revenus plusieurs fois pour demander à nouveau un certain type de prestations (par exemple, des ménages sont revenus plusieurs fois dans l'année pour faire une nouvelle demande de mise à l'abri à la fin d'une mesure d'accompagnement - jusqu'à 18 fois pour un même ménage): 84% des demandes concernaient d'ailleurs des mises à l'abri.

→ Mise à l'abri

Lors des 732 passages à la PAO, une demande d'hébergement d'urgence suite à la fin de leur prise en charge au sein du centre d'hébergement de Vitré a été demandée 592 fois. Cela souligne bien le lien que permet de faire la PAO avec le 115 et les autres centres d'hébergement du département. 669 demandes de mise à l'abri ont été formulées en 2016.

→ Billets de transport

182 billets de train en direction de Rennes ont été distribués en 2016. Ces billets ont été distribués pour permettre aux personnes accueillies en urgence de se rendre à leurs rendez-vous administratifs, médicaux programmés sur Rennes ou pour se rendre en centre d'hébergement sur Rennes. Ces billets sont donnés sur présentation d'un justificatif en lien avec le 115 qui fournit alors le billet retour.

161 billets de bus en direction de Fougères ont aussi été distribués. Ces billets ont essentiellement permis aux personnes de se rendre en centre d'hébergement sur Fougères lorsqu'il y avait une place. Ils ont aussi été donnés pour permettre aux personnes d'effectuer leurs démarches administratives sur Fougères, mais dans une proportion moindre.

→ Aide alimentaire

156 bons alimentaires ont été distribués en 2016. Ces bons ont permis aux personnes sans hébergement de pouvoir manger au centre d'hébergement mais aussi aux personnes qui étaient orientées vers un autre centre d'hébergement mais qui ne pouvaient s'y rendre qu'en début de soirée. En lien avec le CCAS, les personnes ont le droit de bénéficier de cette aide 3 fois dans l'année.

→ Démarches logement

45 demandes étaient des demandes concernant des démarches pour trouver une solution plus pérenne que l'hébergement d'urgence : demande de logement social, de FJT, renseignements sur les CHRS, sur l'accès à un logement dans le parc privé… 29 ménages sont concernés et 30 de leurs demandes correspondent à une évaluation faite pour une entrée en CHRS. Cette évaluation en lien avec le SIAO est ensuite étudiée en commission d'orientation.

→ Aide administrative

39 demandes concernaient une aide dans les démarches administratives pour 24 ménages : ouverture de droit (pôle emploi, sécurité sociale, RSA, MDPH…), domiciliation, insertion professionnelle…

→ Aide matérielle

25 demandes étaient des demandes d'aide matérielle. Ce chiffre est sous-estimé, il correspond aux vêtements que l'on peut donner aux personnes afin de leur permettre de conserver une hygiène convenable et d'avoir des vêtements chauds. Cela correspond aussi l'accès aux machines à laver que l'on autorise gratuitement aux personnes sans ressources afin de leur permettre là aussi de conserver une hygiène convenable malgré leurs conditions de vie.

→ Hygiène/santé

8 demandes étaient en lien avec la santé essentiellement, en collaboration avec l'infirmière présente au sein de la structure afin d'orienter les personnes vers le médecin, l'hôpital ou de leur donner une explication quant aux démarches à accomplir (examen médicaux notamment).

Places territoire

Les 8 places territoire sont dédiées principalement aux personnes venant du territoire de Vitré. Cependant lorsqu'elles ne sont pas entièrement occupées, elles sont dédiées aux personnes du territoire de Fougères en lien avec la PAO de cette ville.

Depuis juin, en moyenne il y a 5 places occupées par des personnes du territoire ou voulant s'installer sur le territoire. Le temps passé au centre d'hébergement peut être prolongé si les personnes sont actrices dans leurs démarches. Cela nous permet d'évaluer au mieux la situation des personnes afin de les orienter vers la solution la mieux adaptée : CHRS, FJT, dispositif CCAS, logement autonome...Et ce temps de répit pour les personnes est nécessaire pour :

- leur permettre de se maintenir dans leur emploi et de mener en parallèle une recherche de solution d'hébergement/logement.
- leur permettre de rechercher activement un emploi et d'entamer l'ensemble des démarches sur le territoire (ouverture de droit, suivi pôle emploi, mission locale...).
- leur permettre de maintenir l'ancrage des personnes sur le territoire et ainsi éviter une rupture dans leurs démarches notamment suivi CMP/CSAPA.

Les personnes sont restées en moyenne 2 mois. Durant cette période un travail de partenariat a pu être mené avec le CCAS et le CDAS selon les compositions familiales pour entamer ou poursuivre un accompagnement social. Sur le volet emploi, une orientation quasi-systématique vers le pôle emploi, la mission locale ou les animateurs locaux d'insertion a été faite afin que les personnes puissent bénéficier d'un accompagnement spécifique. Lorsque cela était nécessaire un lien avec le CMP/CSAPA était aussi établi.

Les personnes maintenues sur ces places sont soit entrées en CHRS, en logement autonome soit reparties du centre sans donner de nouvelles.

2.3 Conclusion

3 problématiques se dégagent en cette année 2016 :

- la prise en charge compliquée des personnes ayant des troubles psychologiques voire psychiatriques non diagnostiqués ou non stabilisés. Le travail avec le CMP est difficile dans le sens où ce sont les personnes qui doivent faire la demande d'un suivi au CMP.
- l'évaluation qui nous a été demandée pour 4 familles par le CDAS en lien avec la protection de l'enfance afin d'observer la prise en charge des enfants par leurs parents hébergées au centre.
- l'orientation difficile des personnes déboutées du droit d'asile qui n'ont aucune perspective de sortie du dispositif.

L'élargissement des horaires du PAO a réellement permis de développer l'accompagnement des personnes hébergées notamment dans le cadre du territoire. Il semble important maintenant de pouvoir établir pour ces personnes des statistiques claires afin de mieux se rendre compte des répercussions de leur maintien au sein du centre d'hébergement.

3 CONCLUSION TERTRES NOIRS

2017 s'annonce être une année décisive dans la vie des Tertres Noirs et plus largement de l'AIS 35 avec :

- L'application du CPOM et la fusion des deux établissements d'Adsao et des Tertres Noirs
- La construction de la cuisine centralisée et le développement d'un atelier de logistique au sein des AAVA pour la distribution de repas et la collecte de denrées sur Rennes
- Le résultat de l'évaluation externe devant aboutir à une refonte sous forme de procédures du projet d'établissement
- La mise en place du projet transversal des établissements et services de l'AIS 35
- La recherche et le soutien de nouveaux marchés au sein des AAVA
- La mise en place des orientations de l'évaluation externe

IV Insertion par l'Activité Economique

1 A.I.P.R

Première étape d'un parcours de professionnalisation qui peut être réalisé au sein de différentes structures se rapprochant de plus en plus du travail en milieu ordinaire, les AIPR sont un Atelier Chantier d'Insertion – parmi d'autres – où beaucoup de choses se jouent.

Dans un premier temps (généralement un contrat de 6 mois), nous travaillons avec le salarié à éliminer ou réduire les freins qui l'empêchent de se consacrer à son projet professionnel. L'écoute compréhensive des encadrants, l'organisation du temps de travail (les journées se terminent à 16h30 et un jour totalement non travaillé, ce qui permet une grande disponibilité pour toutes les formalités), participent à une évolution positive sur ce point.

Vient alors le temps (généralement un deuxième contrat de 6 mois) de l'élaboration ou de la confirmation du projet professionnel. Les activités proposées, sur lesquelles les salariés en insertion peuvent tourner, sont là en priorité pour poser un cadre de travail (horaires, consignes, qualité, délai) qui, petit à petit, par les réussites et les réalisations finalisées, vont contribuer à redonner confiance aux salariés, en eux-mêmes.

La suite du parcours (qui est de deux ans maximum, toutes structures IAE confondues) est très diversifiée car adaptée au cas particulier de chaque salarié en insertion.

- Certains s'orientent vers une formation, qui leur permettra ensuite de candidater dans le milieu ordinaire, sur des activités déterminées auparavant dans leur réflexion de projet professionnel.
- D'autres s'essaient à différents postes ou types d'entreprises par le biais de stages ou de périodes d'immersion (PMSMP).
- D'autres encore poursuivent leur parcours dans une autre structure d'Insertion par l'Activité Economique (entreprise d'insertion, association intermédiaire, entreprise de travail temporaire d'insertion), pour se rapprocher des conditions de travail en milieu ordinaire tout en continuant à bénéficier d'un accompagnement dont ils ont besoin.
- D'autres enfin candidatent directement en entreprises du milieu ordinaire, parce que leur projet est mûr et leur profil adapté.

Les activités proposées au sein des AIPR sont articulées autour de contrats passés avec des entités du secteur marchand. Il s'agit de l'entretien du parc VéloStar, de l'activité menuiserie, de l'activité métallerie et des prestations dites de 'sous-traitance', ou façonnage.

Nos clients sont quelques entreprises privées (principalement des imprimeurs) et majoritairement des collectivités (Département, Région, Ville de Rennes, Rennes Métropole pour les principaux).

De ces activités naissent des besoins pour que les salariés puissent occuper pleinement leur poste, auxquels les AIPR répondent dans un souci d'amélioration de leurs compétences et de leur employabilité :

- Compréhension et usage de la langue française, par le biais de formations type FLE ou socle de compétences ;
- Maniement de chariots de manutention, par le biais des CACES ;…

Tout cela participe à un dynamisme nécessaire et réel, dont fait preuve l'équipe encadrante, mais cet état des lieux motivant ne doit cependant pas occulter le fait que les AIPR sont aujourd'hui à un tournant de leur existence. Les évolutions des contextes économiques et du secteur de l'insertion en particulier se traduisent par des tensions qui rendent l'équilibre difficile.

Sur les derniers exercices les ateliers ont généré un résultat déficitaire, ce qui a conduit à transférer temporairement un poste d'encadrant dans un autre établissement de l'association, afin d'alléger les charges structurelles le temps de mettre en place une organisation plus efficiente et qu'elle porte ses fruits.

Ce travail a été initié en 2016, il en fait mention dans la suite du document, il sera poursuivi en 2017.

Cela passe par exemple par la mise en place d'outils de gestion, par une revue du portefeuille de clients, l'ouverture vers des partenariats économiques, une intensification du réseautage, une communication accrue et plus efficiente. De vastes chantiers, qui demandent à chacun de s'impliquer dans sa mission.

Saluons à ce propos l'implication de l'équipe encadrante, qui malgré un contexte difficile (une personne de moins dans l'équipe) n'économise pas son énergie pour réaliser sa mission. N'oublions pas que cette dernière est prioritairement d'accompagner des personnes en difficultés, qui comptent sur nous pour reprendre pied et réussir leur retour ou leur intégration dans le milieu professionnel dit 'ordinaire'.

1.1 Les salariés en insertion

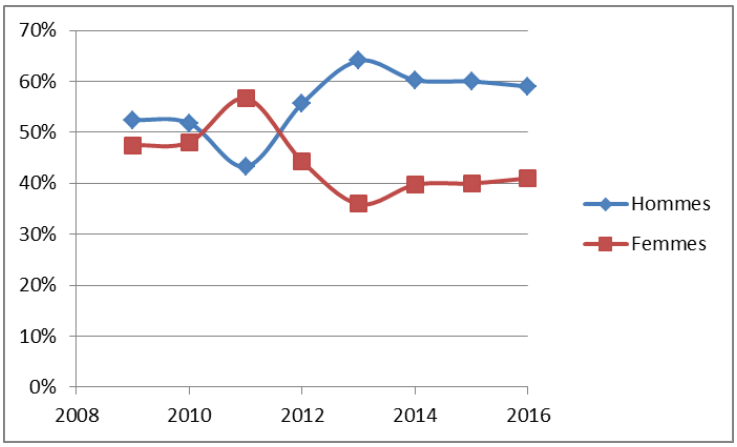
Evolution des effectifs

Les AIPR ont accueilli, au cours de l'année 2016, 74 personnes en Contrat à Durée Déterminée d'Insertion (CDDI, qui a remplacé les CUI-CAE en mai 2015), dont 43 étaient présentes au 31 décembre 2016, soit 17 femmes et 26 hommes.

	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Moy
Hommes	23	22	23	22	22	19	21	20	21	25	25	26	
%	64%	61%	59%	59%	61%	54%	58%	57%	57%	63%	57%	60%	59%
Femmes	13	14	16	15	14	16	15	15	16	15	19	17	
%	36%	39%	41%	41%	39%	46%	42%	43%	43%	38%	43%	40%	41%
TOTAL	**36**	**36**	**39**	**37**	**36**	**35**	**36**	**35**	**37**	**40**	**44**	**43**	

Evolution de la parité hommes - femmes

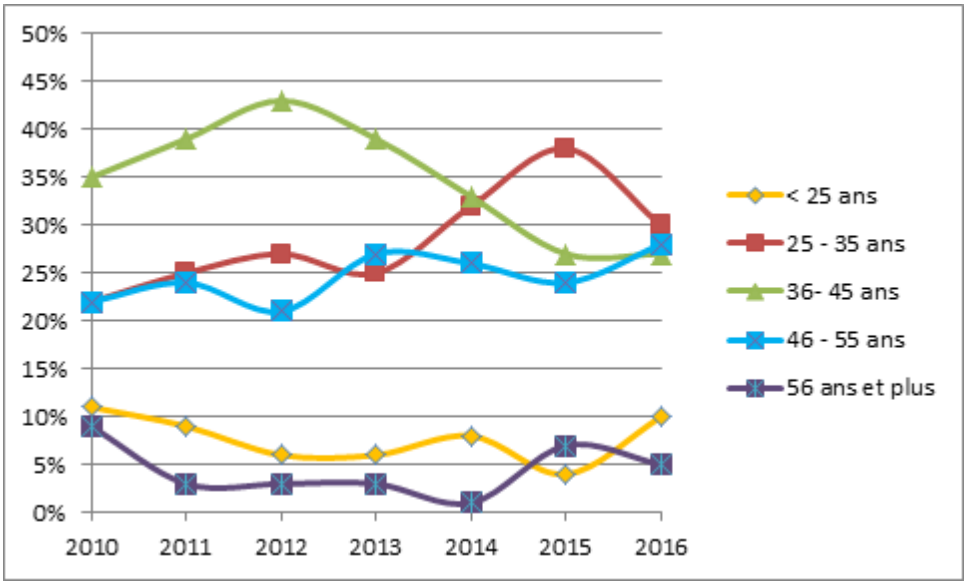
Années	Hommes	Femmes
2009	52.5%	47.5%
2010	51.8%	48.1%
2011	43.3%	56.7%
2012	55.7%	44.3%
2013	64.1%	35.9%
2014	60.3%	39.7%
2015	60%	40%
2016	59%	41%



La ''parité'', pourtant toujours affichée comme une priorité dans notre charte associative et régulièrement contrôlée par nos tutelles et nos financeurs, a pris depuis quelques temps un penchant marqué du côté des hommes. Cette tendance apparaît peut-être dès l'étape de prescription, en liaison avec l'image 'technique' et 'masculine' des ateliers. Nos confrères ACI connaissent le même souci, au point que le département a décidé d'accentuer la communication en faveur du recrutement de personnel féminin, en présentant les diverses activités proposées comme ouvertes à tout le monde. La plupart des activités des Ateliers et Chantiers d'Insertion sont ouvertes aux femmes, encore faut-il communiquer pour le faire savoir et changer la perception que l'on en a.

Répartition par âge

Années	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
< 25 ans	11%	9%	6%	6%	8%	4%	10%
25 - 35 ans	22%	25%	27%	25%	32%	38%	30%
36- 45 ans	35%	39%	43%	39%	33%	27%	27%
46 - 55 ans	22%	24%	21%	27%	26%	24%	28%
56 ans et plus	9%	3%	3%	3%	1%	7%	5%



Les grandes tendances qui se confirment au fil des ans :

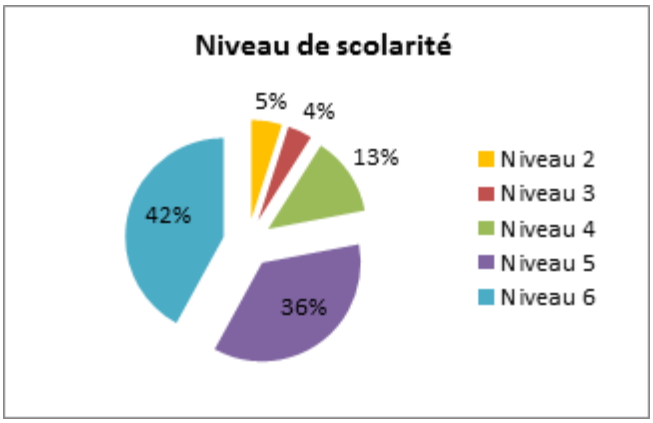
- Une stabilité de la tranche d'âge des + de 56 ans,
- Une augmentation des moins de 25 ans, orientés par la Mission Locale. Nous le constatons principalement au sein de l'atelier mécanique cyclo / vélomoteurs, qui a très sensiblement rajeuni,
- Nous constatons une même proportion de bénéficiaires dans les trois tranches d'âge de 25 à 55 ans : l'insertion concerne toutes les personnes susceptibles d'être dans la vie active en milieu ordinaire,
- Toujours une large majorité de salariés bénéficiaires du RSA, orientés par les CCAS ou maintenant directement par Pôle Emploi.

Niveau de scolarité

On notera sans surprise qu'une grosse majorité des bénéficiaires présente un niveau de formation 5 (CAP / BEP) ou 6 (scolarité obligatoire) : 78%.

Le niveau général est en sensible baisse, même si les catégories de niveaux restent relativement stables d'une année sur l'autre. Pour les salariés avec de faibles qualifications ou sans qualification, un accès à la formation est travaillé dans le cadre de l'accompagnement au projet professionnel.

Niveau 2	5%
Niveau 3	4%
Niveau 4	13%
Niveau 5	36%
Niveau 6	42%



1.2 L'accompagnement par la Chargée d'Insertion Sociale et Professionnelle

Cet accompagnement porte sur le salarié en insertion dans sa globalité tout au long de son parcours en contrat d'insertion. Il vise à la réalisation d'un projet professionnel personnalisé et au bien-être social, en réduisant ou résolvant les difficultés de différents types, difficultés qui font obstacle.

Pour cela, dans le cadre de cet accompagnement aux AIPR, nous mobilisons les professionnels partenaires en prenant en compte les questions périphériques au travail, mais sans les prendre en charge (la santé, l'accès au logement, la mobilité …).

1.2.1 Le travail en partenariat « social » par thème

Santé

Si le salarié est demandeur ou s'il s'avère qu'un accompagnement est nécessaire, la chargée d'insertion sollicite les professionnels : CSAPA, ENVOL, Equipe mobile psychiatrie précarité, Centres de soins, CPAM (bilan de santé).
2 à 3 salariés chaque année bénéficient d'un accompagnement appuyé sur ces questions de santé et des demandes de reconnaissances de handicap sont traitées avec la MDPH à partir d'une évaluation sur poste de travail, réalisée par les encadrants. 13% des salariés sont bénéficiaires d'une RQTH en 2016.

Logement

Un partenariat d'accompagnement est mis en place avec les référents des CHRS, ADEL, les CDAS, la Direction de l'Habitat Social, ALFADI.
Des demandes dans le cadre du 1% logement sont souvent proposées pour stabiliser ou améliorer la situation logement du salarié. 10 demandes ont été faites en 2016.

Accès aux droits

Conseils et aides à la constitution de dossiers pour les aides légales et facultatives : prime d'activité, allocations Pôle Emploi, demande d'Aide au Logement, CMU, impôts, carte « Sortir ! », gratuité sociale des transports, dossiers d'aide juridictionnelle …
Ces demandes sont régulières et se compliquent pour ce public avec le développement de la dématérialisation pour beaucoup de démarches.

Mobilité

Orientation vers une auto-école sociale ou ordinaire, aide à la constitution de dossiers de carte de transport régionale « Actuël », carte de transports en commun, informations sur les aides pour financer le permis de conduire B.

Démarches administratives

Conseils et aides à la compréhension des documents : factures, courriers divers, CAF, CPAM, Pôle Emploi …

Gestion budgétaire

Conseils et orientation pour un accompagnement plus appuyé (UDAF, CDAS) ; 1 accompagnement au dossier de surendettement en 2016.

Problèmes de garde d'enfants

Conseils et contacts avec les Centres de Loisirs, les crèches …

1.2.2 Le projet professionnel au cœur du parcours d'insertion

L'élaboration du projet professionnel se travaille en étroite collaboration avec l'encadrant technique des AIPR. Ce dernier est en mesure de poser une évaluation globale sur l'activité du salarié en insertion, afin d'appuyer la réflexion sur le projet. Des bilans étapes associent le référent de parcours (extérieur aux AIPR).

Cette concertation de plusieurs professionnels permet d'encourager le salarié dans son projet mais parfois aussi de réajuster une orientation au regard des problèmes repérés.

On peut ainsi décomposer le parcours aux AIPR en plusieurs étapes, avec pour chacune d'elles une durée en fonction du rythme du salarié.

Première étape : Poser un premier diagnostic et repérer les freins à l'emploi, répondre aux questionnements et inquiétudes.

Elle est importante pour établir un lien de confiance avec le salarié, le rassurer sur son activité et l'intégrer au groupe. Cette étape comporte une évaluation « savoirs de base ».

Deuxième étape : Définir des objectifs en lien avec le projet professionnel.

Le partenaire référent de parcours est associé à cette réflexion lors de bilans.
Cette étape comporte une évaluation sur poste de travail réalisée par l'encadrant technique avec le salarié. Travail sur le CV, les techniques de recherche d'emploi et la valorisation des compétences.

Troisième étape : Evaluer l'avancée des objectifs ou les réajuster si nécessaire.

Mise en place de formations, de stages en entreprises ou de visites, préparation du permis B, candidatures sur formations qualifiantes ou offres d'emploi…

Préparation de la suite de parcours : Bilans et mise en perspective.

Mise en relation avec d'autres dispositifs comme l'accompagnement PLIE, pour les personnes qui sortent sans activité.

1.2.3 Le partenariat lié au projet professionnel

Pour mener ce travail de partenariat et d'accompagnement, une part de l'activité de la chargée d'insertion est consacrée à la relation avec les entreprises et les centres de formation.
Le démarchage vers les entreprises permet d'organiser des stages pour des périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP, anciennement EMT), des visites d'entreprises, des entretiens conseils …

Toutes ces activités CIP sont bien sûr ponctuées de moments de rédaction, d'élaboration d'outils de travail, de documentation, de mise à jour de données statistiques …

Le tableau ci-dessous reprend les sorties des AIPR, sur les 3 dernières années.

A noter que pour 2016, **les 60% attendus en sorties dynamiques sont atteints**, pour la première fois, avec un chiffre de 62%. Il y a eu davantage d'entrées en formations qualifiantes et pré-qualifiantes, ainsi que l'obtention de certifications comme le permis cariste (C.A.C.E.S.). Ces démarches sont complétées par un travail de levée sur les freins à l'emploi.

			2014		2015		2016	
SORTIES DYNAMIQUES	Emploi durable	CDI NON AIDE PAR UN AUTRE EMPLOYEUR	11%	47%	5%	42%	17%	62%
		CDI AIDE PAR UN AUTRE EMPLOYEUR						
		CDI DANS LA STRUCTURE OU FILIALE						
		CDD (SANS AIDE PUBLIQUE A L'EMPLOI) de 6						
		CREATION OU REPRISE D'ENTREPRISE A SON COMPTE						
		INTEGRATION DANS LA FONCTION PUBLIQUE						
	Emploi de transition	CDD (SANS AIDE PUBLIQUE A L'EMPLOI) de - de 6 mois PAR UN AUTRE EMPLOYEUR	11%		5%		7%	
		CONTRAT AIDE POUR UNE DUREE DETERMINEE PAR UN AUTRE EMPLOYEUR (hors IAE)						
	Positives	CDD DANS UNE AUTRE STRUCTURE IAE	11%		18%		14%	
		ENTREE EN FORMATION QUALIFIANTE OU POURSUITE DE FORMATION QUALIFIANTE						
		Entrée en formation pré-qualifiante						
		Obtention certification						
		Démarrage d'une VAE						
		Retour en formation scolaire						
		Entrée en ESAT						
	Impact +	2 indicateurs freins à l'emploi *	14%		14%		24%	
AUTRES	Sorties sans activité	au chômage, inactif et sans nouvelle	53%		58%		38%	
			100%		100%		100%	

Le nombre de sorties sans activité est en nette diminution, ce qui est un résultat très positif : le parcours en insertion est de deux ans maximum, une seule fois dans la vie du bénéficiaire (sauf cas particulier).

Il est donc très important de quitter le dispositif avec des perspectives positives, car l'aide apportée dans ce contexte ne se reproduira pas. C'est un point que nous abordons très clairement avec les candidats lors de leur entretien de recrutement, afin de de les sensibiliser sur le fait qu'une 'deuxième chance' ne se représentera pas.

Les AIPR regroupent sur un même site ses différentes activités de production, ceci facilite la fréquence de nos échanges avec les salariés en insertion et les passages d'informations avec les encadrants techniques.

Cette proximité nous rend plus accessibles et favorise la création du lien de confiance.

Des temps de pause partagés permettent aussi de travailler ensemble à la rédaction de notre petit journal interne « AIP'air infos » qui paraît chaque trimestre.

1.3 Les résultats économiques

1.3.1 Chiffre d'affaires

L'accompagnement au savoir-faire se conjugue aussi au quotidien, dans l'exercice des activités. Il relève alors de l'initiative et de la compétence des encadrants techniques de lui donner du sens, en créant le lien entre les tâches proposées et les objectifs du projet professionnel de chacun.

Sont concernées ici, en premier lieu, toutes nos activités de sous-traitance, qui ne cessent de se développer vers plus de diversité, mais aussi plus de techniques, mobilisant de nouveaux savoir-faire et des compétences accrues. Il y a là des équilibres à gérer tant dans le choix des personnes accueillies que dans l'orientation de nos activités de production et des marchés qui y participent

Concernant les ateliers techniques (menuiserie, métallerie) les incertitudes ne sont pas les mêmes, les transmissions de savoirs et de savoir-faire ayant toujours constitué leur façon de faire. L'intensification de nos relations avec les collectivités semble vouloir indiquer une intensification des marchés contractés auprès d'elles, tendance qui se confirme sur le début de l'année 2017.

L'atelier de maintenance des "VéloStar" de la Ville de Rennes participe aussi de cette démarche globale dans le cadre d'une convention signée avec CYKLEO (ex EFFIA), pour une prestation à hauteur de 208 heures par mois. Réactivité, délais, gestion de stock, qualité ... autant d'exigences quotidiennes auxquelles chacun doit s'obliger à faire face. L'objectif est parfaitement atteint, depuis maintenant trois années, avec des résultats qui, en termes de qualité, frôlent l'excellence.

Les résultats chiffrés ci-dessous permettent de traduire cela.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Atelier menuiserie	42 843 €	14 247 €	5 098 €	7 952 €	18 843 €	10 221 €	30 509 €
Atelier métallerie	32 977 €	27 637 €	12 908 €	16 843 €	11 613 €	24 094 €	26 186 €
Atelier sous traitance	136 327 €	142 894 €	179 505 €	139 784 €	136 782 €	170 597 €	191 388 €
Vélostar	0 €	0 €	29 120 €	50 181 €	52 348 €	51 848 €	61 592 €
TOTAL CA	212 091 €	184 778 €	231 024 €	221 817 €	227 624 €	256 760 €	309 675 €

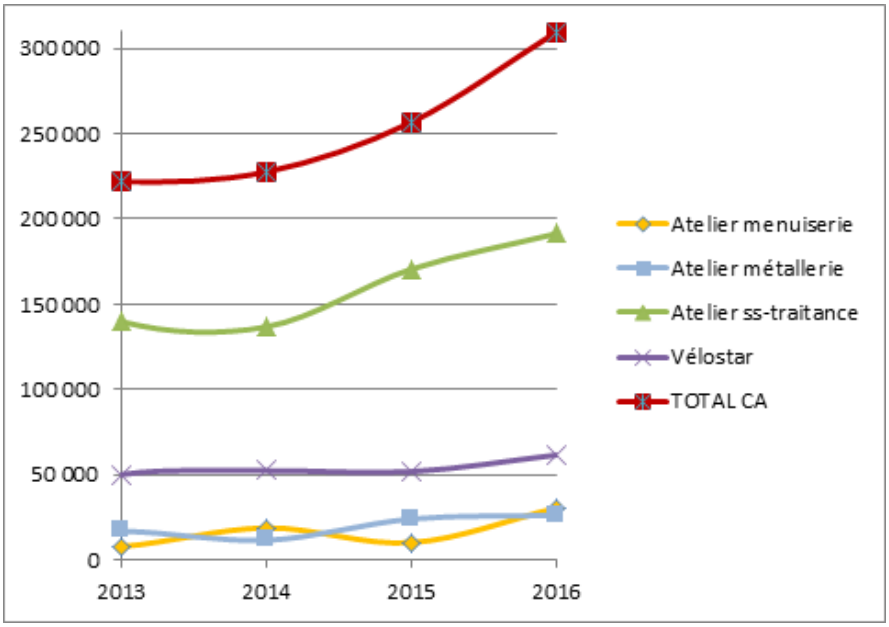
Chiffre d'affaire record donc, pour la deuxième année consécutive, qui se traduit par un accroissement de toutes les activités.

Cela est d'autant plus méritoire que l'équipe d'encadrement s'est vue amputée d'un ETP sur les deux derniers mois de l'année, ce qui ne s'est pas du tout traduit par une baisse d'activité, ni en devis, ni en production, ni en facturation, ni en accompagnement.

L'équipe d'encadrement et les SEI qui ont vu leur environnement de travail modifié par la redistribution des rôles d'encadrement en sont ici remerciés.

Passée la satisfaction de ce témoignage de l'énergie dépensée et de l'implication des équipes, se pose comme l'année précédente la question de ce qu'il traduit.

Le danger est d'augmenter le chiffre d'affaires sans augmenter la valeur ajoutée des ateliers. Dit autrement, de simples prestations d'achat / revente ne contribueront pas à restaurer le résultat économique des ateliers, sachant que nous n'évoluons pas dans un environnement économique où nous pouvons nous permettre de marger confortablement sur de la revente de matériaux.



Un travail a été initié en 2016 et sera finalisé en 2017 pour mettre en place les outils nécessaires à l'analyse de ces données.

Cela nous permettra d'avoir une vue pertinente sur les affaires que nous prendrons en commande, tant du point de vue des prix pratiqués que des marges réalisées. Cela paraît un peu 'dissonant' avec la mission d'accompagnement des salariés en insertion, qui est notre mission première, mais comment accompagner sereinement des personnes en difficultés si nous nous sentons nous-mêmes en difficultés, inquiets à propos du lendemain, fragiles dans un contexte économique tendu ?

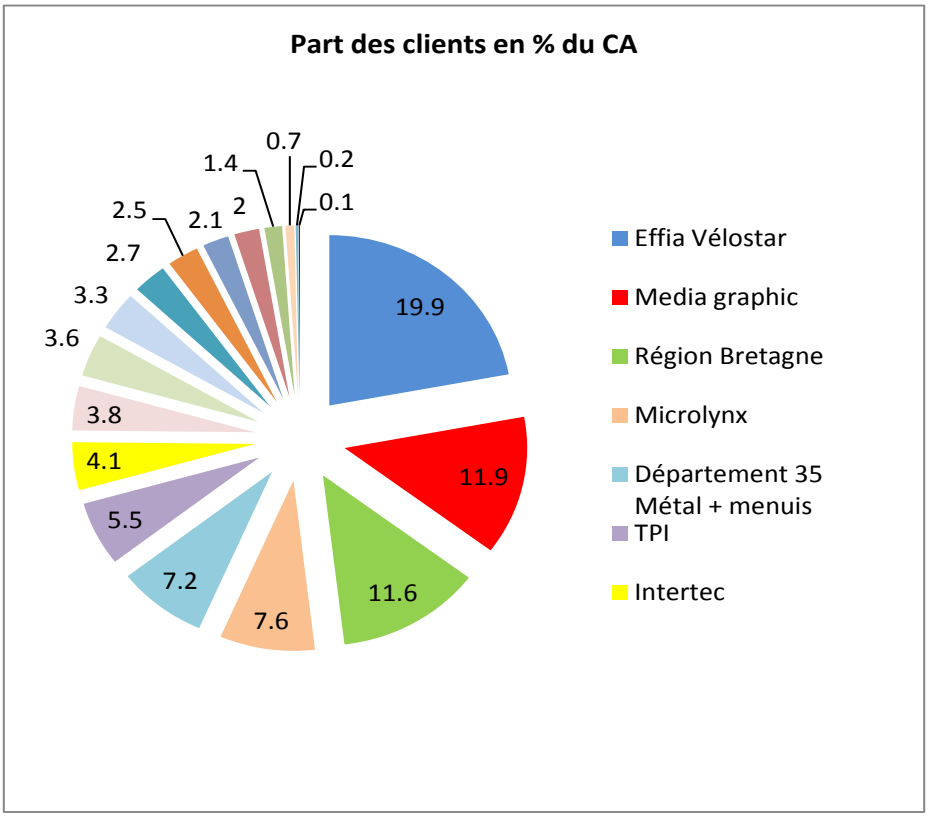
1.3.2 Palmarès des marchés

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% CA	Cumul %
Effia Vélostar			29 120 €	50 181 €	52 348 €	51 569 €	61 592 €	19.9	19,9
Media graphic					22 372 €	43 190 €	36 851 €	11.9	31,8
Région Bretagne					16 953 €	19 248 €	35 857 €	11.6	43,4
Microlynx	14 951 €	13 894 €	8 288 €	17 762 €	19 340 €	10 380 €	23 530 €	7.6	51,0
Département 35 Métal + menuis							22 329 €	7.2	58,2
TPI						8 326 €	16 942 €	5.5	63,6
Intertec			6 650 €	11 633 €	12 880 €	10 325 €	12 600 €	4.1	67,7
Rennes Métropole		10 064 €	11 951 €	11 322 €	10 693 €	15 060 €	11 814 €	3.8	71,5
Medria	57 196 €	51 424 €	47 237 €	33 688 €	29 563 €	19 983 €	11 053 €	3.6	75,1
Département 35 autres		1 212 €	9 310 €	1 205 €	10 901 €	6 099 €	10 292 €	3.3	78,4
ESAT Maffrais						7 722 €	8 386 €	2.7	81,1
Chat Noir		3 883 €	3 638 €	3 250 €	3 806 €	4 373 €	7 649 €	2.5	83,6
ERDF	9 694 €	15 524 €	6 984 €	9 612 €	8 713 €	8 545 €	6 580 €	2.1	85,7
Fournial	28 821 €	17 165 €	3 833 €	13 222 €	9 523 €	11 253 €	6 157 €	2	87,7
Fédération chasseurs	43 114 €	20 071 €	5 163 €	6 128 €	772 €	2 821 €	4 337 €	1.4	89,1
Ville de Rennes							2 295 €	0.7	89,9
PCL						8 265 €	722 €	0.2	90,1
Alpha Buro						2 600 €	180 €	0.1	90,1
TOTAL							**279 166 €**	**90,1**	

Les pourcentages sont donnés par rapport au CA total annuel, soit 309 675 €. Ces marchés représentent 90% du CA total de l'exercice. Ils proviennent de 18 clients différents.

Le plus important d'entre eux représente 20% du CA total, les deux suivants représentent chacun 12% du CA total, les suivants sont tous au-dessous de 8%.

Notre portefeuille clients est donc sain, cependant il ne faut pas négliger que les 50% du CA total sont atteints par les 5 principaux : Cykleo, Media Graphic, la Région Bretagne, Microlynx et le Département 35.

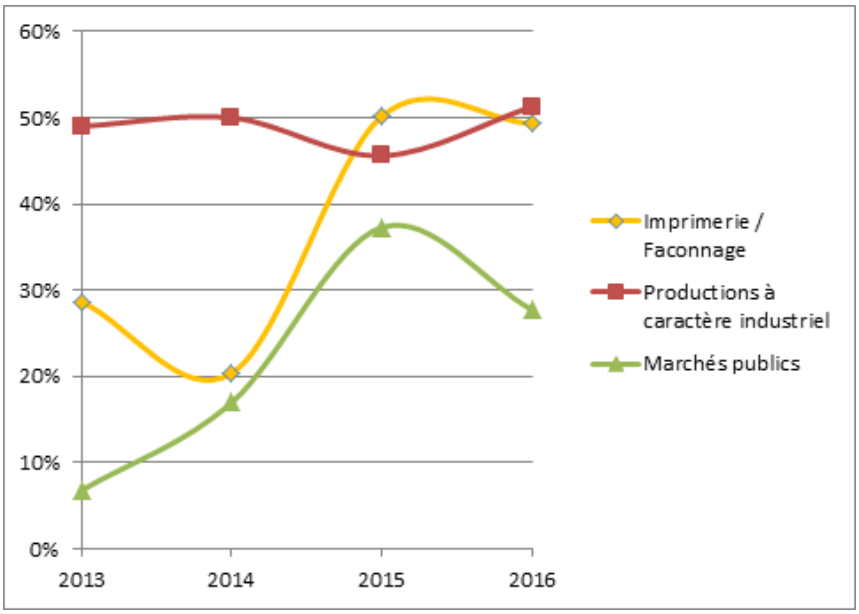


C'est donc potentiellement une faiblesse, qu'il nous faut consolider soit par un poids moindre de ces clients, soit par plus de clients au-delà des 10%, soit trouver ou fidéliser des clients de poids avec lesquels la pérennité de la relation présente le plus de fiabilité. Cela d'autant plus que les trois premiers représentent 43% du CA total.

Cela passe par une intensification de nos relations avec ces clients, relations qui doivent être de qualité, pour détecter suffisamment en amont une fin de relation avec l'un d'eux, et corolairement une veille commerciale constante à la recherche de marchés de remplacement pour réagir dans les meilleurs délais en cas de disparition d'une partie de notre CA habituel.

Cette démarche est nouvelle pour notre établissement et peut paraître bousculer quelque peu l'éthique de la mission première. Mais il est important de ne pas s'effrayer d'une approche nouvelle, que les contraintes mouvantes de notre environnement économique rendent de toute façon nécessaire.

	Imprimerie Façonnage	Productions à caractère industriel	Marchés publics
2013	63 680	108 724	15 092
	28.7%	49.0%	6.8%
2014	46 492	113 800	38 550
	20.4%	50.0%	17.0%
2015	128 990	117 020	95 815
	50.2%	45.6%	37.3%
2016	103 271	60 051	146 353
	49.3%	51.3%	27.7%



Nous constatons par ce tableau que les marchés avec les collectivités prennent une part plus importante. C'est une bonne nouvelle : ce sont souvent des marchés à convention, renouvelables annuellement.

La tendance s'est affirmée principalement sur le deuxième semestre et se confirme sur le premier trimestre 2017.

Un travail commercial important reste à effectuer pour nous faire connaître de tous ces clients potentiels, auprès du Département, de la Région et des Mairies.

Cependant, ce sont actuellement des prospects principalement pour les ateliers techniques, ce qui pose la question du nombre de salariés en insertion impliqués et leur encadrement. Ces ateliers demandent éventuellement quelques connaissances de base ou tout au moins de bonnes aptitudes et amènent à travailler au contact de machines potentiellement dangereuses.

Cette tendance fait actuellement l'objet de réflexions, elle concourt au fait annoncé en introduction, qui est que les AIPR sont à un tournant de leur existence.

Hormis la sous-traitance pour nos clients imprimeurs, l'atelier façonnage travaille également sur des marchés fiables, qui font l'objet de clauses sociales, comme la mise sous pli de la Lettre de Rennes Métropole par exemple.

C'est cette ossature d'activités stables et pérennes qui nous permettra de travailler sur la constitution de notre portefeuille de clients.

Pour cela, nous avons intensifié sur le deuxième semestre nos actions de réseautage, aussi bien auprès des prospects privés (entreprises de la zone ZI Sud-Est, par exemple), que et surtout auprès des collectivités (Département, Région, Mairies).

Nous accordons une grande importance à la participation aux rencontres, réunions et rendez-vous divers et variés relatifs à l'IAE, afin d'affirmer la présence des AIPR dans le paysage de l'insertion et notre volonté de pérenniser et de développer notre activité.

C'est ainsi que notre CISP participe à présent aux rencontres organisées par Chantier Ecole par exemple, où elle croise ses confrères mais également les représentants d'autres structures telles les EI, ce qui ne peut que favoriser la logique de parcours des salariés en insertion.

De même, nous intensifions nos relations avec la MEIF et l'entité Atout Clauses qui œuvre sur le sujet de Clauses Sociales, avec les CCAS, la Mission Locale, ainsi que les autres structures d'insertion, avec qui nous avons tout intérêt à développer nos relations.

Nous affirmons également notre présence auprès des têtes de réseau, FNARS et Chantier Ecole, qui œuvrent avec dynamisme en faveur de l'IAE ; il serait dommageable de ne pas accompagner cette dynamique, qui participe à notre visibilité auprès du législateur et des relais locaux (DIRECCTE, ARS, …).

1.3.3 Atelier cyclos

Ces deux dernières années l'activité maintenance du parc VeloStar a été très importante en termes de volume de cycles traités et en conséquence de chiffre d'affaires. Au point que sur 2016 c'est ce client qui représente la part la plus importante de notre CA, 20% à lui seul.

Cela mérite cependant d'être explicité : le CA facturé inclut le rattrapage des heures supplémentaires effectuées en 2015 et non comptabilisées dans le contrat de base, qui est de 208 heures mensuelles forfaitaires.

Ce rattrapage est intervenu tardivement dans le courant de l'année 2015, parce qu'il a été l'occasion de remettre à plat la partie technique du contrat, à savoir la liste des opérations à effectuer sur les cycles et les temps standard correspondants.

	Total annuel de vélos traités	Nb moyen mensuel de vélos traités	Total annuel d'heures de travail	Nb moyen mensuel d'heures de travail
2015	3 110	259	3 388	282
2016	2 671	223	2 591	216

A noter qu'en moyenne un vélo demande 1h de travail pour sa maintenance.

L'année 2015 a donc été particulière en termes d'activité, le client nous ayant demandé de prendre en compte un lot de vélos provenant d'une autre de ses zones de chalandise, ce dernier ne pouvant être traité par le prestataire habituel.

Ce surcroît d'activité s'est retrouvé dans le CA 2016, par la facturation d'un surcoût de 8 256 € par rapport au contrat de base.

L'année 2016 est moindre et se rapproche du contrat de base. Ainsi, le nombre d'heures supplémentaires facturées représente un montant de 1 555€, qui est intégré au CA 2016 parce que facturé en date du 31 décembre.

Ces chiffres traduisent une activité soutenue, qui offre de belles perspectives de remise au travail des salariés en insertion concernés, par le niveau de qualité attendu, la régularité du travail effectué, la technicité demandée (tous les ans des pièces et des principes mécaniques évoluent).

Cependant, cela ne doit pas occulter le questionnement de l'avenir de l'activité, à court terme. En effet, la Ville de Rennes a lancé en 2016 un appel d'offre pour le renouvellement de l'offre de transport, le contrat Keolis arrivant à son terme fin 2017. Notre client Cykleo est directement lié à Keolis pour l'offre VeloStar, nous sommes donc concernés également.

Au-delà de qui remportera l'appel d'offre globale et de ce qu'il en sera du renouvellement envers Cykleo et envers nous, la continuité de l'offre VeloStar est également interrogée.

Nous ne pouvons donc pas considérer comme acquis le renouvellement de cette activité à partir de 2018, bien qu'elle rentre dans le champ des clauses sociales. Nous sommes d'ores et déjà en recherche d'un marché de remplacement, qui deviendrait une opportunité de développement si le marché d'entretien des VeloStar nous était renouvelé.

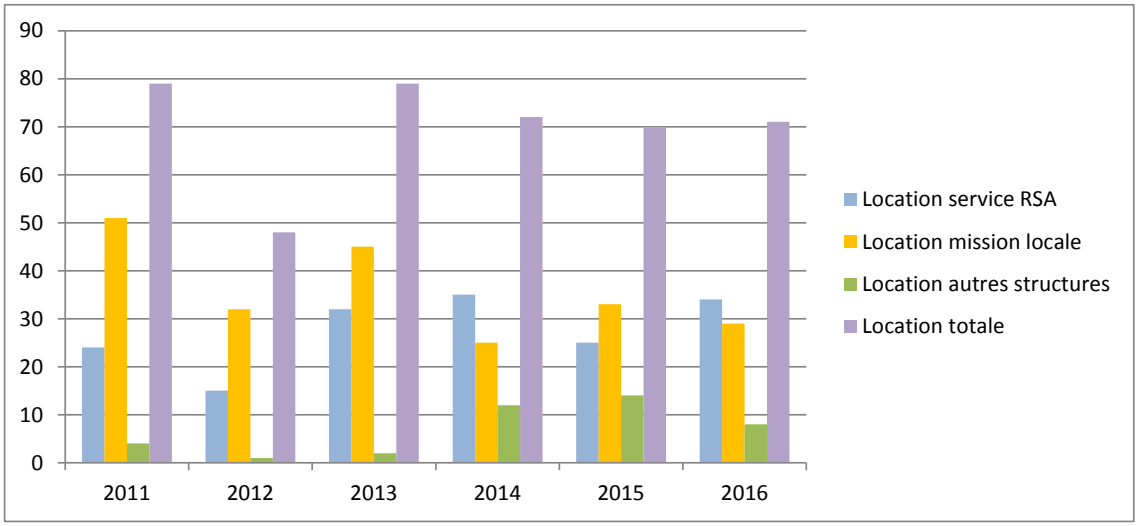
1.3.4 Location scooters

NOMBRE DE CYCLOMOTEURS	**21**
DEMANDES DE LOCATION TOTALES	91
LOCATIONS EFFECTIVES	**71**
LOCATIONS AUTRES STRUCTURES	8
LOCATIONS EN ATTENTE	3
SINISTRES / VOL (déclarés à la police)	4 vols dont 1 retrouvé et 1 tentative de vol
SINISTRES / ACCIDENT	5
EVALUATION DU TEMPS PASSE POUR LA GESTION DU PARC CYCLO (téléphone, mise à disposition, réparations, dépôts de plaintes, cde et approvisionnement de pièces)	1/3 temps (l'entretien et toutes les réparations étant assurés par les AIPR)
LOCATIONS NON REGLEES	11 pour un montant total de 1564,4€
NOMBRE DE CAUTIONS VERSEES	43 chèques de caution, 22 SEPA, 06 sans caution
AGE DES UTILISATEURS	moins de 18 ans --- 0
	18/25 ans --------- 29
	26/35 ans ---------- 17
	36/45 ans ---------- 16
	plus de 45 ans ----- 09
DUREE MOYENNE DE LOCATION	55.5 jours
PARITE HOMMES / FEMMES	60 / 11

La mise à disposition de scooters a été mise en place, conjointement avec le CCAS de la Ville de Rennes et la Mission Locale, pour permettre aux personnes qui sont dans une démarche d'insertion professionnelle de ne pas être freinées, voire empêchées, par un problème de mobilité.

Au-delà du service fourni à l'usager, le service de mise à disposition est intégré depuis 2012 dans un atelier "cycle Vélostar" et motocycles permettant l'ouverture au métier de mécanicien.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Location service RSA	24	15	32	35	25	34
Location Mission Locale	51	32	45	25	33	29
Location autres structures	4	1	2	12	14	8
TOTAL	**79**	**48**	**79**	**72**	**70**	**71**



A ce jour le parc de scooters proposé est correct (5 ont été renouvelés en 2015), même si quelques-uns sont encore à changer, car âgés.

Nous avons mis en place en fin d'année un outil informatique qui permet de tenir à jour facilement les statistiques de location qui nous sont demandées en fin d'année, et qui donc surtout nous permettre de suivre quasiment au jour le jour où en est l'activité.

Cela nous permet de simplifier et sécuriser le suivi et ainsi de nous ouvrir à une plus grande zone de chalandise. En effet, nous avons été sollicités en fin d'année par d'autres organismes que nos partenaires financeurs (CCAS et Mission Locale) afin d'étendre la proposition de notre offre.

C'est ainsi qu'une collaboration a pris effet avec FASTT, qui propose notre offre à des personnes en situation de travail temporaire, qui n'ont pas d'autre solution mobilité.

Nous sommes contactés par d'autres organismes, l'offre étant insuffisante sur le bassin Rennais. Il est prévu que nous rencontrions nos partenaires financeurs au premier trimestre 2017 pour étudier la réponse que nous pourrions apporter, eux-mêmes ayant des demandes leur parvenant.

On peut donc prévoir que 2017 verra une évolution de notre offre mobilité, tant au niveau du parc proposé que de l'organisation du service.

1.4 Les perspectives

Parler de perspectives demande également d'aborder les moyens que nous nous donnons pour les concrétiser.

Il a ainsi été mis en place un ensemble d'outils informatiques, dont le but est de simplifier l'aspect administratif de notre mission d'accompagnement :

- Etats de préparation des payes des SEI ;
- Suivi rigoureux des présences / absences des SEI ;
- Suivi des prévisions commerciales ;
- Suivi des locations scooters ;

Nous avons également modifié notre collaboration avec Pôle Emploi : les postes proposés dans nos activités ont fait l'objet d'une rédaction de fiches de poste, communiquées à Pôle Emploi et la MEIF. Les recrutements sont désormais réalisés en informant ces deux partenaires du nombre de postes disponibles ; ils publient alors une annonce en conséquence et nous recevons les candidatures à la suite de cette publication.

Cela est dans le but de mieux gérer notre CVthèque et le cadencement de nos recrutements, également de mieux collaborer avec Pôle Emploi (avec qui nous avons signé une convention de partenariat, comme toutes les SEI) pour mieux nous insérer dans le circuit de facilitation de recherche d'emploi, au bénéfice de nos salariés.

Nous avons initié une collaboration avec l'Atelier et Chantier d'Insertion Etudes et Chantiers. Auparavant, nous répondions négativement aux cahiers des charges qui comportaient une prestation d'installation sur site, ce qui nous privait de nombreux marchés intéressants.

Pour éviter cela, nous avons mis en place un partenariat avec E&C : nous réalisons les études et la fabrication dans nos ateliers, E&C réalise l'installation sur site. Ainsi, nous ne répondons plus négativement à ces affaires et chacun y trouve de l'activité.

Nous nous sommes aussi ouverts au monde des Forces de Vente : la fondation SOMFY est venue nous faire profiter de son expérience commerciale, lors d'une journée d'échange avec quelques-uns de ses commerciaux. Cela a permis à chacun d'appréhender ce qu'est le travail et l'organisation d'un commercial.

L'objectif était de mieux comprendre les interactions avec nos clients, afin de savoir nous positionner en veille et ne pas nous laisser dépasser par les évolutions de l'environnement économique dans lequel nous sommes. Cela s'est traduit en 2017 par une action commerciale menée au mois de février, dont nous reparlerons dans le prochain rapport d'activité.

Une autre fondation nous a apporté son soutien cette année : il s'agit de FAPE-EDF (Agir pour l'Emploi), qui a contribué à hauteur de 15 000 € pour le remplacement de nos machines de l'atelier menuiserie, qu'il était nécessaire de changer. Nous les en remercions, ces investissements sont indispensables et nous ne saurions pas les réaliser sans de tels soutiens.

Tout cela est dans un objectif principal : nous permettre de conforter nos activités, en les pérennisant et en rendant possible leur développement. Ce dernier ne sera possible que si nous évoluons au niveau de nos locaux, dans lesquels nous sommes à l'étroit aujourd'hui et qui ne sont pas compatibles avec un accroissement d'activités.

Nous sommes en contact avec la Ville de Rennes pour récupérer l'ensemble des volumes du lieu (utilisé pour partie par deux autres entités que les AIPR). C'est lorsque cela sera finalisé – en 2017, nous l'espérons – que nous pourrons aller de l'avant.

1.5 Conclusion

On ne peut pas faire état de l'activité de l'année 2016 sans mentionner un fait qui a revêtu toute son importance à mi année : le départ à la retraite de son chef de service.

En effet, Alain Rua a fait valoir ses droits à la retraite, avec effet au 30 juin 2016, ceci après sept années passées au sein des ateliers. Avec le renouvellement des salariés en insertion qu'il y a tous les ans, cela représente plus de 350 personnes qui l'ont côtoyé dans l'exercice de son métier. Métier qu'Alain voyait prioritairement dans l'écoute et l'accompagnement des personnes accueillies. Nul doute que toutes ces personnes se souviendront de son attachement à les rassurer par la qualité de son attention et ainsi contribuer à leur reprise de confiance en eux-mêmes. Ce changement a vu l'arrivée d'un nouveau chef de service, Sylvain Rion, qui en septembre a pris également la fonction de Directeur du pôle IAE de l'AIS 35, John Charriat pouvant ainsi reprendre sa pleine fonction de Directeur Administratif et Financier.

Il est important de mentionner que l'accompagnement et la reprise de confiance en soi pour aller vers le milieu professionnel ordinaire ne passe pas que par les activités professionnelles effectuées aux ateliers. Il y a également la prise en compte de tout ce qui fait la richesse humaine et la qualité des relations. Ainsi, une de nos salariés en insertion, qui possède un talent certain de peintre, a exposé une partie de ses œuvres à l'abbaye de Saint Jacut de la Mer, du 30 mai au 15 juin 2016. Les AIPR ne sont pas peu fiers d'avoir participé à ce projet, qui montre bien toute la richesse et toute l'humanité de notre mission.

Enfin, il semble très important de rappeler que nous accueillons des personnes dans une logique de parcours. Nous en trouvons une réalisation on ne peut plus concrète lorsque nous intégrons des personnes qui étaient auparavant dans une autre structure d'insertion et qui ainsi gravissent un échelon du retour vers l'emploi.

Ainsi, nous avons au deuxième semestre accueilli 6 personnes venant de nos Ateliers d'Adaptation à la Vie Active (5 de Rennes, 1 de Vitré). C'est une victoire sur eux-mêmes et une très grande satisfaction pour nous, car là l'idée d'accompagnement prend alors tout son sens.

2 AAVA Rennes

Les Ateliers d'Adaptation à la Vie Active représentent le premier contact avec le monde du travail pour les hébergés du CHRS, depuis un ancien emploi ou pour une toute première expérience professionnelle.

C'est dire si ces moments passés aux ateliers sont importants. Les freins dits 'périphériques' sont beaucoup trop importants pour se consacrer à un projet professionnel consistant, la priorité est dans la communication, la vie sociale, le réapprentissage des fondamentaux qui mènent au travail.

Les personnes accueillies aux AAVA sont orientées par le SIAO, vers le CHRS. Ce peut être également des personnes sous-main de justice, en aménagement de peine ou en TIG. Nous accueillons aussi des personnes extérieures, nommées 'travailleurs de jour', prescrites par des organismes partenaires.

Cette diversité de provenances se traduit par une très grande diversité de profils au sein des ateliers, avec laquelle les encadrants doivent composer pour quotidiennement maintenir un équilibre positif et stimulant dans les relations multiples qui s'établissent. Malheureusement, cela peut parfois tenter certains à reproduire au CHRS et aux ateliers les circonstances de ce qui leur a été néfaste dans leur vie précédente. C'est un point de vigilance très important, auquel les encadrants sont constamment attentifs.

La notion de parcours est ici plus difficile à concrétiser et appliquer que dans un Atelier Chantier d'Insertion par exemple. Les personnes accueillies ont des difficultés qui prennent constamment le pas sur leur volonté : problèmes de santé, problèmes administratifs, problèmes personnels et familiaux par exemple, qui font que l'assiduité aux ateliers est aléatoire.

Les activités proposées permettent à tout un chacun de trouver un travail à réaliser quels que soient ses freins : sous-traitance (préparation de commandes), cuisines (confection, service, plonge), espaces verts (tonte, coupe, désherbage) et dans une moindre mesure entretien des locaux.

Certaines sollicitent les capacités physiques, d'autres peuvent se faire assis. Nous pouvons ainsi accueillir aussi des personnes en bonne forme physique et souhaitant réaliser le maximum d'heures de travail, que des personnes à la santé fragile qui effectuent des heures au gré de leurs possibilités. Nous accueillons également quelques femmes en travailleurs extérieurs.

Soulignons la tâche à laquelle est confrontée l'équipe encadrante, qui fait cohabiter des populations très diverses, sur des activités qui ne le sont pas moins. Avec des personnes accueillies très demandeuses de relations sociales et de considération, qui sont parfois en rupture totale avec elles-mêmes au niveau de leur confiance en elles, ce qui est très consommateur d'énergie pour maintenir le cap au quotidien.

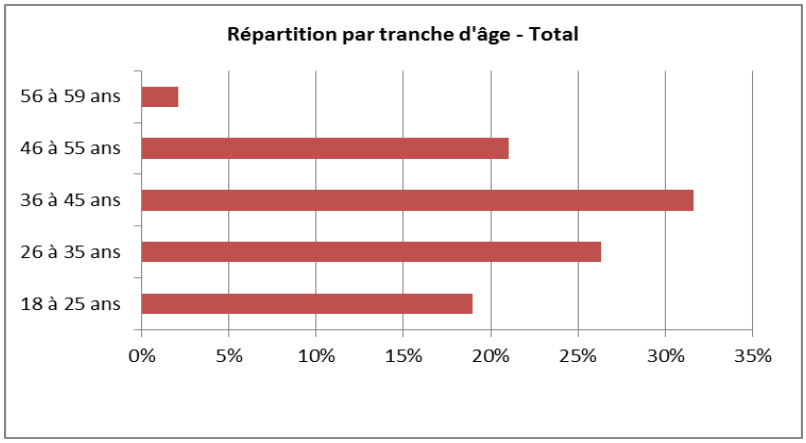
2.1 Les travailleurs accueillis

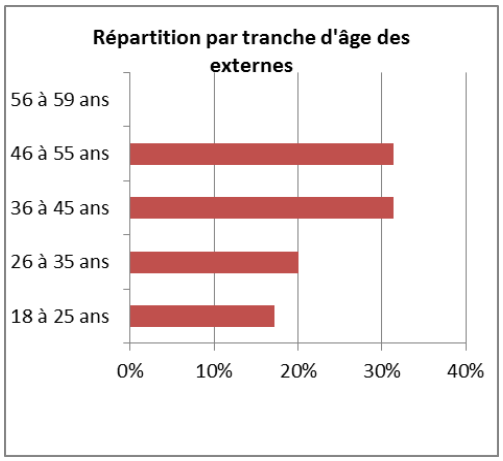
Au total, 108 personnes différentes ont fréquenté les ateliers en 2016. 56% d'entre elles sont de l'internat Adsao, 44% sont extérieures.

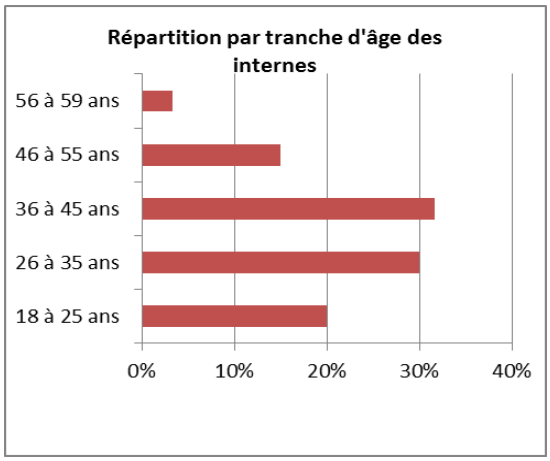
Répartition par âge

Toutes les personnes fréquentant les ateliers sont majeures et ont le droit de travailler. Nous ne trouvons donc pas de travailleurs de moins de 18 ans.

La proportion de travailleurs de plus de 45 ans représente 23% des personnes, celle des moins de 25 ans 19%. La majorité des travailleurs a entre 26 et 45 ans (58%).





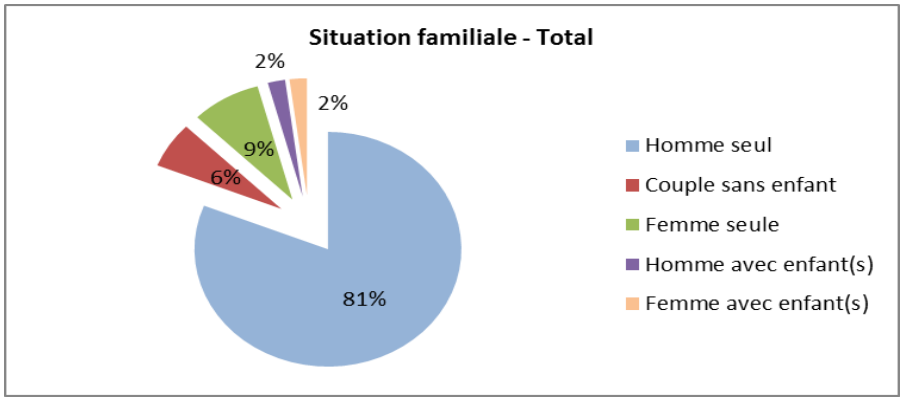


Situation familiale

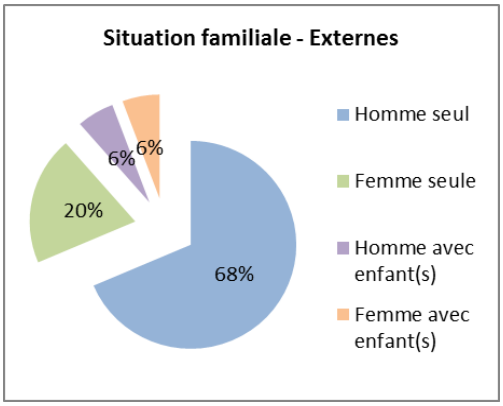
Le CHRS Adsao n'héberge pas de femmes seules, ni de femmes/ hommes avec enfant(s).

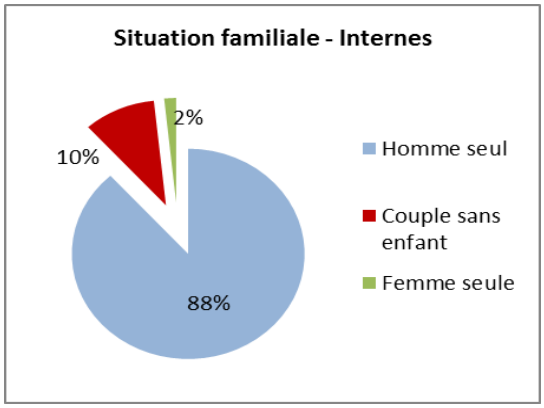
Aussi les femmes qui fréquentent les ateliers sont soit les conjointes d'hommes accueillis au CHRS, soit des travailleuses extérieures prescrites par nos partenaires.

La population est donc essentiellement masculine.



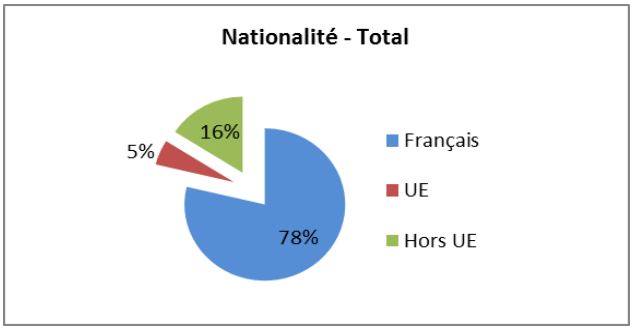
Peut-être doit-on y voir là l'explication du caractère exclusivement masculin de l'équipe d'encadrement, jusqu'à il y a peu. Une encadrante est venue rejoindre l'équipe au 1er novembre, cela a permis très rapidement de constater combien une encadrante féminine manquait. C'est un changement dont tout le monde est content, principalement les travailleuses accueillies aux ateliers.

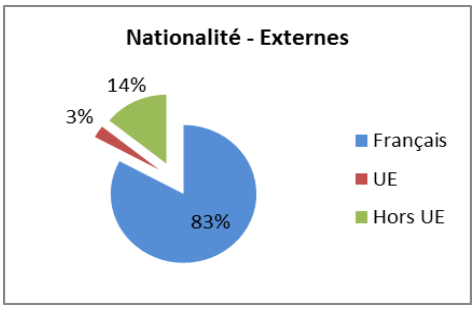


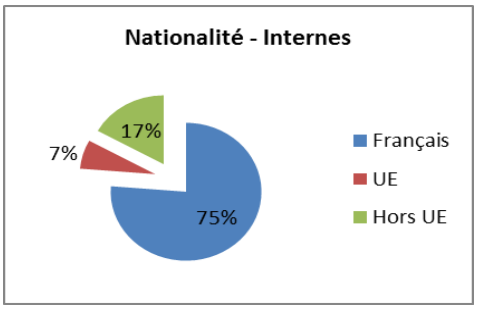


Nationalité

Les différences en termes de nationalité ne sont pas significatives entre les internes et externes qui fréquentent les AAVA : les Français sont largement majoritaires.

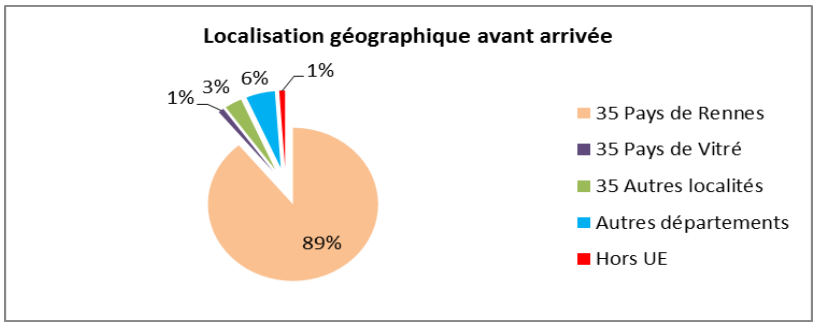




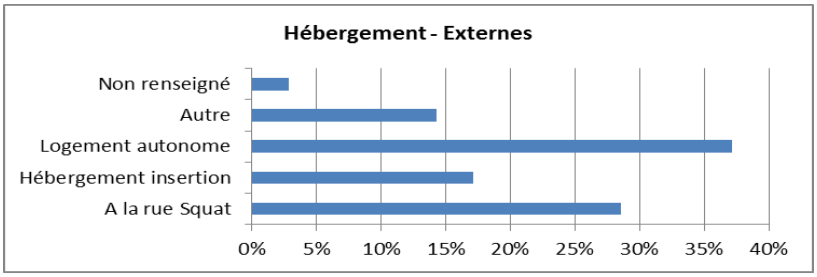


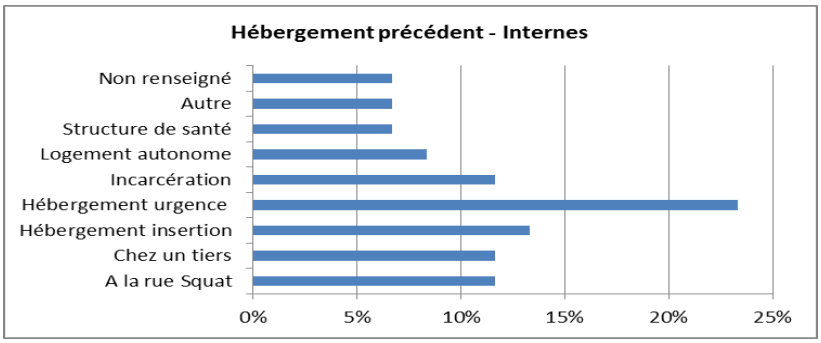
Localisation géographique et orientation

97% des personnes externes viennent du Pays de Rennes, 84% des personnes internes à Adsao également. Au total, la provenance géographique est illustrée ci-contre :

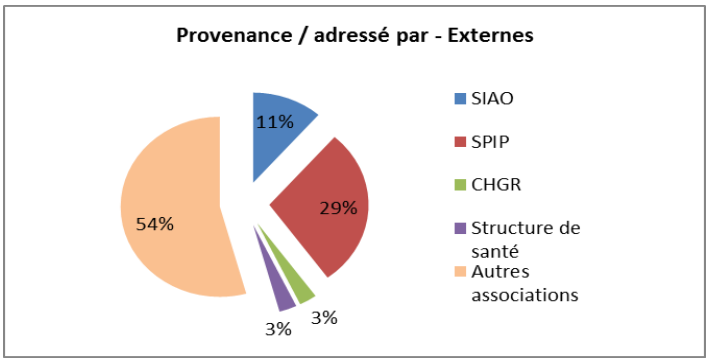


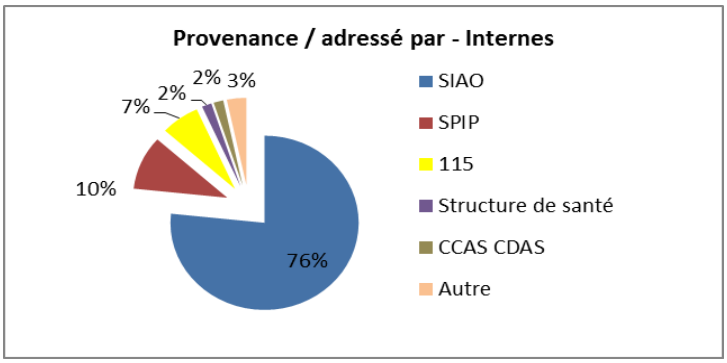
En termes d'hébergement/logement, des différences significatives existent entre l'hébergement précédent des internes à Adsao et l'hébergement actuel des externes à Adsao, ce qui traduit une variété de publics et de situations. Le niveau d'autonomie est donc loin d'être homogène, ce qui se retrouve dans le comportement au travail et participe à créer la diversité de profils que les encadrants sont amenés à gérer au quotidien.





Les services orienteurs sont de même différents selon les publics :





2.2 Les résultats économiques

Les données présentées ci-après sont extraites du fichier de suivi des heures effectuées aux ateliers. Ce fichier, dans sa forme actuelle, a été initié courant 2016 et est rempli à partir de la semaine 21, soit depuis le 23 mai 2016. Elles sont donc incomplètes pour cet exercice.

C'est un choix d'exactitude des informations. L'usage de ce fichier étant à présent installé, nous pourrons dans les années suivantes comparer des données archivées de façon répétable et fiable exercice après exercice.

2.2.1 Les clients des AAVA

Les clients des AAVA sont très bien identifiés :

- Entreprises du secteur marchand : Joncoux, Addex, Fournial et Intertec (aérothermes) depuis fin 2016.
- Collectivités : Ville de Rennes.
- Confrères : AIPR, Paralysés de France, ESAT Les Ateliers de l'Espoir.
- Clients internes : CHRS, Maisons Relais (Rennes et Redon), SAS, Occasionnellement les autres établissements de l'AIS35.

Il est difficile et non forcément intéressant d'avoir un portefeuille clients plus conséquent. L'assiduité des résidents aux ateliers est aléatoire (problèmes divers, motivation, lisibilité …) aussi les engagements envers les clients peuvent représenter de réelles difficultés en cas de défection des travailleurs.

Nos clients actuels nous sont fidèles depuis de nombreuses années, qu'ils soient ici remerciés pour cette constance qui permet aux encadrants d'effectuer leur travail sur une base solide.

2.2.2 La fréquentation des ateliers

En totalisant les venues de chacun des travailleurs.euse, ce sont plus de 600 passages aux ateliers entre les semaines 21 à 52.
La moyenne hebdomadaire de fréquentation des ateliers est de 21 personnes, dont en moyenne 45% sont des résidents Adsao et 55% sont des extérieurs. Les ateliers AAVA ont un potentiel de 40 places.

De ces chiffres on peut retirer que plus de la moitié (56%) des travailleurs des ateliers sont des résidents Adsao, mais qu'ils sont moins assidus (45%) à venir régulièrement.

Les travailleurs des AAVA sont péculés à hauteur de 2,25€ de l'heure. Ce pécule est déclaré à l'URSSAF ; l'association cotise sur ces heures, ce qui amène le coût horaire à 3,05 €.

Le souhait de revaloriser ce pécule est parfois exprimé par les travailleurs. C'est une demande légitime, qu'il convient d'examiner avec attention : la réinsertion dans le monde ordinaire du travail ne passe-t-elle pas également par une juste prise en compte du travail réalisé ? Mais cela pose le problème de l'équilibre économique, qui est très fragile compte tenu des aléas d'assiduité et de qualité au travail, étant donné la grande diversité de personnes accueillies, plus ou moins éloignées du travail ordinaire.

Si l'on regarde un peu plus dans le détail les volumes horaires :

- 11 747 heures ont été effectuées de la semaine 21 à la semaine 52 ; **au total 17 606 heures ont été déclarées à l'URSSAF sur l'ensemble de l'année 2016**.
- La moyenne hebdomadaire est de 367 heures effectuées.

La répartition est la suivante, en nombre d'heures travaillées :

Cuisines	Entretien	Ménage	Esp. Verts	Interne	AIPR	Autres AIS	Marchand
2 768	96	187	252	280	117	124	7 923
87	3	6	8	9	10	7	248

Chiffres semaine 21 à semaine 52 de 2016.La 3ème ligne est la moyenne hebdomadaire calculée.

En extrapolant à l'année, par calcul :

Cuisines	Entretien	Ménage	Esp. Verts	Interne	AIPR	Autres AIS	Marchand
4 498	156	304	410	455	190	301	12 875

La moyenne hebdomadaire n'est pas forcément indicative, pour les raisons suivantes :

- Certaines semaines des activités prioritaires se font au détriment des autres ; par exemple le mois de juin est réservé aux kermesses des écoles, ce qui mobilise beaucoup de personnes sur cette seule activité ;
- Chaque travailleur doit effectuer au maximum 80 h par mois. Suivant la charge de travail de la période, ces 80 heures peuvent être atteintes en fin de semaine précédente ou en cours de dernière semaine du mois, aussi les travailleurs doivent attendre le début du mois suivant pour revenir.
- Nos clients marchands ont des fluctuations d'activité, par exemple en périodes de vacances, ce qui peut marquer certaines semaines à plus forte activité pour boucler les commandes puis des semaines creuses jusqu'à la reprise après vacances.

2.2.3 Palmarès des marchés

La répartition des clients marchands est la suivante, en nombre d'heures travaillées :

Adex	Fournial	Espoir	Autres	Joncoux	Cité jud.	Par. De Fr.	Ville Ren.
677	1 132	2 127	242	3 252	10	16	493
26	39	97	24	108	2	3	55

Données semaine 21 à semaine 52 de 2016
La 3ème ligne est la moyenne horaire hebdomadaire.

Le client Intertec ne figure pas dans ce tableau, la production a réellement débuté en janvier 2017, auparavant il a été fait quelques essais pour valider le processus.

Soulignons à ce propos la réussite que représente la captation de ce nouveau client (pour Adsao, Intertec est par ailleurs client des AIPR). L'équipe encadrante a pris en main la demande client, a fourni un devis et négocié les conditions de réalisation pour aboutir à un marché annuel d'environ 700 pièces, la fabrication étant étalée sur 9 à 10 mois.

Ce type de marché est très intéressant car il procure du volume et est réparti sur une longue période, ce qui correspond tout à fait au besoin par rapport à un public de travailleurs non réguliers.

Au-delà des clients du secteur marchand, les cuisines restent la principale activité. Les travailleurs en cuisine assurent trois tâches :

- La préparation, par exemple la mise sur assiette individuelle des entrées ;
- Le service, par exemple la mise en présentoir des entrées préparées, l'alimentation en vaisselle propre ;
- La plonge, inclus le petit-déjeuner.

Il est très intéressant que cette activité soit prisée par les travailleurs, elle exige de la ponctualité, de la régularité et de la constance dans le temps, et d'être à l'écoute des consignes au sein d'une équipe. Ce sont les principaux critères de comportement que souhaitent observer les entreprises que nous avons interrogées sur leurs attentes.

2.2.4 Chiffre d'affaires

Les données présentées ici vont du 1er janvier au 31 décembre 2016. Le chiffre d'affaires de l'exercice est de 87 138 €. Il était de 95 319 € pour l'exercice 2015, nous avons là une diminution de 8,5 %.

L'année a été particulière, avec le départ du chef de service et l'arrivée de son successeur, en parallèle d'interrogations sur le devenir des ateliers (leur organisation, leur pérennité).

Le nombre d'heures exact effectuées par les travailleurs accueillis est de 18 758.

Le pécule versé est de 42 206 €, il était de 76 204 € pour l'exercice 2015, la diminution est de 45%. Elle n'est pas du tout dans le même rapport que celle du chiffre d'affaires.

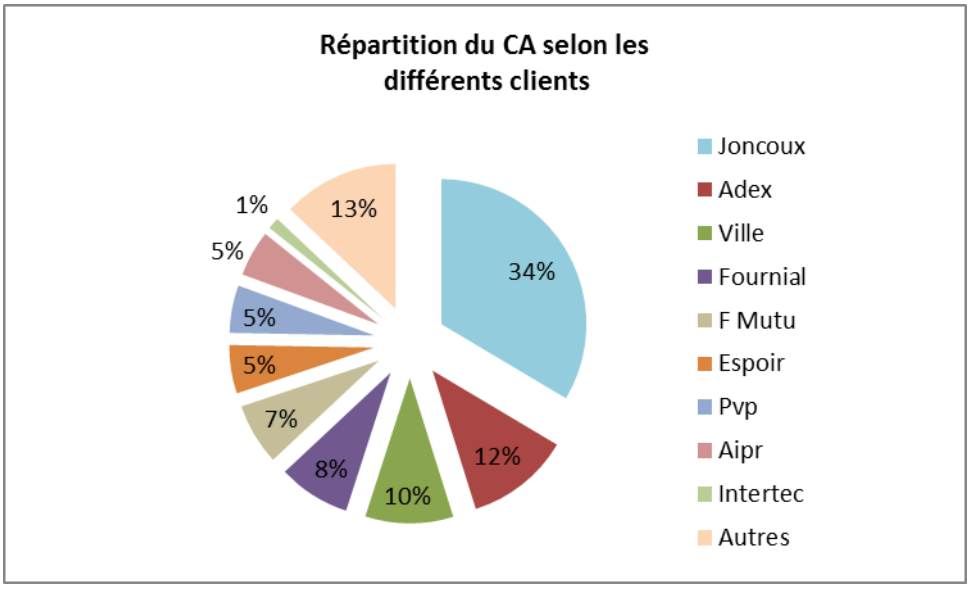
Deux remarques viennent immédiatement à l'esprit :

- La fréquentation des AAVA (internat et extérieurs) a été beaucoup trop faible ; ceci est concrètement un problème à résoudre, l'objectif est de trouver une solution pérenne en 2017.

- Le chiffre d'affaires présente une diminution beaucoup plus faible ; cela peut signifier que soit les travaux réalisés nécessitaient beaucoup moins d'heures, soit ils ont été vendus à des prix bien supérieurs à l'année précédente. Comme les clients n'ont pas évolué de façon significative entre 2015 et 2016 et qu'ils nous confient à peu près toujours les mêmes réalisations, les prix pratiqués ont été les mêmes, aussi ils ont été réalisés avec moins d'heures. Voyons les choses sous un angle positif : cela signifie qu'à volume d'heures égal, il peut être possible de réaliser plus de commandes.

La répartition du chiffre d'affaires par client, pour les principaux, est la suivante :

Client	Joncoux	Adex	Ville	Fournial	F Mutu	Espoir	Pvp	Aipr	Intertec
CA €	29 226	10 128	8 550	7 020	5 977	4 698	4 627	4 471	1 140



Ces 9 clients représentent 75 837€, soit 87% du chiffre d'affaires. Les 4 premiers représentent 63%. Cela n'est pas très judicieux, pour une bonne gestion de portefeuille clients, mais une des particularités des AAVA d'Adsao est que les clients sont fidèles depuis de très nombreuses années et souhaitent participer à notre œuvre sociale.

Nous voyons apparaître avec plaisir le nouveau client Intertec, pour une part faible par le fait que nous n'avons réalisé que quelques exemplaires pour essai puis une toute première petite série, mais c'est là une apparition prometteuse pour l'année 2017.

2.2.5 Les évolutions

Les Ateliers d'Adaptation à la Vie Active présentent un triple paradoxe :

- Les résidents du CHRS et les extérieurs (qui peuvent provenir d'autres CHRS par exemple) présentent des profils hétérogènes et des difficultés de vie qui évoluent globalement vers plus d'addictions et de problèmes psychiques qu'auparavant ; l'assiduité à l'éventail d'activités proposées peut parfois poser problème ;
- Nos clients marchands fidèles, bien que très concernés par l'insertion, ont des besoins de prestations de qualité de notre part pour conserver eux-mêmes leurs propres clients ; ils attendent de notre part une prestation à la hauteur de tout autre fournisseur, indépendamment des travailleurs réalisant ce travail ;
- La suppression des activités marchandes au profit d'activités plus occupationnelles enlèverait une source de revenus très importante (chiffre d'affaire 2015 : 110 520 €) qu'il faudrait en partie compenser dans le budget du CHRS.

C'est pourquoi il est indispensable de revoir le fonctionnement des ateliers, tant au niveau des activités, que de l'accompagnement des travailleurs (lisibilité du parcours), de l'outil de travail (les locaux) et de l'organisation du travail.

L'efficacité de tout cela ne sera réellement effective que dans un contexte d'échange riche entre les travailleurs sociaux de l'internat et les encadrants des ateliers, pour l'accompagnement des usagers.

C'est pourquoi des réunions mensuelles de coréférence ont été remises en place. Elles ont lieu tous les derniers jeudi du mois, pour échanger sur les situations qui le nécessitent, sur la base d'un tableau nommé Situation des hébergés, qui permet de garder une trace synthétique de l'état et des évolutions de ces situations.

L'amélioration du suivi des activités passe également par les outils informatiques à disposition. C'est pourquoi, outre le fichier de suivi Situation des hébergés, a également été mis en place cette année, à partir de la semaine 21 comme vu précédemment, un fichier de suivi des heures travaillées, nommé AAVA – Suivi activité, où les encadrants saisissent les heures réalisées par activité, tous les jours de toutes les semaines.

Nous avons également initié un fichier reprenant les sorties positives des travailleurs passés aux AAVA, Fichier SA. Cet outil nous permettra de communiquer sur les parcours avec une issue positive, envers les résidents de l'internat, afin de leur donner des éléments concrets montrant l'utilité de leur investissement aux ateliers, dans une notion de parcours.

Ces outils contribuent à un meilleur suivi interne. Il est également indispensable d'apporter une meilleure lisibilité à notre accompagnement vis-à-vis de nos prescripteurs et financeurs. C'est pourquoi les horaires des ateliers ont été modifiés (avec application au 1er janvier 2017) pour attribuer plus de temps à la partie 'papier' de l'accompagnement, concrétisée principalement par les évaluations de chacun des travailleurs venant aux ateliers. Ces mêmes temps de fermeture des ateliers participent à une meilleurs coordination des différents tâches liées directement aux activités marchandes : établissement des devis, préparation des procédés de fabrication, formation et premiers accompagnements des travailleurs affectés à ces réalisations, livraisons, établissement des éléments de facturation. Ce nouveau fonctionnement se rôdera en 2017 pour porter tous ses fruits ensuite.

Une autre évolution de fin d'année, avec effet au 1er janvier 2017, a été de formaliser les prestations envers les établissements de l'AIS35. A partir du moment où du pécule est versé aux travailleurs, toute prestation réalisée dans ces conditions fait l'objet d'une facturation envers l'établissement ou le demandeur. Cela permet aussi d'instaurer un cadre aux demandes multiples et variées qui peuvent nous parvenir, en amenant les notions de coût, de délai et de planification. Pour ainsi dire, une professionnalisation de ces prestations.

Tout comme aux AIPR, les encadrants des ateliers Adsao ont bénéficié de la rencontre avec une équipe commerciale SOMFY, dans le même but de s'ouvrir à une autre approche des activités économiques. Y-a-t-il un lien de cause à effet ? Toujours est-il que fin 2016 nous avons accueilli un nouveau client – Intertec, déjà client des AIPR – pour un marché annuel d'aérothermes d'environ 700 unités, avec une production lissée sur 10 mois environ.

Ce nouveau marché a accompagné la venue d'une encadrante des AIPR aux AAVA, au 1er novembre. En effet, il était nécessaire de diminuer les charges structurelles des AIPR le temps de réorganiser leur fonctionnement, pour revenir à un exercice rentable économiquement. Comme souligné précédemment, cette présence féminine qui semble être une première aux ateliers a amené une présence et une écoute différentes. Tout le monde en bénéficie, aussi bien les autres encadrants que les travailleurs et travailleuses accueillis.

L'année 2016 a également été l'occasion de faire travailler ensemble les ateliers de Rennes et ceux de Vitré. Au mois de juillet, 5 personnes de Rennes, accompagnées d'un moniteur, sont allées prêter main forte aux travailleurs de Vitré pour nettoyer la zone fruitière du grand champ et les serres à tomates. Cela s'est déroulé sur deux journées à une semaine d'intervalle, avec départ le matin de bonne heure et retour en fin d'après-midi. De l'aveu des travailleurs, cela a été deux très belles journées, placées sous le signe de l'effort et de la bonne humeur, ainsi que sous le soleil, qui n'a pas ménagé les crânes !

2.3 Les perspectives

L'année 2017 sera focalisée sur les grandes lignes suivantes :

- La fréquentation des ateliers par les résidents de l'internat du CHRS,
- La matérialisation de la notion de parcours : évaluations systématiques, certificats ou attestations des formations suivies ou du travail réalisé (fondamentaux techniques et comportementaux),
- Diversification de l'offre d'activités : en plus de la sous-traitance, du ménage, de l'entretien des espaces verts et du travail en cuisine, nous souhaitons introduire des productions pour les particuliers (mobilier en bois par exemple),
- Suivre les sorties, au moyen du fichier de suivi, pour communiquer sur les sorties positives vers les résidents de l'internat. Cela fait partie d'un besoin de mieux et plus communiquer, autant en interne qu'en externe.

Nous ne pouvons pas clore le paragraphe des perspectives sans aborder le projet des cuisines centrales.

A terme, les cuisines de Vitré arrêteront la confection de repas. En conséquence, les cuisines de Rennes fonctionneront en tant que cuisines centrales, celles de Vitré en cuisines satellites livrées par Rennes.

Cela nécessite de modifier les cuisines actuelles, pour augmenter la capacité de production et améliorer l'équipement, à Rennes. Au-delà de l'intérêt pour les travailleurs qui seront accueillis dans de très bonnes conditions, se pose la question de leur assiduité, afin que les cuisines puissent fonctionner régulièrement. Leur évolution permettra de confectionner jusqu'à 350 à 400 repas par jour (suivant la complexité des repas), donc de fournir des clients externes autres que le CHRS de Vitré.

Il sera nécessaire d'en verrouiller le fonctionnement, notamment au niveau des ressources humaines. Pour cela mais également pour valoriser comme il le méritera ce nouvel et bel outil, une évolution évoquée est de créer des places de type Atelier et Chantier d'Insertion.

Cela est à étudier, la cohabitation entre travailleurs péculés et salariés en insertion doit être réfléchie en amont, ainsi que le fait qu'au maximum 10 personnes pourront travailler en même temps dans les locaux, ce qui limite le nombre de places ouvertes à des personnes autres que les cuisiniers et aides salariés réguliers de l'association.

2.4 Conclusion

De même qu'aux AIPR, l'année 2016 a vu le départ en retraite d'une partie de l'effectif encadrant. En effet, deux ETS nous ont quittés en 2016, André Gouezigoux en juillet et Michel Prunault en octobre. Tout le monde a pu apprécier leur expérience et leur fine compréhension des travailleurs accueillis au cours des années.

L'équipe s'est retrouvée diminuée de la moitié de ses effectifs, vite renforcée par la venue de Mireille Peslherbe, auparavant aux AIPR. Nous avons déjà évoqué plus haut tout le bien qu'a apporté cette présence féminine nouvelle aux ateliers. De même qu'aux AIPR, l'arrivée d'un nouveau chef de service / directeur de pôle, suite au départ d'Alain Rua, évoqué dans le rapport d'activité 2016 des AIPR, coïncide avec ce besoin d'évolution évoqué en filigrane tout au long de ce rapport d'activité.

Si nous devions nous perdre dans l'ensemble des projets à mener, le fil rouge est que toutes ces actions, toute cette organisation, est au bénéfice des personnes accueillies. Leur vie difficile les rend dépendantes de ce que nous leur proposons pour les accompagner, tant au niveau des activités techniques, qui sont avant tout un support pour reprendre confiance en soi et réapprendre les fondamentaux du comportement au travail, qu'au niveau de la relation sociale et des contacts humains qui s'établissent au sein des ateliers.

Une récompense à ce travail réalisé par l'équipe encadrante est par exemple le parcours d'un usager des AAVA vers une structure telle que les AIPR, où d'un statut de travailleur péculé il passe à celui de salarié, avec des activités se rapprochant du travail en milieu ordinaire. Cela s'est produit pour six d'entre eux au 2ème semestre, c'est une satisfaction humaine qui remet au second plan toutes les considérations organisationnelles, car c'est là le but premier de notre mission, qui prend alors tout son sens.

3 AAVA Vitré

Les Ateliers d'Adaptation à la Vie Active représentent le premier contact avec le monde du travail pour les hébergés du CHRS, depuis un ancien emploi ou pour une toute première expérience professionnelle.

C'est dire si ces moments passés aux ateliers sont importants. Les freins dits 'périphériques' sont beaucoup trop importants pour se consacrer à un projet professionnel consistant, la priorité est dans la communication, la vie sociale, le réapprentissage des fondamentaux qui mènent au travail.

Les personnes accueillies aux AAVA sont orientées par le SIAO, vers le CHRS. Ce peut être également des personnes sous-main de justice, en aménagement de peine ou en TIG. Nous accueillons aussi des personnes extérieures, nommées 'travailleurs de jour', prescrites par des organismes partenaires.

Cette diversité de provenances se traduit par une très grande diversité de profils au sein des ateliers, avec laquelle les encadrants doivent composer pour quotidiennement maintenir un équilibre positif et stimulant dans les relations multiples qui s'établissent. Malheureusement, cela peut parfois tenter certains à reproduire au CHRS et aux ateliers les circonstances de ce qui leur a été néfaste dans leur vie précédente. C'est un point de vigilance très important, auquel les encadrants sont constamment attentifs.

La notion de parcours est ici plus difficile à concrétiser et appliquer que dans un Atelier Chantier d'Insertion par exemple. Les personnes accueillies ont des difficultés qui prennent constamment le pas sur leur volonté : problèmes de santé, problèmes administratifs, problèmes personnels familiaux par exemple, qui font que l'assiduité aux ateliers est aléatoire.

Les activités proposées permettent à tout un chacun de trouver un travail à réaliser quels que soient ses freins : production de bois de chauffage, maraîchage, cuisines (confection, service, plonge), espaces verts (tonte, coupe, désherbage), ménage et dans une moindre mesure entretien des locaux.

Soulignons la tâche à laquelle est confrontée l'équipe encadrante, qui fait cohabiter des populations très diverses, sur des activités qui ne le sont pas moins. Avec des personnes accueillies très demandeuses de relations sociales et de considération, qui sont parfois en rupture totale avec elles-mêmes au niveau de leur confiance en elles, ce qui est très consommateur d'énergie pour maintenir le cap au quotidien.

3.1 Les travailleurs accueillis

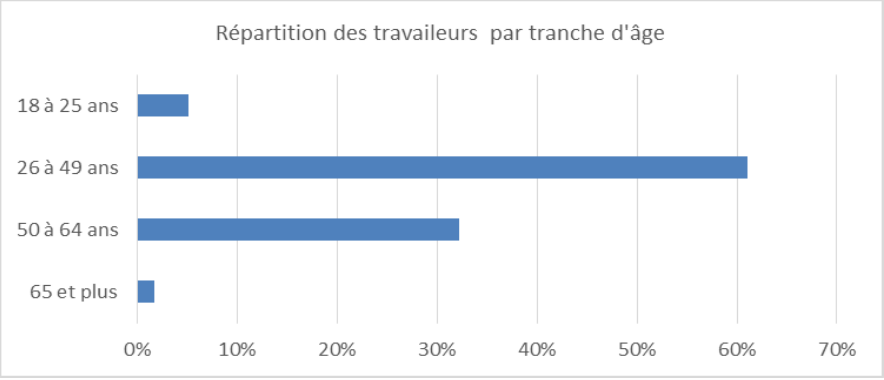
57 travailleurs ont été accueillis en 2016.

Répartition Hommes – Femmes

Tout comme à Adsao, les hommes sont majoritaires (61%), mais dans une moindre proportion, les femmes étant accueillies au CHRS de Vitré (39%).

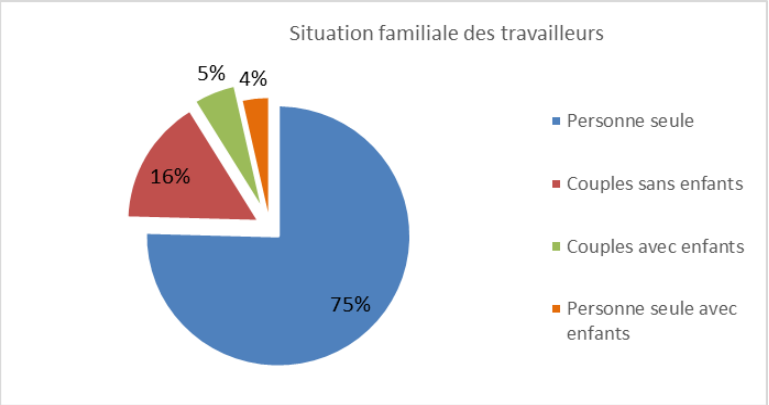
Répartition par tranche d'âge

Toutes les personnes fréquentant les ateliers sont majeures et ont le droit de travailler. Nous ne trouvons donc pas de travailleurs de moins de 18 ans. De même qu'aux AAVA Adsao, la majorité des travailleurs a entre 26 et 50 ans (61%, contre 58% à Adsao). Une personne a plus de 65 ans.



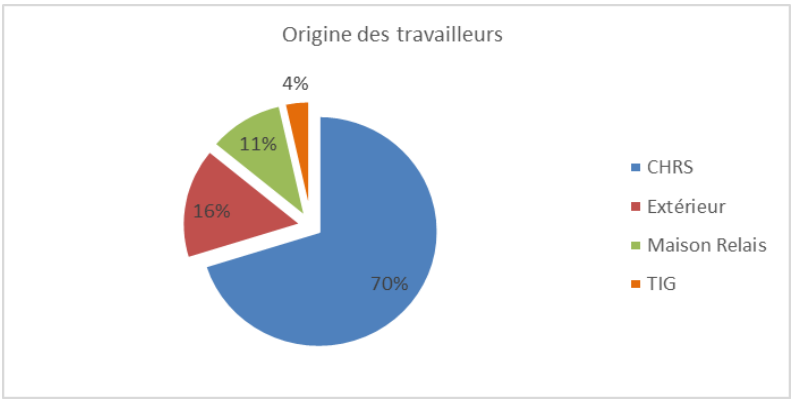
Situation familiale

Bien que le CHRS accueille des familles ainsi que des femmes et des enfants accompagnés, la population est majoritairement composée de personnes seules – hommes ou femmes - (75%).



Profil des travailleurs accueillis

Les personnes accueillies en atelier viennent à 70% du CHRS. 17 personnes viennent de l'extérieur. Nous avons de plus en plus de sollicitations de partenaires qui souhaitent orienter des personnes vers les ateliers.



Nous avons récemment établi que nous pouvons à un moment donné accueillir au maximum 6 personnes extérieures au CHRS (2 au bois, 3 aux espaces verts, 1 en cuisines). C'est peu par rapport à la demande, mais il nous faudrait diversifier les activités et augmenter l'encadrement pour en accueillir plus.

Il est cependant intéressant de lier à cette caractéristique le fait que les travailleurs des AAVA sont péculés à hauteur de 2,25€ de l'heure. Ce pécule est déclaré à l'URSSAF ; l'association cotise sur ces heures, ce qui amène le coût horaire à 3,05 €.

Le souhait de revaloriser ce pécule est parfois exprimé par les travailleurs. C'est une demande légitime, qu'il convient d'examiner avec attention : la réinsertion dans le monde ordinaire du travail ne passe-t-elle pas également par une juste prise en compte du travail réalisé ? Mais cela pose le problème de l'équilibre économique, qui est très fragile compte tenu des aléas d'assiduité et de qualité au travail, étant donné la grande diversité de personnes accueillies, plus ou moins éloignées du travail ordinaire.

3.2 Les résultats économiques

3.2.1 Les clients des AAVA

Les clients des AAVA sont :

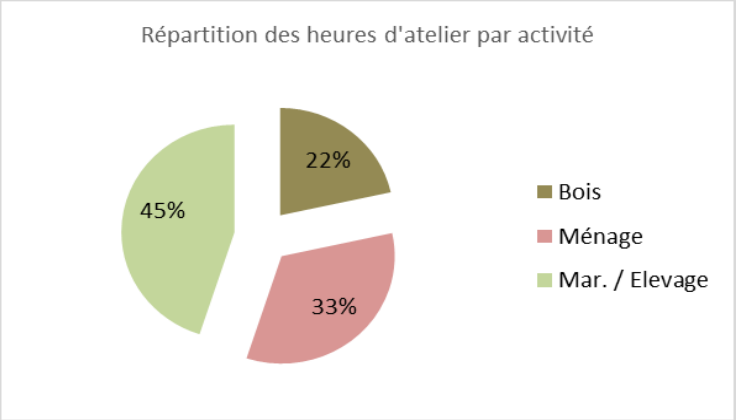
- Des particuliers consommateurs de bois de chauffage,
- Des professionnels de la restauration,
- Des particuliers consommateurs des produits issus de l'activité maraîchage,
- Clients internes : CHRS, Maison Relais.

Hormis le bois et dans une petite mesure le maraîchage, les activités des AAVA de Vitré ne sont pas marchandes. Elles sont plutôt du type 'occupationnel'. Le site magnifique dans lequel les travailleurs exercent se prête à une multitude de petites tâches qui permettent à chacun de travailler à son rythme, de reprendre confiance en soi.

3.2.2 La fréquentation des ateliers

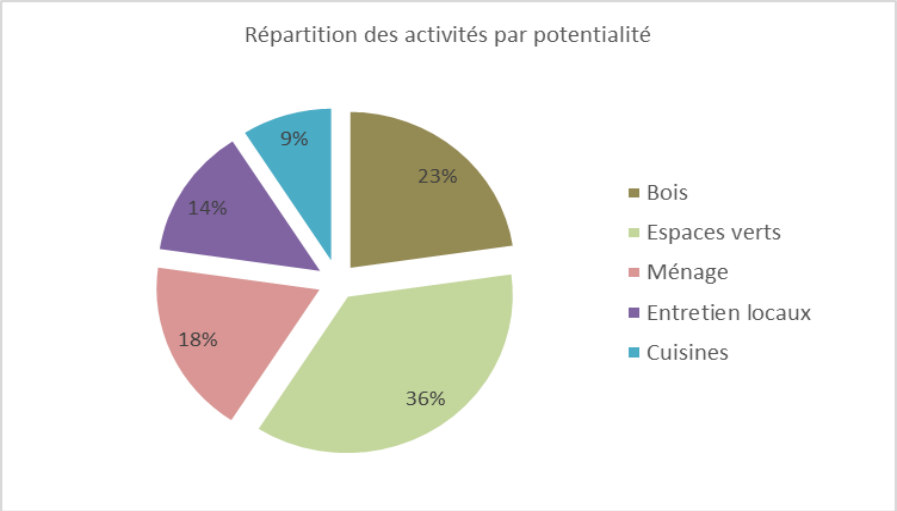
57 personnes ont fréquenté les ateliers, 35 hommes et 22 femmes.

9 264 heures ont été réalisées, réparties comme ci-joint :



La moyenne annuelle de fréquentation des ateliers est de 26,75 personnes. La potentialité d'accueil aux ateliers se répartit comme ci-joint.

Ceci est à peu près respecté au travers des heures réalisées, à ceci près que le rapport bois / ménage est inversé. Ce point est important : l'activité bois est celle qui génère le chiffre d'affaire des ateliers, mais a une plus faible potentialité d'emploi que les espaces verts et a réalisé le moins d'heures sur l'exercice.



Le volume d'heures réalisé dans l'activité bois pourra croître par le biais de :

- La réorganisation de l'atelier, commencée fin 2016 par la récupération de surface et un réaménagement de l'outil de production ;
- L'augmentation du nombre d'heures travaillées par la diminution des rotations de week-end de l'encadrant, rotations qui génèrent actuellement trop de jours de récupération qui, combinés aux CP, RTT et RCS aboutissent trop souvent à des semaines de deux jours travaillés ;
- L'étalement de la production sur l'année et non plus concentrée aux périodes de forte demande, en achetant de la matière première en prévision du volume des ventes escomptées dès le début de l'exercice. Cela permet de travailler plus sereinement, dans de meilleures conditions et de ne pas perdre de client faute de produit fini à proposer dans des délais raisonnables.

3.2.3 Le chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires de l'exercice est de 30 146,66 €. Il était de 38 272,60 € pour l'exercice 2015, nous avons là une diminution de 21 %.

L'année a été particulière, avec le départ du chef de service et l'arrivée de son successeur, en parallèle d'interrogations sur le devenir des ateliers (leur organisation, leur pérennité).

Le nombre d'heures effectuées par les travailleurs accueillis est de 9 264.

Le pécule versé est de 21 423 ,90 €, il était de 27 878,35 € pour l'exercice 2015, la diminution est de 23%.

3.2.4 Les évolutions

Les Ateliers d'Adaptation à la Vie Active sont dans un environnement économique difficile :

- Les résidents du CHRS et les extérieurs (qui peuvent provenir d'autres CHRS par exemple) présentent des profils hétérogènes et des difficultés de vie qui évoluent globalement vers plus d'addiction et de problèmes psychiques qu'auparavant ; l'assiduité à l'éventail d'activités proposées peut parfois poser problème ;
- Le bois est la principale activité marchande. Le secteur est très concurrentiel, nous devons pratiquer les prix du marché et proposer des produits de qualité équivalente à ceux que l'on trouve dans le commerce, indépendamment des travailleurs réalisant ce travail.

C'est pourquoi il est indispensable de faire évoluer le fonctionnement des ateliers, tant au niveau des activités, que de l'accompagnement des travailleurs (lisibilité du parcours), de l'outil de travail (les locaux) et de l'organisation du travail.

Il est possible de développer l'activité bois, en agrandissant la zone de chalandise et en proposant d'autres produits :

- La zone de chalandise peut être portée jusqu'à Rennes, en stockant du bois (préparé, en 0,33, 0,50 et 1m) aux AIPR ou aux ateliers Adsao.
- Nous étudions actuellement la possibilité de proposer des bûches compactées, fabriquées à partir de résidus et déchets de coupes et autres petits bois. Un tel marché existe, il reste à déterminer le bien-fondé de l'investissement dans une machine adéquate par rapport à l'investissement.

Afin de préparer la zone de travail à une plus efficace organisation de la production – dans l'éventualité également d'inclure la production de bûches compactées – nous avons récupéré en fin d'année une partie de la surface inutilisée, dans la 2ème partie des locaux de la zone du chalet.

Dans un premier temps, nous avons procédé au tri et au rangement des diverses affaires venant du CHRS, stockées en ces lieux. Une partie de la surface a ensuite été utilisée pour y stocker des stères de bois préparé. En conséquence, le gain de place réalisé sur la zone de production a permis de mieux aménager celle-ci. Ainsi, un client ou prospect qui se rend à notre atelier bois peut constater l'efficience de l'outil de production et l'assurance d'un service rapide et professionnel à la vue du stock entreposé.

Cette année, les ateliers ont été visités par deux fois par des personnes venues y chercher du matériel à voler. Nous ont ainsi été subtilisés deux tronçonneuses, une caisse à outils et divers petits outils. Ces visites ont occasionné des dégâts puisqu'à la première occasion une porte a été fracturée, et à la suivante une vitre a été détruite. Pour éviter d'éventuelles récidives, nous avons mis en place un barricadage des portes d'accès et posé des barreaux aux fenêtres. Il est malheureux de constater qu'une association dont la mission est de venir en aide aux plus démunis, peut faire l'objet de tels agissements.

L'exercice 2016 a vu le départ du moniteur encadrant les activités espaces verts et maraîchage. Un autre encadrant est venu assurer cette fonction à partir du mois de juillet. Son premier travail a été de procéder à une remise en état de tous les outils du centre, en évacuant ceux hors d'usage et en réparant / entretenant ceux utilisables.

Avec son équipe de travailleurs ils ont ensuite 'remis en beauté' le site, au niveau du champ, des murs délimiteurs du centre et des différents bâtiments. Ainsi dégagé des verdures qui encombraient les lieux, le site s'est à nouveau révélé dans toute sa splendeur, qui contribue tout autant que l'activité au bien-être des résidents.

Tout comme aux ateliers Adsao, une autre évolution de fin d'année, avec effet au 1er janvier 2017, a été de formaliser les prestations envers les établissements de l'AIS35. A partir du moment où du pécule est versé aux travailleurs, toute prestation réalisée dans ces conditions fait l'objet d'une facturation envers l'établissement ou le demandeur. Cela permet aussi d'instaurer un cadre aux demandes multiples et variées qui peuvent nous parvenir, en amenant les notions de coût, de délai et de planification. Pour ainsi dire, une professionnalisation de ces prestations.

Tout comme aux AIPR, les encadrants des ateliers Adsao ont bénéficié de la rencontre avec une équipe commerciale SOMFY, dans le même but de s'ouvrir à une autre approche des activités économiques. L'activité bois nécessite une action commerciale, auprès des particuliers et des professionnels, aussi il était bon qu'une 'piqûre de rappel' des bases de l'action commerciale soit effectuée.

L'année 2016 a également été l'occasion de faire travailler ensemble les ateliers de Rennes et de Vitré. Au mois de juillet, 5 personnes de Rennes, accompagnées d'un moniteur, sont allées prêter main forte aux travailleurs de Vitré pour nettoyer la zone fruitière du grand champ et les serres à tomates. Cela s'est déroulé sur deux journées à une semaine d'intervalle, avec départ le matin de bonne heure et retour en fin d'après-midi.

3.3 Les perspectives

En 2017, l'évolution des cuisines et les nouveaux horaires (permanence week-end) des encadrants devraient dégager plus d'heures d'atelier.

L'année 2017 sera focalisée sur les grandes lignes suivantes :

- Diversification de l'offre bois : en plus des coupes à 0,33, 0,50 et 1m, nous étudierons la fourniture de bûches compactées produites à partir de déchets divers et de petit bois,
- Ouverture de la zone de chalandise de l'offre bois, sur Rennes (stockage aux AAVA et aux AIPR),
- Matérialisation de la notion de parcours : évaluations systématiques, certificats ou attestations des formations suivies ou du travail réalisé (fondamentaux techniques et comportementaux),
- Mise en place des mêmes outils de gestion des activités qu'aux ateliers Adsao,
- Suivi des sorties, au moyen du fichier de suivi, pour communiquer sur les sorties positives vers les résidents de l'internat. Cela fait partie d'un besoin de mieux et plus communiquer, autant en interne qu'en externe.

Nous ne pouvons pas clore le paragraphe des perspectives sans aborder le projet des cuisines centrales. A terme, les cuisines de Vitré arrêteront la confection de repas. En conséquence, les cuisines de Rennes fonctionneront en tant que cuisines centrales, celles de Vitré en cuisine satellite livrée par Rennes.

Il n'y aura donc plus de confection à Vitré. Cette évolution est l'occasion d'en revoir le fonctionnement. En 2017 sera mis en place le fonctionnement suivant :

- Les 'cuisiniers' seront des encadrants des ateliers, qui interviendront en cuisines aux moments des repas, avec des résidents en activité cuisine ;
- L'encadrant du jour interviendra sur les ateliers, l'après-midi, entre les deux périodes de repas ;
- Il complètera ainsi l'équipe encadrante de l'après-midi ; un moniteur sera recruté à temps partiel pour compléter l'équipe du matin ;
- Ce fonctionnement permettra de diminuer les rotations de week-end des encadrants actuels, qui sont de fréquence trop élevée, par le fait qu'elles génèrent des jours de récupération qui imposent de fermer les ateliers. Ainsi, les travailleurs se retrouvent certaines semaines avec uniquement deux journées en atelier, ce qui est trop peu de leur propre aveu et de l'avis des encadrants, pour effectuer un accompagnement de qualité.

3.4 Conclusion

De même qu'aux AIPR et aux AAVA Adsao, l'arrivée d'un nouveau chef de service / directeur de pôle, suite au départ d'Alain Rua, évoqué dans le rapport d'activité 2016 des AIPR, coïncide avec ce besoin d'évolution évoqué en filigrane tout au long de ce rapport d'activité.

Nous vivons une période d'autant plus cruciale pour l'avenir des ateliers des Tertres Noirs, qu'à court-terme (2 à 3 ans) toute l'entité quittera les locaux de la rue du Rachapt, pour emménager dans des bâtiments flambants neufs, sur le terrain situé à côté du bâtiment de la zone du chalet. C'est une transition qui génère beaucoup de questionnements, légitimes, sur la pérennité des activités et leur organisation.

Si nous devions nous perdre dans l'ensemble des projets à mener, le fil rouge est que toutes ces actions, toute cette organisation, est au bénéfice des personnes accueillies. Leur vie difficile les rend dépendantes de ce que nous leur proposons pour les accompagner, tant au niveau des activités techniques, qui sont avant tout un support pour reprendre confiance en soi et réapprendre les fondamentaux du comportement au travail, qu'au niveau de la relation sociale et des contacts humains qui s'établissent au sein des ateliers.

Une récompense à ce travail réalisé par l'équipe encadrante est par exemple le parcours des AAVA vers une structure telle que les AIPR par exemple, où d'un statut de travailleur péculé ils passent à celui de salarié, avec des activités se rapprochant du travail en milieu ordinaire. Cela s'est produit pour l'un d'entre eux au 2ème semestre, c'est une satisfaction humaine qui remet au second plan toutes les considérations organisationnelles, car c'est là le but premier de notre mission, qui prend alors tout son sens.

V INTERVENTIONS DANS ET VERS LE LOGEMENT Vitré - Redon

1 Accompagnement Social lié au Logement (ASL)

Dans le cadre de ses services et établissements, l'AIS 35 intervient sur l'ensemble du département de l'Ille et Vilaine. Le secteur de Vitré est en charge depuis le début de l'année 2010, d'un service ASL (Accompagnement Social lié au Logement) et depuis octobre 2012 d'un service de Gestion Locative Adaptée (GLA), en relais du Pact Arim. Le service de suivi extérieur du Pôle de Redon est en charge depuis le début de l'année 2004 d'un service ASL (Accompagnement Social lié au Logement) et depuis octobre 2012 d'un service de Gestion Locative Adaptée (GLA).

Moyens humains

- A Vitré, le Service d'Accompagnement Social lié au Logement de Vitré disposait d'un permanent à 60% pour l'accompagnement des mesures ASL ordonnées par la commission CI-FSL de Vitré. En 2013, sa mission a été étendue à 75% avec 5 mesures supplémentaires. Les mesures GLA, depuis octobre 2012, représentent 25% ce qui amène à un ETP sur le service ASL/GLA. Trois Conseillères en Economie Sociale Familiale (CESF) sont chargées de la mise en œuvre des mesures : 1 sur Vitré, 1 à temps plein sur les communes des secteurs de Guichen, Bain de Bretagne et Redon, 1 CESF à mi-temps sur la ville de Redon.
- La Direction est assurée par Laurent CAMBON, Directeur Général et Directeur du Pôle Hébergement Logement. Les travailleurs sociaux sont encadrés par Anne-Marie TESSIER, Chef de Service du Pôle de Vitré. La comptabilité s'effectue sur ce même territoire.

Frais kilométriques :

Les mesures ASL et GLA étant bien souvent couplées, il est difficile de dissocier le kilométrage sur les deux services distincts. Le travailleur social intervient en priorité à domicile. Les trajets sont nombreux et il était nécessaire de développer les moyens mis à disposition du travailleur social afin d'optimiser les déplacements. En 2016, l'AIS a donc fait l'acquisition de nouveaux véhicules et équipé le service de téléphones portables avec accès Internet.

Les frais kilométriques sur Vitré ont augmenté cette année compte tenu de notre intervention qui s'élargit sur le territoire. En effet, au 31/12/2015, nous avions effectué 5867 kilomètres alors qu'au 31/12/2016, nous sommes à 7526 kilomètres.

Nombre de kilomètres parcourus en 2016 par le travailleur social (mesures ASL et GLA) - Vitré

2016	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc	**TOTAL**
Nb de km parcourus	891	637	663	516	715	547	610	596	482	521	624	734	**7 526**

Les frais kilométriques annuels sur Redon se justifient du fait de la distance existante entre le bureau administratif de Redon (locaux mis à disposition gracieusement par le CCAS de Redon) et le secteur d'intervention qui reste les circonscriptions de Guichen, Bain de Bretagne et Redon.

Nombre de kilomètres parcourus en 2016 par les travailleurs sociaux (mesures ASL et GLA) - Redon

2016	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc	**TOTAL**
Nb de km parcourus	1356	1587	1625	1396	1006	1738	1710	1878	1242	3064	2440	611	**19 653**

1.1 ASL à Vitré

1.1.1 Les ménages accompagnés

Les travailleurs sociaux de secteur orientent des ménages vers l'ASL par le dépôt d'une demande à la Commission d'Insertion Fonds Solidarité Logement (CI-FSL) de Vitré. L'AIS est représentée une fois par trimestre à la CI-FSL. Mais elle peut aussi demander à y participer à tout moment pour échanger sur une situation qualifiée d'urgente.

Le service intervient sur le secteur du CDAS de Vitré soit 36 communes possibles.

	Communes	Nb ménages	Communes	Nb ménages
Lieu d'habitation (en début de mesure)	**VITRE**	**15**	**VITRE EST**	**16**
			Châtillon en Vendelais	2
	VITRE OUEST	**11**	Balazé	2
	Saint Christophe des Bois	1	Etrelles	1
	Val d'Izé	2	Le Pertre	3
	Chateaubourg	6	Bréal Sous Vitré	1
	Domagné	1	Argentré du Plessis	4
	Louvigné de Bais	1	Vergeal	1
			Mondevert	2
TOTAL		**42**		

36% des personnes accompagnées sont sur Vitré en début de mesure, contre 58% en 2015. On observe une augmentation de notre intervention sur le territoire Est de Vitré ce qui explique l'augmentation des frais kilométriques.

Les personnes accompagnées sont bien souvent sans moyen de locomotion et isolées sur le territoire. La mesure ASL intervient alors pour travailler un projet de relogement à proximité des services et équipements en lien avec les bailleurs et les services logement des mairies.

1.1.2 Activité de la structure durant l'année 2016

Activité ASL 2016	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
Nombre de ménages orientés par la CI-FSL de Vitré	3	1	0	3	0	5	0	1	1	1	0	2	**17**
Nombre d'évaluations réalisées	2	0	1	2	6	2	1	0	1	3	3	0	**21**
- dont évaluation aboutissant à la signature d'un contrat ASL	2	0	1	1	3	4	1	0	1	3	4	0	**20**
- dont évaluation aboutissant à un refus de contracter	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	**0**	**4**
Nombre de mesures suivies (contrat conclu) simultanément	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	23	20	**Moy 26,8**
Liste d'attente	3	4	3	1	1	6	6	4	1	0	0	0	

Durant l'année 2016, nous avons été mandatés pour **42** ménages dont 17 nouvelles mesures sur l'année. Les demandes continuent à être nombreuses et à nouveau, une liste d'attente a dû se mettre en place allant jusqu'à 6 personnes ce qui a été très dommageable pour les ménages sollicitant l'ASL dans le cadre d'un accès au logement. En effet, nous n'avons pu intervenir que plusieurs mois après leur entrée dans les lieux.

Depuis 2015, nous dépassons notre agrément prévu pour 25 ménages. En effet, en 2014, la moyenne était de 21.3 mesures suivies, 27 en 2015 et 26.8 en 2016.

La plupart des mandats aboutit à la signature d'un contrat ASL. L'accompagnement ne peut se mettre en place sans un minimum d'adhésion des familles. Le travail de « préparation », au préalable, des services sociaux de secteur contribue à la bonne réussite de la mesure.

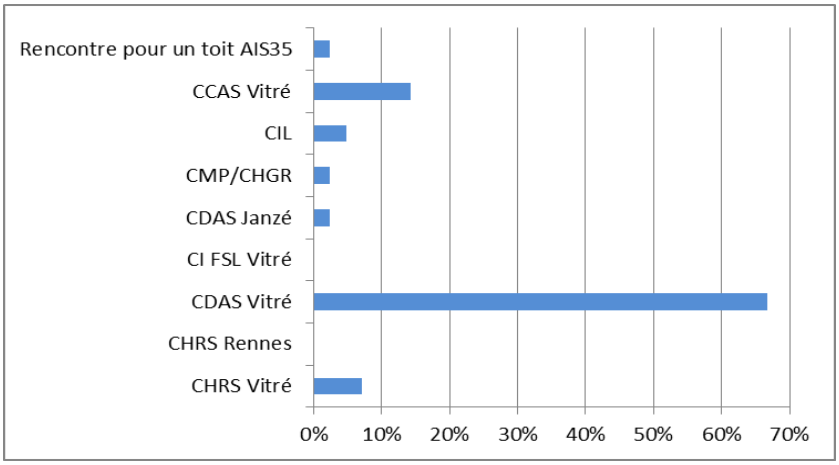
Pour 4 ménages, la mesure ne s'est pas mise en place, mais uniquement car les ménages quittaient le territoire et ne souhaitaient pas y donner suite.

1.1.3 Instructeurs des mesures ASL

Pour rappel, tous les mandatements ASL font l'objet d'une première rencontre avec le ménage, en présence du travailleur social ayant instruit la demande ASL afin de permettre la passation de dossier et la clarification des rôles de chaque intervenant. Ce n'est qu'à partir de ce rendez-vous que démarre réellement la mesure d'accompagnement.

Le CDAS de Vitré reste l'instructeur majoritaire des mesures ASL avec 67% des orientations (52% en 2015 et 46% en 2014).

Service orienteur	2015	2016
CHRS Vitré	8	3
CHRS Rennes	1	0
CDAS Vitré	**26**	**28**
CI FSL Vitré	1	0
CDAS Janzé	2	1
CMP/CHGR	0	1
CIL	2	2
CCAS Vitré	8	6
Rencontre pour un toit AIS 35	2	1
TOTAL	**50**	**42**



Les mandatements ASL font l'objet systématique d'une évaluation au bout de 6 mois. Ce bilan permet d'étudier la nécessité de poursuivre ou non l'accompagnement et de recueillir la perception du ménage sur l'évolution de ses difficultés et besoins. Un bilan est ensuite envoyé à la commission qui statue sur l'arrêt ou la prolongation de la mesure.

1.1.4 Description du public

Les données statistiques enregistrées en début de mesure permettent de présenter les situations suivantes.

Situation familiale

		2015	2016
Situation familiale	Homme seul	15	11
	Femme seule	6	10
	Homme avec enfant(s)	2	3
	Femme avec enfant(s)	10	8
	Couple avec enfant(s)	14	7
	Couple sans enfant	3	3
	TOTAL	**50**	**42**

Le service ASL de Vitré accompagne des personnes isolées mais également des familles. Nous avons accompagné 18 familles et 24 personnes seules ou couple.

On observe une « stabilisation » des personnes dites « célibataires ». Pour autant, la plupart a des enfants mais non à domicile et les reçoit très peu.

Dans le cadre de notre intervention, nous sommes de plus en plus confrontés à une grande solitude, même en emploi, des personnes accompagnées. Les personnes suivies sont en majorité des femmes ou hommes seuls.

L'isolement et l'insertion dans l'environnement social devient une problématique de plus en plus présente lors des accompagnements. C'est pourquoi, depuis avril 2016, nous menons une action collective avec certains partenaires locaux pour tenter de répondre à l'isolement de ce public. (cf. point 5)

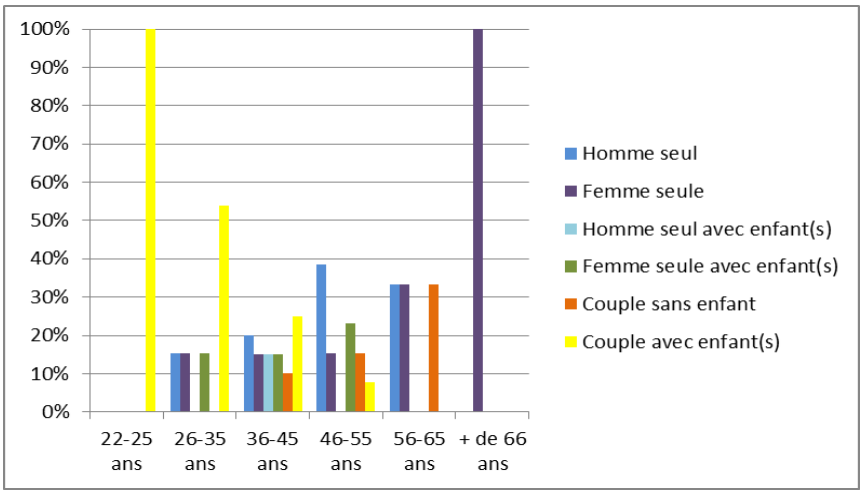
Situation par âge des personnes

Les 42 ménages regroupent 52 adultes.

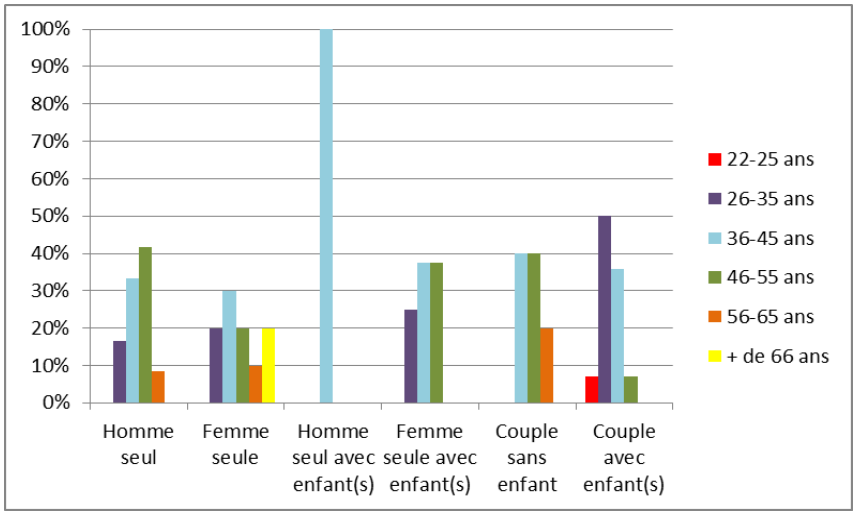
		Homme seul	Femme seule	Homme seul avec enfant(s)	Femme seule avec enfant(s)	Couple sans enfant	Couple avec enfant(s)	Total	Pourcentage
Age des personnes	22-25 ans						1	1	2%
	26-35 ans	2	2		2		7	13	25%
	36-45 ans	4	3	3	3	2	5	20	38%
	46-55 ans	5	2		3	2	1	13	25%
	56-65 ans	1	1			1		3	6%
	+ de 66 ans		2					2	4%
TOTAL		**12**	**10**	**3**	**8**	**5**	**14**	**52**	**100%**

Depuis trois ans, la tranche la plus représentée est celle des 36-45 ans.

Répartition des âges par catégorie familiale

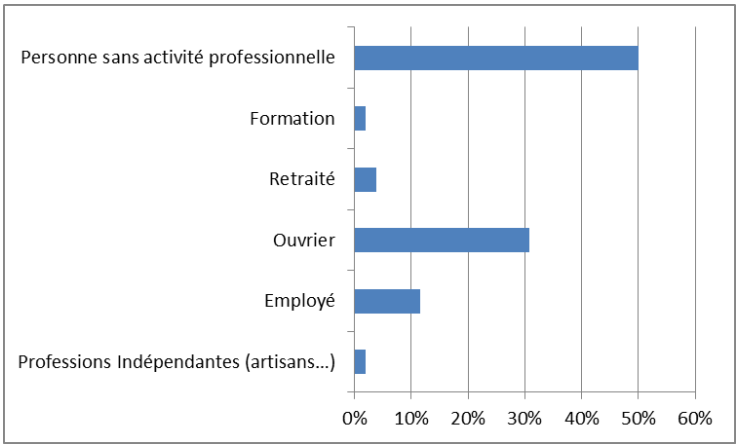


Répartition des catégories familiales par âge



Situation professionnelle

	Situation par personne (52)	
Situation professionnelle au début de la mesure	Professions Indépendantes (artisans…)	1
	Employé	6
	Ouvrier	16
	Retraité	2
	Formation	1
	Personne sans activité professionnelle	26
	TOTAL	**52**



La cohorte la plus représentée reste celle des personnes sans activité professionnelle et ce, depuis la création du service en 2010. Elle représente 50% des personnes accompagnées (56% en 2015). On entend par sans activité professionnelle aussi bien les personnes au chômage choisi (isolement, problème de santé, au foyer…) que celles au chômage subi.

L'absence d'activité explique, en partie, les difficultés budgétaires.

Ressources en début de mesure	RSA	10
	Salaire	16
	Chômage Indemnisé	8
	Allocation Adulte Handicapé/Invalidité	9
	Pension Retraite	2
	Prestations Familiales	9
	Prestations Logement	19
	Indemnités Journalières	6
	Pension Alimentaire	1
	Prime d'Activité	1
	Autre : réversion, ASS, prévoyance	7

Pour rappel, les ressources sont enregistrées en début de mesure et varient. 25 mesures ont démarré avant 2016 et la prime d'activité n'est entrée en vigueur qu'au 01/01/2016 ce qui explique le nombre peu élevé. Pour ceux qui pouvaient y prétendre, ils ont pu faire valoir leurs droits courant 2016.

La majorité des personnes est dans une situation financière précaire. Les ressources sont diverses et se cumulent (prestations familiales, RSA, prestation logement…).

Depuis 2 ans, on note une diminution du nombre des bénéficiaires du RSA et à contrario, une augmentation du nombre des ouvriers et employés (42% contre 32% en 2015), mais sur les 22 personnes salariées, une majorité est en contrat précaire ou rencontre des problèmes de santé et est en arrêt de longue durée. Les ménages ont alors des difficultés à jongler entre leurs changements de statut chômage/emploi ou à gérer les versements aléatoires d'indemnités journalières.

Un partenariat s'est donc mis en place avec les intervenants de l'insertion professionnelle afin de favoriser la recherche d'emploi pérenne, la formation ou l'orientation en chantier d'insertion, pour les ménages proches de l'emploi. Celui-ci se caractérise par des suivis conjoints, notamment avec le service insertion de Vitré communauté et des rencontres tripartites régulières.

Cependant, il est à noter que la recherche d'emploi est très souvent empêchée par d'autres problématiques notamment de santé d'où un nombre de dépôts de dossiers auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées ou de pension d'invalidité qui ne cesse d'augmenter.

Situation de logement en début de mesure

Situation de logement des personnes accompagnées	Urgente (squat, cabanon, caravane…)	0
	De dépannage (famille, CHRS, structure d'hébergement, hôtel, logement privé non adapté…)	7
	De longue durée (HLM, privé…)	35
	TOTAL	**42**

On observe une diminution du nombre de personnes hébergées, en début de mesure, dans des logements dits « de dépannage » (famille, CHRS…). Alors que les personnes dites « locataires » représentent 83% des personnes accompagnées (66% en 2015).

Ces locataires sont très souvent dans une situation de logement incertaine (expulsion en cours) ou inconfortable (insalubrité, logement inadapté, logement dépourvu d'électricité…). En effet, sur les 35 ménages locataires, 22 étaient en demande de travailler un projet de relogement, leur logement actuel étant inadapté. Des projets de relogement ont pu également émerger après, au cours de l'accompagnement, d'où un partenariat important avec les acteurs du logement (bailleurs, services logement des mairies…)

L'ASL intervient normalement lorsque les ménages ont, ou vont avoir, un logement soit dans le cadre d'un accès ou d'un maintien dans le logement. Depuis janvier 2016, nous sommes intervenus dans le cadre de 18 accès au logement et de 24 maintiens.

Problématiques principales repérées

Problématiques principales	La gestion budgétaire	42
	L'entretien et l'appropriation du logement	5
	Le mode de vie dans le logement	3
	Les relations de voisinage	1
	L'insertion dans l'environnement social	2
	L'accès aux droits	3
	Autres (ex : séparation…)	23

La problématique principale repérée est la complexité pour les ménages à gérer leur budget. Les difficultés sont parfois cumulées et dans la majorité des situations, au cours de l'accompagnement, d'autres problématiques sont révélées. La problématique « autre » correspond pour 22 ménages à l'objectif du relogement.

1.1.5 Les ménages refusés

Au 31/12/2016, 3 ménages, seulement, ont refusé la mise en place de cet accompagnement pour la même raison à savoir qu'entre la demande et la mise en place de la mesure, ils ont pris la décision de quitter le territoire.

Il est à mettre en évidence le faible pourcentage de refus qui s'explique en grande partie par le travail effectué, en amont, par les travailleurs sociaux instructeurs qui s'assurent de la bonne adhésion des ménages.

1.1.6 Les ménages sortis

19 personnes sont sorties du dispositif au 31/12/2016.

Motifs de sortie

Motifs de sortie	Evolution positive (autonomie)	10
	Décès	1
	Plus de collaboration	5
	Orientation vers une autre mesure d'accompagnement	3
	TOTAL	**19**

10 ménages ont mis fin à l'accompagnement d'un commun accord avec le référent social ASL à la suite d'une évolution notable de leur situation, soit 52% (33% en 2015).
La mesure ASL est aussi un outil d'évaluation pour les travailleurs sociaux de secteur permettant à l'issue une orientation vers une mesure plus adaptée de type curatelle ou Mesure d'Accompagnement Social Personnalisée.

5 personnes ont cessé de collaborer. Bien souvent, l'accompagnement met en évidence diverses problématiques (mauvaise gestion, achats compulsifs, addictions…) et certaines personnes ne sont pas toujours prêtes à l'entendre et à accepter de revoir leurs fonctionnements.

Durée d'accompagnement des personnes sorties du dispositif

Durée des mesures	de 6 à 8 mois	3
	de 8 mois à 1 an	4
	de 1 an à 18 mois	8
	de 18 mois à 2 ans	2
	+ de 2 ans	2
	TOTAL	**19**

L'accompagnement dure en majorité plus d'un an. Les problématiques étant souvent cumulées et lourdes, l'accompagnement est souvent long pour espérer confirmer une stabilisation des situations.
Au-delà d'un an, la Commission FSL est plus vigilante aux renouvellements, s'assure que la mesure ASL est toujours opportune et dans ses missions et peut initier une réflexion sur des solutions plus adaptées (MASP avec gestion, mesure de protection, relais au CDAS, aux services psychiatriques…).

Situation de logement en fin de mesure

Situation de logement des personnes sorties du dispositif	Urgente (squat, cabanon, caravane…)	0
	De dépannage (famille, CHRS, structure d'hébergement, hôtel, logement privé non adapté…)	1
	De longue durée (HLM, privé…)	18
	TOTAL	**19**

L'ensemble des ménages est en logement de longue durée à la fin du dispositif mais pas toujours dans une situation confortable, notamment pour les personnes ayant cessé de collaborer.
La seule personne dans un logement dit de « dépannage » est dans un logement temporaire de la commune de Vitré et attend une proposition de logement. La CI-FSL a décidé de suspendre la mesure dans l'attente de cet accès, le ménage étant surtout en demande d'être soutenu lorsqu'il intégrera un logement.

1.1.7 L'investissement dans des actions collectives territoriales

Un projet initié en 2015 a vu le jour courant 2016. Le service ASL/GLA avait le souhait de compléter l'accompagnement social individuel des mesures ASL par le développement de l'intervention sociale d'intérêt collectif. Le service s'est ainsi investi dans des projets partenariaux locaux.

- **L'atelier cuisine partenariale**

L'ASL a décidé, depuis 2015, de s'engager pour lutter contre l'isolement social des personnes. En effet en tant que travailleur social intervenant au domicile, nous pouvons nous sentir souvent démuni face à la souffrance qui émane de la solitude et qui peut générer des problématiques sociales et médicales lourdes (trouble de santé mentale, addiction…), elles-mêmes sources de déséquilibre budgétaire et de difficulté de maintien dans le logement.

Bien que la ville de Vitré offre un tissu associatif riche et de nombreuses opportunités d'activités socio-culturelles, il n'est pas aisé pour le public de faire la démarche de s'y inscrire. Ce constat est partagé par l'ensemble des partenaires du territoire et c'est pourquoi une réflexion commune a été engagée à l'initiative de l'AIS 35. L'idée était de proposer une nouvelle action ciblant les usagers des services sociaux du territoire et souffrant d'une problématique commune d'isolement.

Des moyens humains, matériels et financiers ont pu être débloqués et une action « cuisine », portée par l'AIS et financée par Vitré Communauté, a pu démarrer en avril 2016 avec le concours des partenaires investis au même titre, le CSAPA, le CCAS, le Centre Social, le Service Insertion de Vitré Communauté.

L'atelier se définit par des sessions de 4 mois avec un atelier cuisine tous les quinze jours dans la cuisine du Centre Social de Vitré. Les 5 établissements sont instructeurs et animateurs des ateliers à destination des personnes « isolées ». L'objectif est de travailler, en lien avec chaque référent, le projet d'insertion sociale de chaque personne ; la finalité de l'atelier est de faire du relais vers ce qui existe déjà sur le territoire.

Afin de favoriser la création du lien social et la dynamique de groupe, un établissement partenaire est « fil rouge » à chaque session et les autres professionnels tournent sur le dispositif. Cela demande un investissement humain pour la structure « fil rouge » durant 4 mois. Le risque est de ne pas réussir à maintenir ce rythme et que l'action s'épuise si les structures n'ont plus les moyens de mettre à disposition leurs salariés.

Deux sessions ont déjà eu lieu. Durant la première, il a été difficile de mobiliser le public et le groupe a été très restreint. Mais l'équipe de la deuxième session, démarrée en octobre 2016, est plus assidue, constituée et la bonne entente est au rendez-vous. Pour cette dernière cession, nous avons eu la chance d'étoffer l'encadrement par un stagiaire de l'AIS et un stagiaire du CCAS.

- **Projets sur le territoire**

D'autres actions ou instances de réflexions collectives sont en cours sur le territoire. Ainsi, en 2017, l'AIS participera aux groupes de travail HYLO menés par le GIE SOLIVE sur la question de l'hygiène dans le logement. De plus en plus confrontés à des situations d'incurie dans le logement, l'idée est d'élaborer avec les partenaires médico-sociaux du territoire des réponses adaptées à la personne dans la perspective de la maintenir dans de bonnes conditions dans son logement.

1.1.8 Conclusion

Depuis sa création, le service ASL s'est bien développé et a su s'implanter au cœur du tissu partenarial du Pays de Vitré. Il l'est encore depuis deux ans grâce à son investissement dans des actions collectives et de développement social local. Les besoins sur le territoire restent nombreux et le service ASL de Vitré dépasse l'agrément fixé une bonne partie de l'année 2016. Notre intervention est positive auprès des ménages.

Nous considérons qu'une sortie est positive lorsque la situation est estimée « saine » par le travailleur social de l'ASL et que les ménages ont bien su développer des capacités de gestion et d'autonomie permettant un maintien dans le logement.

Cependant, nous nous interrogeons sur le devenir de ses familles sur la durée. Il serait donc intéressant d'effectuer un travail d'évaluation, en lien avec les partenaires, pour connaître réellement les bienfaits de notre action dans le temps.

A contrario, l'ASL est aussi un vrai outil d'évaluation pour les partenaires car elle permet parfois de mettre en exergue certaines difficultés budgétaires trop lourdes qui nécessitent de travailler sur l'acceptation d'une mesure de protection ou de révéler également d'autres dysfonctionnements.

Depuis 2012, l'AIS 35 a également franchi une nouvelle étape en s'ouvrant à la mise en œuvre de la mesure de Gestion Locative Adaptée renforcée sur le territoire de Vitré et de Janzé.

Bien que complémentaire cette dernière n'offre pas les mêmes moyens en terme d'accompagnement. Sa mission se limite à un accompagnement autour de l'accès au logement et aux respects des droits et devoirs des locataires, en faveur d'un glissement de bail rapide. Elle ne permet pas la prise en charge des difficultés globales du ménage et le développement de ses capacités de gestion administrative et budgétaire.

Ainsi dans beaucoup de situations, l'association d'une mesure d'Accompagnement Social Liée au Logement peut permettre une évolution plus rapide et efficace des situations.

1.2 ASL à Redon

1.2.1 Les ménages accompagnés

Le service de Redon répond aux besoins d'Accompagnements Sociaux liés au Logement et GLA des secteurs des CDAS de Redon, Guichen et du Semnon (Bain de Bretagne).

Les travailleurs sociaux de secteur orientent des ménages vers l'ASL par le dépôt d'une demande à la Commission d'Insertion Fonds Solidarité Logement (CI-FSL) de Guichen, Bain de Bretagne ou de Redon. L'AIS est représentée à chaque CI-FSL des 3 secteurs, si des mesures arrivant à terme doivent être réétudiées (levée ou renouvellement), ou si de nouvelles situations doivent être étudiées. Lors de ces commissions, l'AIS 35 est présente uniquement le temps de l'étude des situations ASL et GLA.

Le service intervient donc sur trois secteurs de CDAS, soit 22 communes différentes en 2016. La moitié des ménages accompagnés sont sur le secteur du Redon en début de mesure. Les personnes accompagnées sont bien souvent sans moyen de locomotion et isolées sur le territoire. L'exercice des mesures ASL s'effectue donc principalement au domicile des personnes accompagnées, justifiant le nombre élevé de kilomètres parcourus à l'année.

	Communes	**Nb ménages**		
Lieu d'habitation en début de mesure	**Secteur de Redon**	**35+6**		
	Le Grand Fougeray	3	Bain sur Oust	1
	Redon	15+6	Sainte Anne s/ Vilaine	2
	Pipriac	2	Renac	1
	Langon	2	La Chapelle de Brain	2
	Sixt s/ Aff	2	Saint Ganton	1
	La Dominelais	3	Saint Sulpice des Landes	1

	Communes	Nb ménages		
Lieu d'habitation en début de mesure	**Secteur de Guichen**	**21**	**Secteur de Bain de Bretagne**	**12**
	Guichen	8	Bain de Bretagne	7
	Guipry-Messac	9	Ercé en Lamée	3
	Maure de Bretagne	1	Tresboeuf	1
	La Chapelle Bouexic	1	Saulnières	1
	Goven	1		
	Bourg des Comptes	1		
TOTAL		**68+6**		

1.2.2 Activité de la structure durant l'année 2016

Activité ASL 2016	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
Nombre de ménages orientés par la CI-FSL de Redon	2	2	1	4	1	3	2	2	1	2	0	0	**20**
Nombre de ménages orientés par la CI-FSL de Guichen	0	0	1	0	1	1	0	0	3	1	0	0	**7**
Nombre de ménages orientés par la CI-FSL de Bain de Bretagne	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	**4**
Nombre d'évaluations réalisées	3	2	2	5	2	4	2	2	4	4	0	1	**31**
- dont évaluation aboutissant à la signature d'un contrat ASL	0	2	4	0	2	4	1	1	1	1	1	1	**18**
- dont évaluation aboutissant à un refus de contracter	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	**3**
Nombre de mesures suivies (contrat conclu) simultanément	38	38	40	41	38	40	40	37	33	35	32	32	**Moy 37**
ASL Expérimentation Hébergement Garantie Jeune										4	4	4	**4**
TOTAL ASL tout dispositif confondu	38	38	40	41	38	40	40	37	33	39	36	36	**Moy 38**

Durant l'année 2016, nous avons accompagnés **68** ménages dont **31 nouvelles mesures** sur l'année (au 1er janvier 2016 : 37 ménages + les 31 nouveaux mandats en cours d'année). A cela s'ajoute ***l'expérimentation Hébergement Garantie Jeune*** qui a démarré en Octobre 2016 : **6 mesures** ont été orientées en octobre 2016. Soit un total de **37 nouveaux ménages** accompagnés en ASL. Toutes les mesures expérimentales ont bénéficié d'un lien avec le partenaire, de contacts ou de tentatives de contact avec les jeunes.

Tous les mandatements ASL par les CIFSL font l'objet d'une évaluation (point sur les situations avec les partenaires, rencontres des ménages). Le temps consacré à l'évaluation varie en fonction de la situation des ménages.

La majorité des mandats aboutit à la signature d'un contrat ASL. L'accompagnement ne peut se mettre en place sans un minimum d'adhésion des familles. Le travail de « préparation », au préalable, des services sociaux de secteur contribue à la bonne réussite de la mesure. Pour 3 ménages, la mesure ne s'est pas mise en place mais uniquement car les ménages quittaient le territoire et ne souhaitaient pas y donner suite (absences répétées aux rendez-vous fixés ensemble suite au(x) 1er(s) rendez-vous). Pour les autres, le contrat est en cours de contractualisation. En effet, si l'accompagnement a pris effet et que la dynamique de changement et l'adhésion du ménage sont évaluées par les professionnels, un temps plus long est parfois nécessaire pour définir clairement des objectifs à inscrire dans ce contrat.

1.2.3 Instructeurs des mesures ASL

Pour rappel, tous les mandatements ASL font l'objet d'une première rencontre avec le ménage, en présence du travailleur social ayant instruit la demande ASL afin de permettre la passation de dossier et la clarification des rôles de chaque intervenant. Ce n'est qu'à partir de ce rendez-vous que démarre réellement la mesure d'accompagnement.

Services instructeurs	Nb d'orientations	Pourcentage
Travailleurs sociaux du CDAS Guichen	13	18%
Travailleurs sociaux du CDAS Bain de Bretagne	12	16%
Travailleurs sociaux du CDAS Redon	19	269%
CCAS de Redon	1	1%
Par CI-FSL de Redon	2	3%
Mission locale de Redon **+ Expérimentation Garantie Jeune (6)**	2+6	11%
CHRS de Redon	2	3%
Partenaires Médico-sociaux de secteur (CMP, CMS Clinique…)	6	8%
Partenaires hors département	1	1%
Ménage orienté suite accueil en logement d'urgence VHBC (avec suivi AIS 35)	4	5%
Rencontre pour un toit (suite évaluation AIS 35)	2	3%
100 logements accompagnés (suite évaluation AIS 35)	2	3%
Service social bailleur social (Néotoa, espacil, …)	1	1%
Ménage lui-même	1	1%
TOTAL	**74**	**100%**

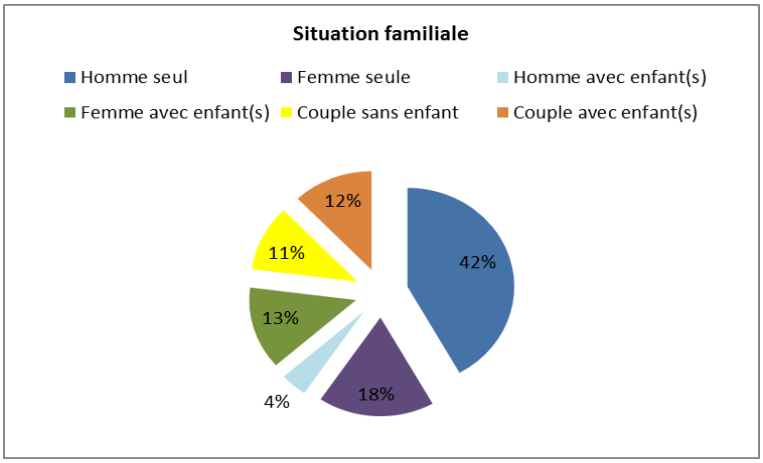
Les CDAS de Redon, Guichen et Bain de Bretagne restent les instructeurs majoritaires des mesures ASL avec 60% des orientations. Les accompagnements ASL font l'objet systématique d'une évaluation à l'issue des 6 premiers mois. Ce bilan permet d'étudier la nécessité de poursuivre ou non l'accompagnement et de recueillir la perception du ménage sur l'évolution de ses difficultés et besoins. Ce bilan est ensuite évoqué à la commission FSL du secteur qui statue sur l'arrêt ou la prolongation de la mesure.

1.2.4 Description du public

Les données statistiques enregistrées en début de mesure permettent de présenter les situations suivantes.

Situation familiale

		2016	Expérience Garantie Jeune
Situation familiale	Homme seul	28	3
	Femme seule	10	3
	Homme avec enfant(s)	3	
	Femme avec enfant(s)	10	
	Couple avec enfant(s)	8	
	Couple sans enfant	9	
TOTAL		**74**	



Le service ASL de Redon accompagne des personnes isolées mais également des familles. Parmi les ménages, nous avons accompagné 30 familles. Nous comptabilisons un total de 46 enfants, et un total de 91 adultes. Parmi les 44 personnes seules soutenues par le service, les hommes seuls restent majoritaires.
Dans l'expérimentation Garantie Jeune, nous avons 3 hommes seuls et 3 femmes seules.
Dans le cadre de notre intervention, nous sommes de plus en plus confrontés à une grande solitude, et à l'isolement des personnes accompagnées, surtout les hommes.

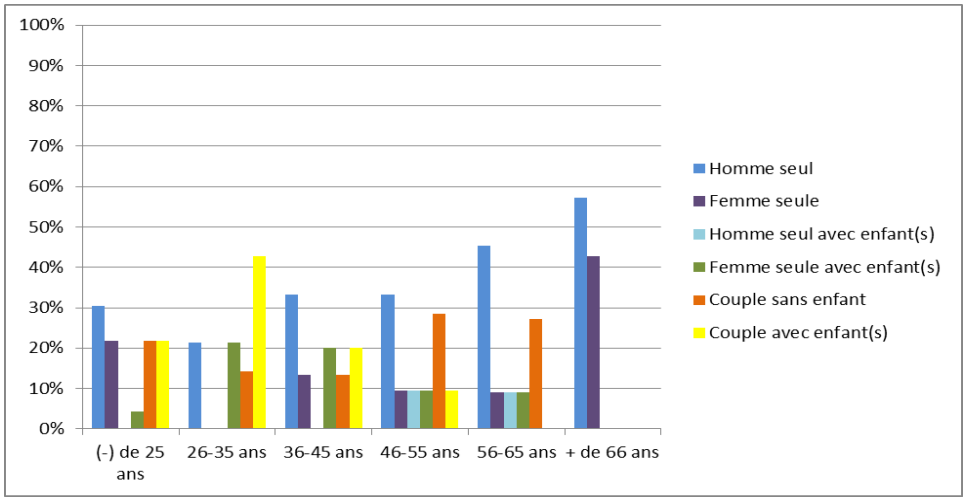
Situation par âge des personnes

		Homme seul	Femme seule	Homme seul avec enfant(s)	Femme seule avec enfant(s)	Couple sans enfant	Couple avec enfant(s)	Total	Pourcentage
Age des personnes	(-) de 25 ans	7	5		1	5	5	23	25%
	26-35 ans	3			3	2	6	14	15%
	36-45 ans	5	2		3	2	3	15	16%
	46-55 ans	7	2	2	2	6	2	21	23%
	56-65 ans	5	1		1	3		11	12%
	+ de 66 ans	4	3	1				7	8%
TOTAL		**31**	**13**	**3**	**10**	**18**	**16**	**91**	**100%**

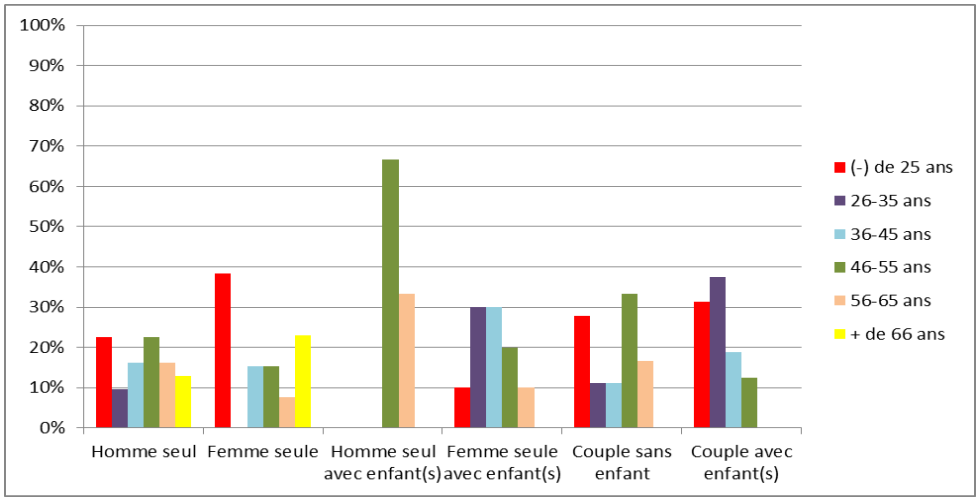
Depuis trois ans, la tranche des 46-55 ans dans les ménages accompagnés était globalement majoritaire. Si l'année dernière, la tranche d'âge de moins de 25 ans était moins représentée, on s'aperçoit que ce profil est de plus en plus orienté vers un accompagnement ASL en cette année 2016.

Au démarrage du service ASL, il avait été convenu que les familles restaient à charge des CDAS, sauf si la situation le nécessitait (rejet des accompagnements du CDAS par les familles, dissociation des suivis, etc.…). En 2016, nous avons accompagnées de plus en plus de familles, soit 30 familles (41%).

Répartition des âges par catégorie familiale

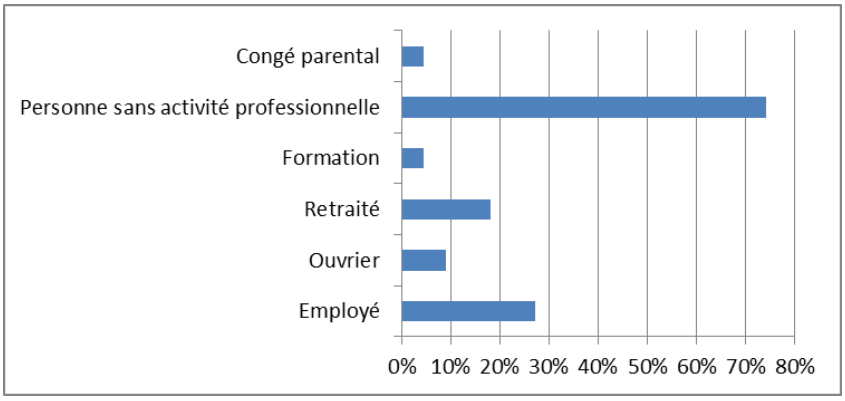


Répartition des catégories familiales par âge



Situation professionnelle

	Situation par personne (91)	
Situation professionnelle au début de la mesure	Employé	18
	Ouvrier	6
	Retraité	12
	Formation	3
	Personne sans activité professionnelle	49
	Congé parental	3
	TOTAL	**91**



La cohorte la plus représentée reste celle des personnes sans activité professionnelle et ce, depuis la création du service. Elle représente plus de 70% des personnes accompagnées. On entend par sans activité professionnelle aussi bien les personnes au chômage choisi (isolement, problème de santé, au foyer…) que celles au chômage subi.

L'absence de revenus d'activité explique, en partie, les difficultés budgétaires.

Ressources en début de mesure	RSA	20
	Salaire	17
	Chômage Indemnisé	5
	Allocation Adulte Handicapé/Invalidité	8
	Pension Retraite	12
	Prestations Familiales	17
	Prestations Logement	50
	Indemnités Journalières	2
	Pension Alimentaire	4
	Prime d'Activité	5
	Autre : réversion, ASS, prévoyance	8

Les 6 personnes ayant intégré l'expérimentation Garantie Jeune étaient bénéficiaires de la rémunération Garantie Jeune lors de l'entrée dans le dispositif soit 470,95€.

Pour rappel, les ressources sont enregistrées en début de mesure et varient. La majorité des personnes est dans une situation financière précaire. Les ressources sont diverses et certaines peuvent se cumulent (prestations familiales, RSA, prestation logement…).

Depuis 2 ans, on note une diminution du nombre des bénéficiaires du RSA et a contrario, une augmentation du nombre des ouvriers et employés, mais sur les personnes salariées, une majorité est en contrat précaire ou rencontre des problèmes de santé et est en arrêt de longue durée. Les ménages ont alors des difficultés à jongler entre leurs changements de statut chômage/emploi ou à gérer les versements aléatoires d'indemnités journalières.

Cependant, il est à noter que la recherche d'emploi est très souvent empêchée par d'autres problématiques notamment familiales, de mobilité, de santé, d'où un nombre de dépôts de dossiers auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées ou de pension d'invalidité qui ne cesse d'augmenter.

Situation de logement en début des 37 mesures orientées en 2016

Situation de logement des personnes accompagnées	Urgente (squat, cabanon, caravane…)	1
	De dépannage (famille, CHRS, structure d'hébergement, hôtel, logement privé non adapté…)	4+6
	De longue durée (HLM, privé…)	26
	TOTAL	**31+6**

On observe une diminution du nombre de personnes hébergées, en début de mesure, dans des logements dits « de dépannage » (famille, CHRS…) – hors public Garantie Jeune. Alors que les personnes dites « locataires » représentent 83.8% des personnes accompagnées.

Ces locataires sont très souvent dans une situation de logement incertaine (expulsion en cours) ou inconfortable (insalubrité, logement inadapté, logement dépourvu d'électricité…). Les projets de relogement parfois à l'origine des mandats ASL, mais peuvent aussi émerger après, au cours de l'accompagnement. Il s'agit pour le service ASL-GLA de Redon de mener un partenariat important avec les acteurs du logement (bailleurs, services logement des mairies…).

L'ASL intervient normalement lorsque les ménages ont, ou vont avoir, un logement soit dans le cadre d'un accès ou d'un maintien dans le logement.

Depuis janvier 2016, nous sommes intervenus dans le cadre de 16 accès au logement et de 15 maintiens. Il faut intégrer à ces chiffres les 6 jeunes orientés vers le dispositif expérimental d'Hébergement Garantie Jeune qui étaient tous en situation précaire d'hébergement familiale ou amicale.

Problématiques principales repérées des 37 mesures orientées en 2016

Problématiques principales	La gestion budgétaire	31
	L'entretien et l'appropriation du logement	5
	Le mode de vie dans le logement	5
	Les relations de voisinage	4
	L'insertion dans l'environnement social	3
	L'accès aux droits	1
	Autres (ex : séparation…)	5 + 6 (exp Garantie Jeune)

La problématique principale repérée est la complexité pour les ménages à gérer leur budget. Les difficultés sont parfois cumulées et dans la majorité des situations, au cours de l'accompagnement, d'autres problématiques sont révélées. La problématique « autre » correspond pour 5 ménages à une sortie de structure ou dispositif (Maison Relais, hébergement d'urgence, …).

Pour les 6 orientations de l'expérimentation Hébergement Garantie Jeune, il est difficile de faire caler les situations aux problématiques habituelles des ASL «classiques», car c'est un combiné de problématiques (manque de mobilité, précarité sociale et familiale, faiblesse des ressources, nature et non pérennisation des ressources) qui empêche l'accès à un logement locatif.

1.2.5 Les ménages refusés

Au 31/12/2016, 3 ménages, seulement, ont refusé la mise en place de cet accompagnement pour 2 raisons :

- entre la demande (le mandat) et la mise en place de la mesure, ils ont pris la décision de quitter le territoire.
- entre la demande et la mise en place, le ménage n'a plus souhaité s'impliquer dans un accompagnement tel que l'ASL.

Il est à mettre en évidence le faible pourcentage de refus qui s'explique en grande partie par le travail effectué, en amont, par les travailleurs sociaux instructeurs qui s'assurent de la bonne adhésion des ménages.

1.2.6 Les ménages sortis

36 personnes sont sorties du dispositif au 31/12/2016.

Motifs de sortie		**ASL classique**	**Exp GJ**
Motifs de sortie	Evolution positive (autonomie)	12	
	Rejet du contrat	1	
	Incarcération	1	
	Santé	0	1
	Plus de collaboration	17	1
	Orientation vers une autre mesure d'accompagnement	5	
	TOTAL	**36**	**2**

12 ménages ont mis fin à l'accompagnement d'un commun accord avec le référent social ASL à la suite d'une évolution notable de leur situation, soit 33.5%.

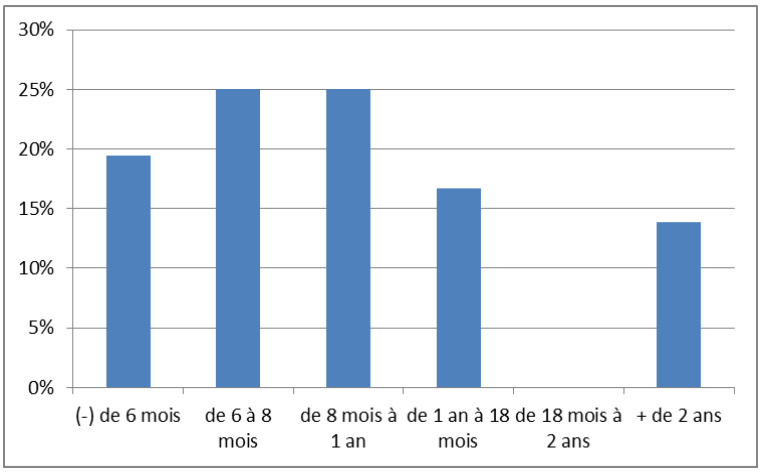
La mesure ASL est aussi un outil d'évaluation pour les travailleurs sociaux de secteur permettant à l'issue une orientation vers une mesure plus adaptée de type curatelle ou Mesure d'Accompagnement Social Personnalisée.

Sur les 36 ménages sortis du dispositif, 17 personnes ont cessé de collaborer après plusieurs mois d'accompagnement. Bien souvent, l'accompagnement met en évidence diverses problématiques (mauvaise gestion, achats compulsifs, addictions…) et certaines personnes ne sont pas toujours prêtes à l'entendre et à accepter de revoir leurs fonctionnements.

Les 6 personnes orientées par la Mission Locale vers l'expérimentation Hébergement Garantie Jeune, l'ont été avec leur consentement. Mais 2 personnes n'ont pas donné suite à une entrée dans le lieu d'hébergement, l'une pour raison de santé ne lui permettant pas de poursuivre dans ce dispositif et l'autre pour absence de contact suite à un point téléphonique et à la programmation d'un rendez-vous.

Durée d'accompagnement des personnes sorties du dispositif

		ASL classique	Exp GJ
Durée des mesures	(-) de 6 mois	7	2
	de 6 à 8 mois	9	
	de 8 mois à 1 an	9	
	de 1 an à 18 mois	6	
	de 18 mois à 2 ans	0	
	+ de 2 ans	5	
TOTAL		**36**	**2**



L'accompagnement dure en majorité un an. Les problématiques étant souvent cumulées et lourdes, l'accompagnement est souvent long pour espérer confirmer une stabilisation des situations.

Au-delà d'un an, la Commission FSL est plus vigilante aux renouvellements, s'assure que la mesure ASL est toujours opportune et dans ses missions et peut initier une réflexion sur des solutions plus adaptées (MASP avec gestion, mesure de protection, relais au CDAS, aux services psychiatriques…).

Situation de logement en fin de mesure

Situation de logement des personnes sorties du dispositif	Urgente (squat, cabanon, caravane…)	0
	Incarcération	1
	De dépannage (famille, CHRS, structure d'hébergement, hôtel, logement privé non adapté…)	0+2
	De longue durée (HLM, privé…)	35
	TOTAL	**36+2**

L'ensemble des ménages est en logement de longue durée à la fin du dispositif mais pas toujours dans une situation confortable, notamment pour les personnes ayant cessé de collaborer. Sur les 2 situations étant sortie de l'ASL lié à l'expérimentation Hébergement Garantie Jeune, l'une est restée hébergée dans sa famille et l'autre est en situation inconnue puisque ni le Service Hébergement Garantie Jeune, ni la Mission Locale n'ont de nouvelles du jeune.

1.2.7 Conclusion

Le service ASL s'attache depuis des années à se développer et a su s'implanter au cœur du tissu partenarial des Pays de Redon, Guichen et Bain de Bretagne.

Notre intervention est positive auprès des ménages. Nous considérons qu'une sortie est positive lorsque la situation est estimée « saine » par le travailleur social de l'ASL et que les ménages ont bien su développer des capacités de gestion et d'autonomie permettant un maintien dans le logement.

L'ASL est un vrai outil d'évaluation pour les partenaires car elle permet parfois de mettre en exergue certaines difficultés budgétaires trop lourdes qui nécessitent de travailler sur l'acceptation d'une mesure de protection ou de révéler également d'autres dysfonctionnements.

Pour beaucoup de ménages, la mise en place d'une mesure d'ASL peut permettre une évolution plus rapide et efficace de leurs situations.

Au travers de cette implication partenariale et avec la nécessité d'apporter une réponse aux évolutions des dispositifs, **l'expérimentation de l'Hébergement Garantie Jeune** a vu le jour en collaboration avec l'AIS 35, la Mission Locale, le Département (au travers du financement de mesures ASL) et l'Etat (financement de 4 logements au titre de l'ALT). Cette expérimentation est née du constat que l'insertion des jeunes en Garantie Jeune était freinée par leur manque d'autonomie et de mobilité et leurs difficultés face à un marché locatif qui refuse les personnes dont les ressources sont issues de la Garantie Jeune.

Le travail en collaboration avec la Mission Locale auprès des jeunes concernés par le dispositif permet un accompagnement global, d'insertion professionnelle d'un côté et d'insertion sociale de l'autre.

L'AIS 35 gère 4 lieux d'hébergement qu'intègrent les jeunes dont l'ASL a été validée en CIFSL à titre de l'expérimentation Hébergement Garantie Jeune.

Nous avons eu à compter d'octobre 2016, 6 orientations sur 2016:

- 4 ont pu intégrer un hébergement (2 depuis le 15/11/2016 et 1 depuis le 23/12/2016, 1 en attente de livraison du logement)
- 2 orientations n'ont pas abouti à un hébergement (1 pour raisons de santé et 1 n'ayant pas donné suite aux contacts)

Les 4 lieux d'hébergement sont occupés et mis à profit par les jeunes pour intensifier leurs démarches d'insertion professionnelle et faciliter leurs démarches administratives et budgétaires.

A tire d'exemple positif, sur les 3 personnes ayant intégré le dispositif en 2016:

- 1 a trouvé un CDI en février 2017
- 1 a intégré une formation qualifiante en février 2017
- 1 a pu intégrer un stage et ainsi réfléchir à son projet professionnel et acquérir une expérience professionnelle.

Nous avons pu travailler avec les jeunes du dispositif le fait d'intégrer un logement faisant partie d'un immeuble et d'un quartier (comprendre et intégrer les droits et devoirs d'un habitant et d'un futur locataire). Dans cette prise d'autonomie, la notion de cadre et de règle est importante pour qu'ils puissent savoir comment se positionner.

Il est aussi nécessaire de les accompagner dans leur autonomie au quotidien, sur le plan administratif (ouverture de droits propres en terme de CPAM, mutuelle, avis d'imposition…), de les aider à se projeter dans « l'après Hébergement Garantie Jeune » (limité à 6 mois), de répondre à leurs questionnements sur le fait d'habiter (entrée dans un logement, gestion des fluides, lien avec le voisinage et le propriétaire…).

Nous rencontrons en moyenne une fois par semaine chacun d'entre eux, les rendez-vous se font, soit sur le lieu d'hébergement, soit au bureau du service ASL de Redon. Nous intervenons en lien avec la Mission locale et l'organisme de formation quand cela est nécessaire.

2 Gestion Locative adaptée (GLA)

Dans le cadre de ses services et établissements, l'AIS 35 intervient sur l'ensemble du département de l'Ille et Vilaine, et plus précisément sur le secteur de Vitré et Redon-Guichen. L'association est en charge, depuis octobre 2012, d'un service de Gestion Locative adaptée (GLA), en relais du Pact Arim, sur les territoires de Redon, Guichen, Janzé et Vitré.

Le secteur de Vitré de l'AIS 35 intervient ainsi sur cette mission d'intermédiation locative sur le territoire de Vitré Communauté, du Pays de la Roche aux fées et du Pays de Châteaugiron dans la limite de 13 mesures. Auparavant réparties en fonction des territoires, les 13 mesures sont aujourd'hui globalisées pour les trois CI-FSL de rattachement : Vitré, Janzé et Thorigné Fouillard. Depuis juillet 2015, le territoire de Châteaugiron est rattaché à la CI-FSL de Thorigné Fouillard.

Exceptionnellement, le service de Vitré a été sollicité pour sa première intervention, en juillet 2012, avant la signature de la convention avec le Conseil Départemental.

Le pôle de Redon de l'AIS 35 intervient ainsi sur cette mission d'intermédiation locative sur le territoire des CDAS/ CIFSL de Redon, Guichen et Bain de Bretagne. Le nombre limité de mesures obligeant les CI-FSL à opérer une priorisation des situations, il est convenu que l'AIS 35 n'est mandatée et financée que pour l'exercice de GLA renforcée.

Le nombre limité de mesures obligeant les CI-FSL à opérer une priorisation des situations, il est convenu que l'AIS 35 n'est mandatée et financée que pour l'exercice de GLA renforcée.

Moyens humains

- Le Service Gestion Locative Adaptée de Vitré dispose d'un permanent à 25% pour l'accompagnement des mesures GLA ordonnées par les commissions CI-FSL. L'activité est couplée à l'exercice des mesures

d'Accompagnement Social Lié au Logement sur un 75% ETP. L'activité GLA/ASL représente ainsi un ETP réalisé par un salarié en CDI. Le Service Gestion Locative Adaptée de Redon dispose de 2 professionnels : 1 permanent à temps plein et 1 à temps partiel sur les 2 missions ASL et GLA.

- La Direction est assurée par Laurent CAMBON, Directeur Général et Directeur du Pôle Hébergement Logement. Les travailleurs sociaux sont encadrés par Anne-Marie TESSIER, Chef de Service du Pôle de Vitré. La comptabilité et le suivi de la gestion locative sont centralisés pour les services de Vitré et de Redon au niveau du Pôle de Vitré.

Frais kilométriques :

Les mesures ASL et GLA étant bien souvent couplées, il est difficile de dissocier le kilométrage sur les deux services distincts. En 2016, le Pôle de Vitré a effectué 7526 kilomètres pour ses 2 missions ASL et GLA.

Nombre de kilomètres parcourus en 2016 par le travailleur social (mesures ASL et GLA) - Vitré

2016	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc	**TOTAL**
Nb de km parcourus	891	637	663	516	715	547	610	596	482	521	624	734	**7 526**

Nombre de kilomètres parcourus en 2016 par le travailleur social (mesures ASL et GLA) - Redon

2016	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc	**TOTAL**
Nb de km parcourus	1356	1587	1625	1396	1006	1738	1710	1878	1242	3064	2440	611	**19 653**

2.1 GLA à Vitré

2.1.1 Activité de la structure durant l'année 2016

Activité GLA 2016	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	**Année**
Nombre de ménages orientés par les CI-FSL	1	1	0	1	0	2	1	0	2	1	0	1	**10**
Nombre d'évaluations réalisées	0	1	0	1	1	1	2	0	1	1	1	0	**9**
- dont évaluation aboutissant à la signature d'un contrat GLA	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	**4**
- dont évaluation aboutissant à un refus de contracter	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Nombre de mesures suivies (contrat conclu) simultanément	9	10	10	11	11	10	11	11	12	13	13	14	**Moy : 11,3**
Dont Ci-FSL de Janzé	0	0	0	1	1	0	1	1	1	2	2	2	**0.9**
Dont CI-FSL de Vitré	8	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	11	**9,3**
Dont CI-FSL de Thorigné	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	**1**

Au 31/12/2016, nous sommes à 14 mandatements sur l'ensemble du territoire d'intervention soit au-dessus de l'agrément fixé à 13. Mais l'AIS 35 n'est locataire que de 8 logements. Les autres mandatements n'ont pas encore abouti à la signature d'un bail.

Les demandes sont plus nombreuses sur le secteur de Vitré, l'offre est importante et la Gestion Locative Adaptée est efficace car la signature d'un bail peut se faire rapidement. Sur Janzé, les mandats aboutissent difficilement à la prise d'un logement car les disponibilités de logements sociaux sur le territoire sont peu élevées. Et lorsque le ménage n'est pas en capacité d'accéder au parc privé, il doit se rabattre sur une autre solution (changement de secteur, structures d'hébergement…).

La demande étant moindre sur Janzé/Chateaugiron, cela permet au territoire de Vitré de pouvoir bénéficier de davantage de places et d'éviter ainsi, la création d'une liste d'attente. La GLA intervenant souvent dans le cadre d'une mesure d'expulsion locative, la réactivité possible du service est un vrai outil pour répondre à des situations de détresse.

La GLA est un dispositif réservé aux situations logement les plus lourdes et l'accompagnement est voué à durer plusieurs mois ; les mandatements sont donc bien réfléchis en amont. Il s'agit là de retenir la GLA pour les situations les plus nécessiteuses. L'AIS a mis en place une procédure précise avant le relogement en GLA pour permettre d'évaluer au mieux les besoins et difficultés de la situation et d'associer au plus tôt le ménage à son relogement. Lorsque cela est possible, nous évitons les mandatements et relogement dans la précipitation.

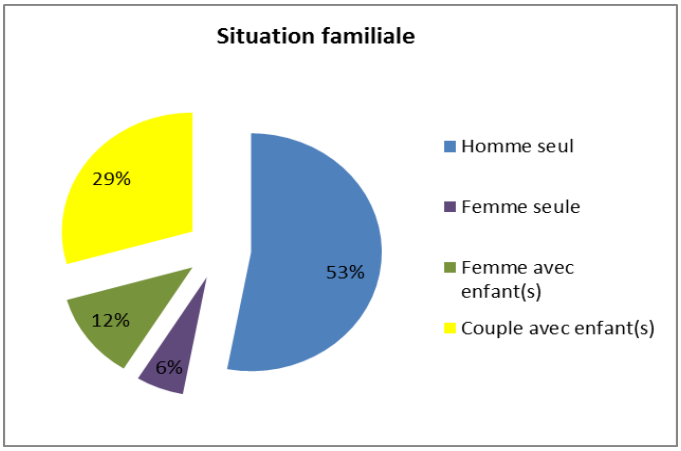
Ainsi, à l'issue de la validation de la CI FSL, les services GLA de l'AIS 35 s'accordent un mois pour évaluer la situation. Il s'agit de rencontrer le ménage, évaluer son adhésion, mais aussi de prendre contact avec tous les partenaires évoluant autour de celui-ci et avec les bailleurs potentiellement sollicitables. L'AIS 35 peut alors préconiser des aménagements ou l'association de moyens supplémentaires à l'accompagnement GLA. En aucun cas, l'AIS 35 ne souhaite être sollicitée en aval d'une proposition logement à la demande unique d'un bailleur insécurisé sans qu'il n'y ait de réelle adhésion du ménage aux conditions de la GLA.

2.1.2 Description du public

En 2016, 17 ménages (comme en 2015) ont bénéficié d'un mandatement GLA, soit 12 sur le territoire de Vitré, 2 sur Chateaugiron et 3 sur Janzé. Trois n'ont pas abouti à la signature d'un bail et pour trois autres mandatements, nous travaillons encore le projet de relogement.

Situation familiale

		2015	2016
Situation familiale	Homme seul	6	9
	Femme seule	1	1
	Femme avec enfant(s)	3	2
	Couple avec enfant(s)	7	5
	TOTAL	**17**	**17**



Nous accompagnons de plus en plus d'hommes seuls (53% en 2016) bien souvent en situation de logement difficile à la suite d'une séparation douloureuse.

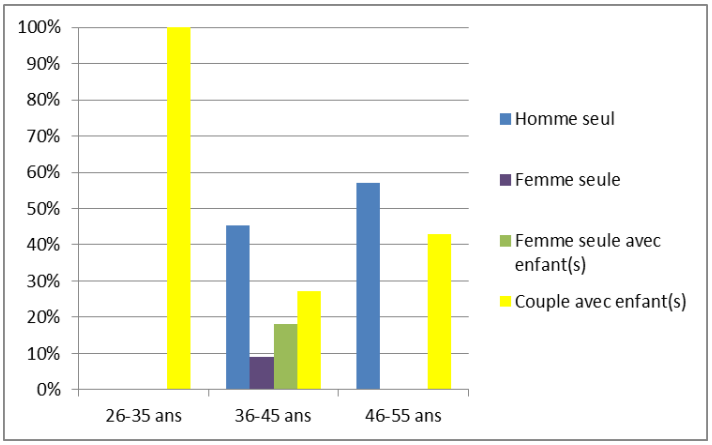
Situation par âge des personnes

L'AIS 35 a été mandatée pour 17 ménages soit 22 adultes.

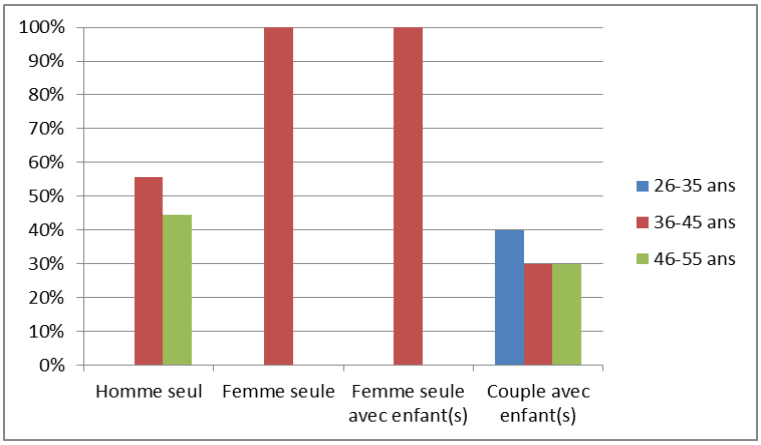
		Homme seul	Femme seule	Homme seul avec enfant(s)	Femme seule avec enfant(s)	Couple sans enfant	Couple avec enfant(s)	Total	Pourcentage
Age des personnes	22-25 ans								2%
	26-35 ans						4	4	25%
	36-45 ans	5	1		2		3	11	38%
	46-55 ans	4					3	7	25%
	56-65 ans								6%
	+ de 66 ans								4%
TOTAL		**9**	**1**		**2**		**10**	**22**	**100%**

La tranche la plus représentée est celle des 36-45 ans. La tendance est également la même pour le service ASL de Vitré.

Répartition des âges par catégorie familiale



Répartition des catégories familiales par âge



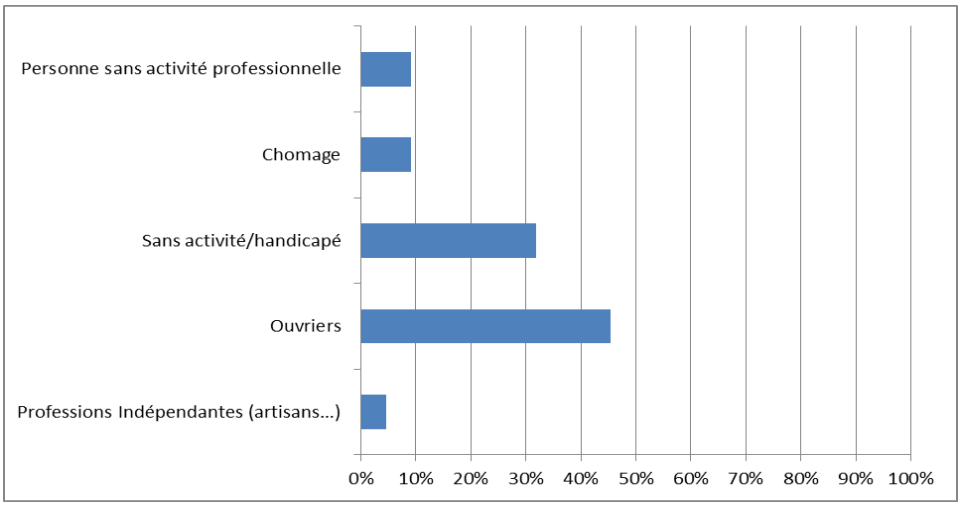
Situation professionnelle

	Situation par personne (22)	
Situation professionnelle au début de la mesure	Congé parental	1
	Ouvriers	10
	Sans activité/handicapé	7
	Chômage	2
	Personne sans activité professionnelle	2
	TOTAL	**22**

La cohorte la plus représentative était celle des personnes sans activité professionnelle. Même constat que pour l'ASL, nous observons une augmentation du nombre des personnes salariées.

Les ménages sont insérés dans l'emploi mais peinent à accéder au logement compte tenu de leurs parcours.

Les emplois sont bien souvent précaires (CDD, temps partiel…), les personnes rencontrent des soucis de santé et les ménages ont des difficultés à jongler entre les changements de statut chômage/emploi et les versements aléatoires des indemnités journalières.



Situation financière

Ressources en début de mesure	RSA	2
	Salaire	10
	Chômage Indemnisé	4
	Allocation Adulte Handicapé/Invalidité	7
	Pension Retraite	0
	Prestations Familiales	4
	Prestations Logement	2
	Indemnités Journalières	2

De même, en 2016, les personnes accompagnées perçoivent, en majorité, un salaire mais la situation professionnelle reste bien souvent précaire. Le nombre de ménages bénéficiaires de l'AAH est aussi conséquent. Les ressources sont diverses et se cumulent (prestations familiales, RSA, prestation logement…)

Situation de logement en début de mesure

Situation de logement des personnes accompagnées	Urgente (camping, SDF, foyer d'accueil d'urgence, caravane…)	1
	Précarité (famille, CHRS, mesure d'expulsion…)	7
	De longue durée (HLM, privé…)	4
	TOTAL	**17**

Sur les 4 ménages en logement dit durable, le logement actuel n'était plus adapté et bien souvent, une dette locative est en cours ce qui empêche l'attribution d'un logement. En effet, la GLA est mise en place lorsque les ménages n'arrivent pas à accéder à un relogement compte tenu de leurs problématiques. La première cause est l'impayé actuel de loyer et une menace d'expulsion locative.

Problématiques principales repérées

Problématiques principales	La gestion budgétaire	17
	L'entretien et l'appropriation du logement	3
	Le mode de vie dans le logement	1
	Les relations de voisinage	0
	L'insertion dans l'environnement social	1
	L'accès aux droits	0
	Autres (ex : séparation…)	0

La problématique principale repérée est la difficulté pour les ménages à gérer leur budget. Ayant un contentieux avec les bailleurs, ceux-ci obtiennent des garanties par la GLA. Les difficultés sont parfois cumulées et dans la majorité des situations, au cours de l'accompagnement, d'autres problématiques sont révélées.
L'objectif de l'accompagnement est de travailler sur le respect des devoirs de locataire :

- Paiement régulier du loyer
- Respect du voisinage et des lieux

Nos attentes sont formulées, dès le début, aux familles qui associent la GLA à « leur dernière chance » en termes de logement.

2.1.3 Les orientations de la gestion locative adaptée

Les partenaires sociaux qui interviennent auprès des ménages sollicitent la Commission FSL pour orienter, après une première évaluation, vers une mesure de Gestion Locative Adaptée. Les demandes émanent des différents partenaires locaux.

Instructeurs des mesures	**Pays de Vitré**	**Pays de Janzé/ Châteaugiron**
CHRS Vitré	3	
AIS 35 (service ASL)	1	
APASE - ASL		1
APASE - AGBF		1
CDAS Vitré	3	
CDAS Janzé		4
CCAS Vitré	3	
ACTION LOGEMENT 1%	1	

Les doubles mesures ASL+GLA

Il est possible de coupler une mesure d'Accompagnement Social lié au Logement à une mesure de Gestion Locative Adaptée. L'AIS 35 est opérateur de ces mesures ASL sur le territoire de Vitré seulement. Sur les 17 orientations, 11 ménages ont bénéficié d'une mesure d'Accompagnement Social lié au Logement. Mais l'ASL et la GLA sont bien distincts et bien souvent ne s'arrêtent pas au même moment pour évaluer, à différents niveaux, l'autonomie et les capacités de la personne à maintenir son équilibre tout en l'accompagnant progressivement dans son parcours logement.

Ces doubles mesures permettent un travail plus efficient et une évolution plus rapide des situations car elles permettent une réactivité et une prise en charge globale des ménages. A contrario, lorsque la situation est difficile, que des impayés se créent et que l'adhésion du ménage est fragile, avoir deux intervenants distincts a ses avantages pour bien dissocier la gestion des loyers de l'accompagnement social. Sur le Pôle de Vitré, le service n'étant porté que par un ETP, il n'est pas encore possible de fonctionner en « binôme ».

2.1.4 Le parc logement

Depuis janvier 2016, nous avons eu la gérance de 11 logements et au 31/12/2016, nous sommes locataires de 9.

Localisation des logements

Pays de Vitré	Vitré	6
	Chateaubourg	1
	Domagné	1
	Domalain	2
Pays de la Roche aux fées/Chateaugiron	Châteaugiron	1

Notre intervention s'effectue en priorité sur Vitré mais elle s'élargit aux autres communes du territoire.

Sur les 11 logements, tous appartiennent au parc public dont 9 au bailleur Néotoa (Habitat 35), 1 à Espacil et 1 à la SA HLM Les Foyers. La majorité des personnes est logée dans des immeubles collectifs.

Dans le cadre de la GLA, un partenariat s'est mis en place avec les conseillers sociaux de Néotoa, bailleur majoritaire sur le territoire, pour permettre un suivi du parcours logement des ménages et assurer une continuité au moment du glissement de bail. Des bilans sont effectués tous les six mois de façon tripartite ce qui permet de constater la bonne évolution ou non de la famille dans son logement, de réajuster notre intervention ou d'envisager un autre projet logement, si besoin est.

Sur le secteur de Vitré, l'accès au parc public est assez rapide compte tenu d'une disponibilité de logement intéressante. Cela favorise le travail que nous effectuons auprès des familles, car il est possible de travailler sur la recherche d'un logement adapté et non imposé.

2.1.5 Les ménages refusés

Aucun ménage n'a été refusé sur le dispositif cette année. Les travailleurs sociaux de secteur ont une bonne maîtrise du dispositif, s'assurent de l'adhésion du ménage et de la cohérence de ce type de mesure dans le parcours logement de l'usager.

L'AIS tente alors de donner suite à toutes les orientations effectuées et lorsque des doutes persistent sur le bien-fondé de la mesure et les risques encourus, une réflexion peut de nouveau être engagée en CI-FSL avant d'enclencher une prise de bail.

2.1.6 Les ménages sortis

4 ménages sont sortis du dispositif dont un dans le cadre d'un glissement de bail, 2 ont trouvé, par leurs propres moyens, un logement sans activer la GLA et 1, sous le coup d'une mesure d'expulsion.

La mesure dure au minimum un an pour espérer une sortie positive par le glissement du bail ; temps nécessaire pour argumenter auprès du bailleur la possibilité pour le ménage d'être locataire en titre de son logement.

Durée d'accompagnement des personnes sorties du dispositif

Durée des mesures	(-) de 6 mois	2
	de 6 à 8 mois	0
	de 8 mois à 1 an	0
	de 1 an à 18 mois	1
	de 18 mois à 2 ans	0
	+ de 2 ans	1
	TOTAL	**4**

Depuis la création du service, on note en majorité un bon respect des familles face à leurs devoirs de locataires.

2.1.7 Garantie des Risques Locatifs

Une situation sur 2016 nous a cependant mis en difficulté et nous avons dû saisir la Garantie des Risques Locatifs à hauteur de 2907,12€.

Location du 31/03/2014 au 25/04/2016

Nom prestataire	Vacance	Impayés de loyer	Dégradations	Frais de procédure	Total
Néotoa		450,55	2352,73		2803,28
Huissier de Justice				103,84	103,84
					2907,12

Le ménage a fait l'objet d'une dette locative alarmante supérieure à 3 mois de loyers. La famille a rompu les liens avec nos services et nous avons dû démarrer une procédure d'expulsion. Le ménage a fini par régulariser, en partie, ses impayés, mais a quitté le logement en le laissant dans un état délabré et nous avons dû faire face à une facture conséquente de remise en état.

Nous sommes confrontés de plus en plus à des situations lourdes, des personnes ayant des troubles psychiques et une problématique d'addiction.

Les personnes peuvent se retrouver, à nouveau, dans des situations d'impayés, voire d'expulsion locative. Comme nous sommes peu armés face à ce public, le partenariat avec les services tels que le Centre Médico-Psychologique ou le Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie nous est alors indispensable.

A contrario, nous travaillons sur des projets de glissement de bail qui seront probablement effectifs courant 2017.

2.1.8 Conclusion

La première mesure GLA nous a été orientée en juillet 2012. Après 4 ans d'intervention, il est plus facile, aujourd'hui, de rendre une analyse sur le dispositif et sur le public bénéficiaire.

Des outils ont été créés, un partenariat s'est développé, un fonctionnement a été trouvé pour permettre une procédure GLA tout au long du parcours logement des ménages.

Par chance le territoire de Vitré offre des possibilités rapides de relogement des familles ce qui permet à la GLA d'être un moyen efficace pour reloger des personnes. Sur le territoire de Janzé, le service est moins réactif lorsqu'il n'y a pas eu, au préalable, une proposition de logement.

Les ménages accompagnés sont dans des situations complexes. Le respect des droits et devoirs des locataires et la pérennité même du projet de logement sont précaires, rendant les besoins en accompagnement importants.

Le couplage ASL/GLA ou GLA associée à un autre dispositif d'accompagnement permet de pallier aux limites temporelles et financières des mesures de GLA renforcée et de parvenir à une stabilisation des situations puis une consolidation favorable au glissement de bail. Cependant, le dispositif GLA pallie parfois le manque du territoire, notamment pour les personnes ayant des troubles psychiatriques pour lesquelles la capacité à habiter dans un logement autonome est questionnée. Le glissement du bail nous parait alors utopique sur le moyen terme mais aucune autre solution n'est possible pour permettre l'accès au logement à ce public.

2.2 GLA à Redon

2.2.1 Activité de la structure durant l'année 2016

Activité GLA 2016	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
Nombre de ménages orientés par les CI-FSL	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	**6**
Nombre d'évaluations réalisées	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	**6**
- dont évaluation aboutissant à la signature d'un contrat GLA	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	**3**
- dont évaluation aboutissant à un refus de contracter	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	**3**
Nombre de mesures suivies (contrat conclu) simultanément	**4**	**5**	**5**	**6**	**6**	**6**	**5**	**5**	**6**	**4**	**5**	**6**	**Moy : 5,25**
Dont Ci-FSL de Guichen	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	**2,58**
Dont CI-FSL de Bain de Bretagne	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	**1**
Dont CI-FSL de Redon	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	**1,67**

Au 31/12/2016, nous sommes à 6 mandats GLA sur l'ensemble du territoire d'intervention. Mais l'AIS 35 n'est locataire que de 5 logements. Le 6ème mandat quant à lui, est encore en cours d'évaluation et de recherche de logement.

La GLA est un dispositif réservé aux situations logement les plus lourdes et l'accompagnement est voué à durer plusieurs mois ; les mandatements sont donc bien réfléchis en amont. Il s'agit là de retenir la GLA pour les situations les plus nécessiteuses. L'AIS a mis en place une procédure précise avant le relogement en GLA pour permettre d'évaluer au mieux les besoins et difficultés de la situation et d'associer au plus tôt le ménage à son relogement. Lorsque cela est possible, nous évitons les mandatements et relogement dans la précipitation.

Ainsi, à l'issue de la validation de la CI FSL, les services GLA de l'AIS 35 s'accordent un mois pour évaluer la situation. Il s'agit de rencontrer le ménage, évaluer son adhésion, mais aussi de prendre contact avec tous les partenaires évoluant autour de celui-ci et avec les bailleurs potentiellement sollicitables. L'AIS 35 peut alors préconiser des aménagements ou l'association de moyens supplémentaires à l'accompagnement GLA. En aucun cas, l'AIS 35 ne souhaite être sollicitée en aval d'une proposition logement à la demande unique d'un bailleur insécurisé sans qu'il n'y ait de réelle adhésion du ménage aux conditions de la GLA.

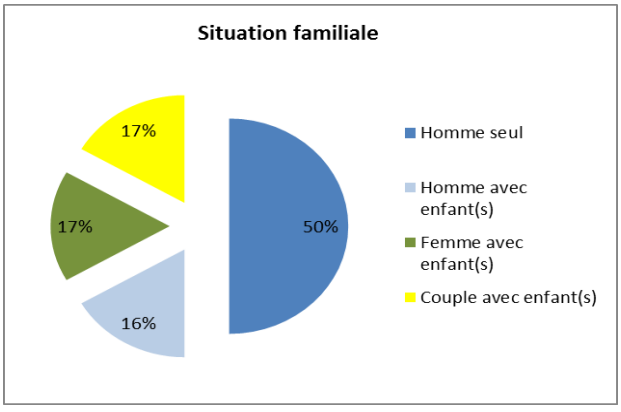
2.2.2 Description du public

En 2016, 6 ménages ont bénéficié d'un mandatement GLA, soit 3 sur le territoire de Redon, 2 sur Bain de Bretagne et 1 sur Guichen.

Situation familiale

		2016
Situation familiale	Homme seul	3
	Homme avec enfant(s)	1
	Femme avec enfant(s)	1
	Couple avec enfant(s)	1
	TOTAL	**6**

Nous accompagnons de plus en plus d'hommes seuls (50% en 2016) bien souvent en situation de logement difficile à la suite d'une séparation douloureuse.



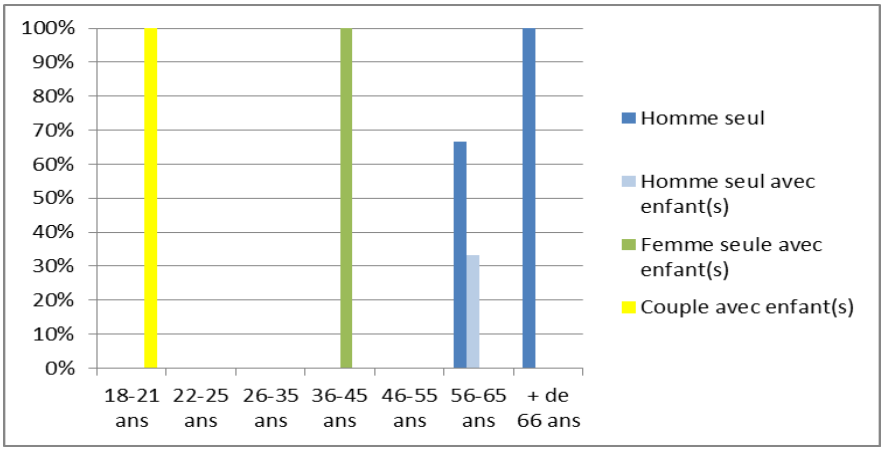
Situation par âge des personnes

L'AIS 35 a été mandatée pour 6 ménages soit 7 adultes.

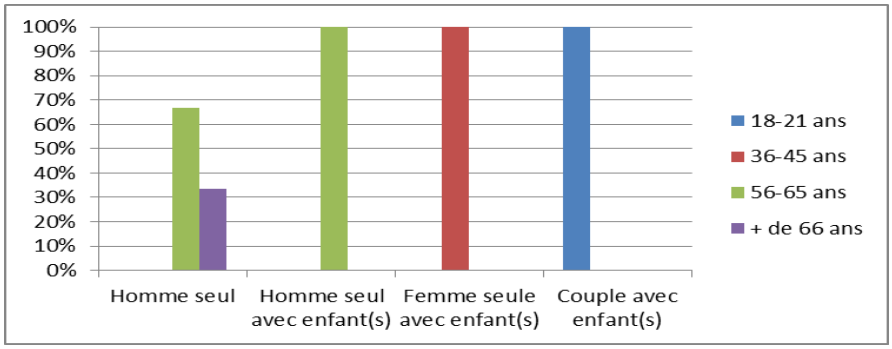
		Homme seul	Homme seul avec enfant(s)	Femme seule avec enfant(s)	Couple avec enfant(s)	Total	Pourcentage
Age des personnes	18-21 ans				2	2	29%
	22-25 ans						0%
	26-35 ans						0%
	36-45 ans			1		1	14%
	46-55 ans						0%
	56-65 ans	2	1			3	43%
	+ de 66 ans	1				1	14%
TOTAL		**3**	**1**	**1**	**2**	**7**	**100%**

La tranche la plus représentée est celle des 56-65 ans.

Répartition des âges par catégorie familiale



Répartition des catégories familiales par âge



Situation professionnelle

	Situation par personne (7)	
Situation professionnelle en début de mesure	Retraité	1
	Personne sans activité professionnelle	6
	TOTAL	**7**

La cohorte la plus représentée est celle des personnes sans activité professionnelle.

Situation financière

Ressources en début de mesure	RSA	6
	Salaire	0
	Chômage Indemnisé	1
	Allocation Adulte Handicapé/Invalidité	0
	Pension Retraite	1
	Prestations Familiales	2
	Prestations Logement	6
	Indemnités Journalières	1

Les ressources sont diverses et se cumulent (prestations familiales, RSA, prestation logement…)

Situation de logement en début de mesure

Situation de logement des personnes accompagnées	Urgente (camping, SDF, foyer d'accueil d'urgence, caravane…)	3
	Précarité (famille, CHRS, mesure d'expulsion…)	1
	De longue durée (HLM, privé…)	3
	TOTAL	**7**

Sur les 3 ménages en logement dit durable, le logement actuel n'était plus adapté et bien souvent, une dette locative est en cours ce qui empêche l'attribution d'un logement. En effet, la GLA est mise en place lorsque les ménages n'arrivent pas à accéder à un relogement compte tenu de leurs problématiques. La première cause est l'impayé actuel de loyer et une menace d'expulsion locative.

Problématiques principales repérées

Problématiques principales	La gestion budgétaire	6
	L'entretien et l'appropriation du logement	1
	Le mode de vie dans le logement	1
	Les relations de voisinage	1
	L'insertion dans l'environnement social	1
	L'accès aux droits	1
	Autres (ex : séparation…)	0

La problématique principale repérée est la difficulté pour les ménages à gérer leur budget. Ayant un contentieux avec les bailleurs, ceux-ci obtiennent des garanties par la GLA. Les difficultés sont parfois cumulées et dans la majorité des situations, au cours de l'accompagnement, d'autres problématiques sont révélées.
L'objectif de l'accompagnement est de travailler sur le respect des devoirs de locataire :

- Paiement régulier du loyer
- Respect du voisinage et des lieux

Nos attentes sont formulées, dès le début, aux familles qui associent la GLA à « leur dernière chance » en termes de logement.

2.2.3 Les orientations de la gestion locative adaptée

Les partenaires sociaux qui interviennent auprès des ménages sollicitent la Commission FSL pour orienter, après une première évaluation, vers une mesure de Gestion Locative Adaptée. Les demandes émanent des différents partenaires locaux.

Instructeurs des mesures	Redon	Bain de Bretagne	Guichen
CHRS Redon	1		
CDAS Redon	2		
CDAS Guichen			1
CCAS Bain de Bretagne		2	

Les doubles mesures ASL+GLA

Il est possible de coupler une mesure d'Accompagnement Social lié au Logement à une mesure de Gestion Locative Adaptée.

L'AIS 35 est opérateur de ces mesures ASL sur le territoire de Vitré seulement. Sur les 6 orientations, 4 ménages ont bénéficié d'une mesure d'Accompagnement Social lié au Logement.

Dans un contexte de protection de l'enfance, une situation est accompagnée par le CDAS de Bain de Bretagne au plan ASL, alors que la GLA est en place avec l'AIS 35.

Ces doubles mesures permettent un travail plus efficient et une évolution plus rapide des situations car elles permettent une réactivité et une prise en charge globale des ménages.

A contrario, lorsque la situation est difficile, que des impayés se créent et que l'adhésion du ménage est fragile, avoir deux intervenants distincts a ses avantages pour bien dissocier la gestion des loyers de l'accompagnement social.

2.2.4 Le parc logement

Depuis janvier 2016, nous avons eu la gérance de 7 logements et au 31/12/2016, nous sommes locataires de 5.

Localisation des logements

Pays de Redon	Redon	1
	Sainte Anne sur Vilaine	1
Pays de Guichen	Messac	2
	Guichen	1
Pays de Bain de Bretagne	Bain de Bretagne	2

Sur les 7 logements, 6 appartiennent au parc public (4 au bailleur Néotoa (Habitat 35), 2 à Espacil) et 1 à un propriétaire privé. La majorité des personnes est logée dans des immeubles collectifs.

2.2.5 Les ménages refusés

Aucun ménage n'a été refusé sur le dispositif cette année. Les travailleurs sociaux de secteur ont une bonne maîtrise du dispositif, s'assurent de l'adhésion du ménage et de la cohérence de ce type de mesure dans le parcours logement de l'usager.

L'AIS tente alors de donner suite à toutes les orientations effectuées et lorsque des doutes persistent sur le bien-fondé de la mesure et les risques encourus, une réflexion peut de nouveau être engagée en CI-FSL avant d'enclencher une prise de bail.

2.2.6 Les ménages sortis

4 ménages sont sortis du dispositif dont un dans le cadre d'un glissement de bail, 2 ont finalement quitté le territoire et trouvé un logement par leurs propres moyens (sans activer la GLA). Actuellement, une procédure d'expulsion est en cours. La mesure dure au minimum un an pour espérer une sortie positive par le glissement du bail ; temps nécessaire pour argumenter auprès du bailleur la possibilité pour le ménage d'être locataire en titre de son logement.

Durée d'accompagnement des personnes sorties du dispositif

Durée des mesures	(-) de 6 mois	1
	de 6 à 8 mois	0
	de 8 mois à 1 an	1
	de 1 an à 18 mois	0
	de 18 mois à 2 ans	1
	+ de 2 ans	1
	TOTAL	**4**

Depuis la création du service, on note en majorité un bon respect des familles face à leurs devoirs de locataires.

2.2.7 Garantie des Risques Locatifs

Une situation sur 2016 nous a cependant mis en difficulté et nous avons dû saisir la Garantie des Risques Locatifs à hauteur de 1573,23€.

Le ménage a fait l'objet d'une dette locative alarmante supérieure à 3 mois de loyers. La famille a rompu les liens avec nos services. Le ménage a quitté le logement sans prévenir, sans régulariser ses impayés, et en le laissant dans un état délabré. Le bailleur social a donc engagé le dépôt de garantie pour frais de remise en état, malgré l'intervention d'une entreprise de ménage.

Une situation est actuellement en cours d'expulsion. Le ménage présente à ce jour une dette de 2896,48€

Nous sommes confrontés de plus en plus à des situations lourdes, des personnes ayant des troubles psychiques et une problématique d'addiction.

Les personnes peuvent se retrouver, à nouveau, dans des situations d'impayés, voire d'expulsion locative. Comme nous sommes peu armés face à ce public, le partenariat avec les services tels que le Centre Médico-Psychologique ou le Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie nous est alors indispensable.

A contrario, nous travaillons sur des projets de glissement de bail qui seront probablement effectifs courant 2017.

2.2.8 Conclusion

Les ménages accompagnés sont dans des situations complexes. Le respect des droits et devoirs des locataires et la pérennité même du projet de logement sont précaires, rendant les besoins en accompagnement importants.

Le couplage ASL/GLA ou GLA associée à un autre dispositif d'accompagnement permet de pallier aux limites temporelles et financières des mesures de GLA renforcée et de parvenir à une stabilisation des situations puis une consolidation favorable au glissement de bail.

Cependant, le dispositif GLA pallie parfois le manque du territoire, notamment pour les personnes ayant des troubles psychiatriques pour lesquelles la capacité à habiter dans un logement autonome est questionnée. Le glissement du bail nous parait alors utopique sur le moyen terme mais aucune autre solution n'est possible pour permettre l'accès au logement à ce public.

Les territoires de Redon et Bain de Bretagne offrent une certaine possibilité de relogement des familles ce qui permet à la GLA d'être un moyen efficace pour reloger des personnes. Sur le territoire de Guichen, plus proche de Rennes métropole, l'offre de logement est plus réduite du fait d'une forte demande.

Au regard du développement des services ASL-GLA de Redon et de Vitré, l'objectif, pour l'année à venir, est de travailler plus conjointement encore entre les deux secteurs. Malgré la distance géographique évidente entre ces deux territoires d'intervention de l'AIS 35, l'harmonisation des outils et des pratiques, est un engagement partagé au plan associatif comme des équipes de terrain.

3 Rencontre Pour un Toit

Dans le cadre de ses services et établissements, l'AIS 35 intervient sur l'ensemble du département de l'Ille et Vilaine. Le milieu ouvert du Pôle Hébergement/Logement de Vitré et de Redon est en charge depuis le printemps 2013 du dispositif « Rencontre Pour un Toit », projet expérimental en partenariat avec le bailleur social Néotoa.

- Le Service de Rencontre Pour un Toit de Vitré disposait au début du projet d'un temps à 0.40 ETP prévu pour une charge de 10 suivis maximum. Ce temps a ensuite évolué vers un 0.50 ETP pour 21 suivis maximum. A Redon, la mission a été réduite de 20 à 2 mesures.
- La Direction est assurée par Laurent CAMBON, Directeur Général et Directeur du Pôle Hébergement Logement. Les travailleurs sociaux sont encadrés par Anne-Marie TESSIER, Chef de Service du Pôle de Vitré. La comptabilité s'effectue sur ce même territoire.
  Typhenn TOULLIER est la référente sociale depuis fin mai 2016 pour le territoire de Vitré et Stéphanie DUPONT pour celui de Redon. Elles sont titulaires d'un diplôme d'Assistante de Service Social (DEASS) pour l'une et du DECESF pour l'autre.
- Le temps de travail est réparti en 2 journées complètes et une demi-journée par semaine avec des visites à domicile, du temps de travail administratif au siège de Vitré et des réunions institutionnelles.

3.1 RPT à Vitré

3.1.1 Localisation des mesures

	Commune	Nb ménages	Pourcentage du total
Lieu d'habitation	Argentré du Plessis	3	9%
	Bais	1	3%
	Brielles	2	6%
	Chateaubourg	4	11%
	Chatillon en Vendelais	1	3%
	Domagne	3	9%
	Domalain	1	3%
	Etrelles	1	3%
	Gennes sur Seiche	1	3%
	Le Pertre	2	6%
	Mondevert	2	6%
	Montautour	1	3%
	Montreuil des Landes	1	3%
	Poce les Bois	1	3%
	St Jean sur Vilaine	1	3%
	Taillis	1	3%
	Vergeal	1	3%
	Vitré	8	23%
	TOTAL	**35**	**100%**

Le service intervient sur le secteur géographique du CDAS de Vitré soit 36 communes possibles. Une réflexion est en cours sur la possibilité d'étendre au territoire du CDAS de Janzé.

Nous observons d'ailleurs qu'il y a eu durant l'année un accompagnement (avec sortie positive) sur ce secteur. Il s'agit de la ville de Bais. Il s'agissait d'une erreur de secteur géographique. Néanmoins, afin que la famille ne subisse pas cette erreur institutionnelle, l'accompagnement s'est déroulé de la même manière que les autres avec tout de même une vigilance sur les partenaires orientés pour la famille par le référent social (CDAS et Mission locale en l'occurrence).

24% des personnes accompagnées vivent à Vitré, contre 15% en 2015. On observe aussi une augmentation de la zone géographique d'intervention sur l'ensemble du territoire : en 2015 il y avait une diversité de 12 communes pour 18 communes en 2016.

Sur le secteur de Vitré et Vitré Ouest, les communes sont fortement rurales et les usagers accompagnés sont bien souvent sans moyen de locomotion et isolés sur le territoire, notamment sur le secteur Sud Est de Vitré (les communes du Pertre, Mondevert et Vergeal). Ils vivent principalement dans des pavillons, plus ou moins anciens, et donc avec des charges d'énergie qui peuvent parfois être conséquentes sur le budget de la famille.

Le service Social de Néotoa, représenté par la responsable du service social et le travailleur social du secteur de Vitré, oriente les ménages locataires vers le dispositif lors du Comité Technique qui a lieu une fois par mois. Le travailleur social Néotoa présente la situation par oral et transmet une fiche nommé « synthèse de dossier » avec les éléments connus sur la situation au référent social AIS 35. Une décision conjointe permet de valider ou non l'orientation. Dans la réalité, très peu de situations ne sont pas validées.

3.1.2 Activité de la structure durant l'année 2016

La spécificité du dispositif nécessite de poser clairement la distinction entre ménages accompagnés (au moins un rendez-vous a eu lien entre le référent social AIS et l'usager) des ménages orientés pour qui aucun contact n'a été effectué avec le réfèrent social AIS.

Ménages orientés : Ainsi, en globalité, durant l'année 2016, nous avons été mandatés pour **47 ménages locataires différents** dont 34 nouvelles orientations et 13 locataires qui ont bénéficié de la poursuite de l'accompagnement déjà engagé sur 2014/2015. Sur ces 13 anciens locataires, 10 accompagnements ont pris fin courant d'année 2016.

Sur cet ensemble 12 ménages n'ont jamais bénéficié d'accompagnement :

- 3 car un accompagnement était déjà actif par un travailleur social extérieur
- 9 car la personne était non présente lors des visites ou a exprimé son refus dès réception du courrier de mise à disposition.

Ménages accompagnés : Il y a alors 22 ménages (34 nouveaux ménages – les 12 qui n'ont pas bénéficié d'un accompagnement), contre 15 ménages en 2015, qui ont bénéficié d'un accompagnement social durant l'année 2016 dont :

- 19 qui ont adhéré à un accompagnement à la suite du premier rendez-vous, soit 86%
- 1 ménage qui n'a pas souhaité donner suite après la première rencontre
- 1 ménage qui ne présentait pas un besoin d'accompagnement.

En globalité, ce sont donc 35 ménages qui ont bénéficié d'un accompagnement durant l'année 2016, soit trois de plus qu'en 2015. Nous comptabilisons alors les 13 ménages qui ont bénéficié de la poursuite de l'accompagnement déjà engagé en 2014 et 2015 + les 22 nouveaux ménages avec accompagnement actif.

Les sorties du dispositif durant l'année :
L'accompagnement a pris fin cette année, pour 28 ménages avec pour motif de fin de suivi :

- Reprise en main de la situation par le ménage = 5
- Manque d'adhésion = 3
- Orientation vers ASL = 1
- Départ du locataire = 2
- Absence d'adhésion = 11
- Déjà suivi = 6

3.1.3 Mode d'intervention et intérêts spécifiques au dispositif

Une démarche proactive

Le premier contact avec le locataire Néotoa est réalisé par un courrier de la part du directeur de l'AIS 35 annonçant le passage au domicile d'un travailleur social de l'association. Il succède à un courrier de Néotoa invitant le ménage en impayé à accepter l'intervention de l'AIS 35.

En cas d'échec à la première prise de contact, une deuxième rencontre est proposée par le référent social lui-même. Le travailleur social de l'AIS 35 est dans une posture d'aller vers le ménage et se déplace donc toujours au moins deux fois au domicile pour tenter une prise de contact.

La particularité de ce dispositif, de prévention des expulsions, étant d'anticiper ou de créer un besoin d'accompagnement social, la première approche est très importante car elle participe, voir même conditionne, à la création du lien de confiance indispensable « au succès » de l'intervention.

Aussi, l'approche et le dispositif se voulant bienveillants et non contraints, les mots employés sont volontairement empathiques: « inquiétude », « faire ensemble un point », « apporter notre aide dans les difficultés que vous pouvez rencontrer » « Peut-être pouvons-nous… », « Intervention gratuite et non obligatoire ». A aucun moment, il n'est fait référence à l'impayé de loyer, puisque l'approche sociale se veut globale dans un premier temps, le mandat étant lié à cet aspect.

De même, dans le second courrier, les mots sont là encore choisis avec soin et les inquiétudes par rapport à une démarche de recouvrement sont devancées : « je n'ai pas la volonté d'être intrusive et contraignante », « je me positionne en interlocuteur neutre pouvant vous conseiller dans la résolution de certains problèmes du quotidien ».

- ✓ *La première rencontre*

Il est très important de rappeler la neutralité de l'intervention, dans la mesure où les objectifs du commanditaire à savoir Néotoa complètent les nôtres. La position d'écoute est privilégiée pour laisser la personne exposer ses difficultés, ses limites puis formuler une demande d'aide, qui d'un commun accord ne se veut dans un premier temps que ponctuelle. Un second rendez-vous est proposé pour faire une évaluation et voir si les connaissances et les outils du professionnel peuvent leur servir.

Les ménages qui acceptent d'ouvrir la porte engagent généralement facilement le dialogue et font preuve de transparence par rapport à leur situation. Les premières démarches engagées sont souvent des demandes d'accès aux droits et d'aides sociales. Au fur et à mesure des rencontres et de la création du lien de confiance, l'intervention se transforme en accompagnement social, qui peut alors donner lieu à une remise en cause des fonctionnements budgétaires et administratifs.

- ✓ *Les Visites à Domicile*

Toutes les premières rencontres se font en visite à domicile pour aller vers le ménage. Celui-ci échappe ainsi à la démarche, très souvent difficile, de faire appel aux services sociaux, démarche lourde de sens, de symbole et pour certains de stigmatisation. La rencontre à domicile permet ainsi de conserver la confidentialité, l'anonymat. Elle met aussi sûrement plus à l'aise la personne.

D'un point de vue très pratique, la visite à domicile facilite aussi l'organisation des rencontres puisqu'elle s'adapte au rythme des actifs et au quotidien des mères avec enfants en bas âge (ex : rencontre pendant la sieste) et rompt l'isolement lié à l'éloignement des services pour les personnes en milieu rural.

Néanmoins, une fois l'accompagnement ancré il est possible d'effectuer certains rendez-vous au bureau du référent social de l'AIS 35 à Vitré pour les personnes ayant un moyen de mobilité et qui ne sont pas mises en difficulté par ce déplacement. L'objectif peut être aussi de permettre à la personne de sortir de l'isolement et de bénéficier de ce déplacement pour effectuer d'autres démarches à Vitré dans le même temps. D'un point de vue des outils, cela permet aussi à des personnes n'ayant pas accès à internet à leur domicile, d'effectuer des démarches (type CAF) avec l'intervenant social sur l'ordinateur et de ne pas faire faire « à leur place » la démarche en question.

Nous avons eu l'exemple d'un salarié, n'ayant plus de forfait internet car il avait une dette en cours et un forfait bloqué et pour qui les horaires d'ouverture du Point Accueil CAF de Vitré n'étaient pas compatibles avec ses horaires de travail. Or, l'APL était suspendue car son dossier n'était pas à jour. Aussi, cette personne passait depuis plusieurs mois déjà à côté de ses droits Prime d'activité. Un rendez-vous a alors été fixé au bureau afin d'accompagner la personne dans cette démarche pour ne pas la faire à sa place mais lui permettre de se remobiliser et permettre une appropriation de la démarche qui sera à renouveler tous les 3 mois auprès de la CAF.

- ✓ *Un effet pervers, le rythme irrégulier des rencontres*

Ce type d'accompagnement permet une meilleure disponibilité et réactivité dans le rythme des rencontres et la durée des échanges car elle n'est pas bornée dans le temps ce qui permet d'avancer au rythme de la personne. L'absence de contractualisation facilite peut être aussi l'adhésion en laissant au ménage sa liberté et différencie « Rencontres Pour un Toit » des autres dispositifs plus formels de l'action sociale.

Or, cet atout est aussi ce qui rend parfois difficile l'exercice de la mission. La première accroche peut être compliquée à obtenir tant l'intervention est nouvelle et inattendue. Par ailleurs le taux d'absentéisme au rendez-vous est important, car la personne n'étant pas engagée se sent libre d'utiliser le service « à la demande ».

En effet, la difficulté constatée est de maintenir un rythme régulier de rencontre dans l'accompagnement afin de pouvoir réaliser un travail d'analyse en profondeur et ainsi orienter, si besoin, la personne vers le bon partenaire. Cette difficulté à maintenir une régularité des rencontres a fait l'objet d'une réflexion au sein des instances du dispositif durant l'année et a amené de nouvelles évolutions dans le mode d'intervention.

Ainsi, en cas de difficulté à prendre contact ou à mobiliser, voir remobiliser, nous relançons les familles ou les personnes à deux reprises par courrier en leur proposant à nouveau un rendez-vous, de manière formelle tout d'abord, puis en individualisant davantage le courrier en fonction des éléments de la situation, notamment les risques encourus : expulsion, suspension d'APL, mise en place d'une procédure en contentieux avec Néotoa, etc. Nous pouvons aussi réaliser un passage à l'improviste au logement pour essayer d'engager un contact informel, dans le respect de la vie privée de la personne.

Enfin, un outil a été mis en place, de contractualisation, servant de levier pour la mobilisation de la personne vers le dispositif. Il n'est en rien mis en place systématiquement par le référent social RPT mais peut permettre d'explorer un autre mode d'intervention avec la personne.

Ce dispositif est très complémentaire de l'ASL et peut s'articuler avec la volonté du département d'accompagner les personnes dès le troisième mois d'impayé de loyer. Nous nous situons bien dans une démarche de prévention.

Un travail de partenariat et de réseau

Une analyse est menée au sein des comités techniques mensuels institués depuis 2014 entre le référent de l'AIS 35 et le pôle expertise sociale de Néotoa. Ces comités ont évolué depuis 2013 dans leur organisation et des objectifs ont été posés et formalisés :

- ✓ *Bilan de la situation à 3 mois et décision sur la continuité*

- de réfléchir ensemble à la recherche de solutions adaptées en cas de blocage
- de renouveler la mesure pour 3 mois supplémentaires
- de statuer sur la fin de prise en charge et/ou le relais à une mesure ASL ou autre dispositif

Si après validation en comité technique une fin de suivi est décidée, un dernier courrier est envoyé expliquant cette clôture du suivi. Un courrier d'information est également transmis au service social (CCAS-CDAS) et/ou au partenaire afin de les informer également de cette interruption.

Ce travail conjoint permet aussi une meilleure connaissance des profils des familles par le bailleur. En effet, si la famille l'accepte, l'accompagnement permet d'actualiser les informations personnelles des locataires et d'adapter ainsi les actions d'apurement aux ressources réelles des personnes.

Cette meilleure connaissance permet aussi d'éviter certaines procédures contentieuses ou au contraire, d'y avoir recours plus rapidement (dans l'optique d'utiliser la procédure comme levier au travail social). La communication est facilitée entre l'intervenant social de l'AIS et le chargé de prévention et de contentieux des impayés de loyers de Néotoa au besoin (présent au Comité Technique).

- ✓ *De réfléchir aux axes d'évolution du dispositif*

Dans le projet initial de « Rencontres pour un toit », il était prévu que ne soient accompagnées que les personnes isolées, méconnues des services sociaux. Il y a également un travail de complémentarité avec les partenaires sociaux, CDAS/CCAS.

Or, il a été rapidement constaté que nous sommes orientés vers des personnes pour lesquelles une assistante sociale CDAS référente est déjà « nommée ». Pour autant, un réel suivi ne s'est pas enclenché ou il est axé davantage sur le versant de la protection de l'enfance. L'intervention de « Rencontre Pour un Toit » est alors considérée sur Vitré comme un outil complémentaire ou subsidiaire intéressant.

C'est pourquoi, lors de l'intervention auprès des familles orientées et du premier entretien, nous nous informons si les familles sont déjà connues ou accompagnées par le CDAS, le CCAS ou une autre institution (exemple, suivi par l'assistante sociale du CSAPA).

Dans ces situations, il est alors prévu avec accord de la personne, que le référent social puisse les solliciter en cas de besoin et organiser des bilans intermédiaires communs afin de maintenir leur référence.

Ainsi, lorsque la famille le souhaite et est prête, la décision du relais vers le droit commun est validée en comité technique (entre les professionnels de Néotoa et de l'association) et le lien avec l'assistante sociale de secteur s'en trouve simplifié.

Par ailleurs, il est bien prévu que l'intervention de « Rencontre Pour un Toit » ne soit que transitoire. Ainsi en cas de difficultés de gestion budgétaire et/ou administrative persistantes et l'adhésion de la famille à un accompagnement social, il est préférable de passer le relais à un dispositif plus adapté comme l'ASL.

Finalement, en cas de besoins précis identifiés (parentalité, insertion professionnelle…) la bonne connaissance de la situation permet de réaliser une orientation adaptée vers un partenaire compétent et de faire le lien entre le partenaire et la personne selon les situations.

Sur les questionnements liés au travail de coopération entre le CDAS et « Rencontre Pour un Toit », un groupe de travail s'est mis en place, avec une première rencontre en décembre 2016, entre le CDAS (composé du CESF et d'une

assistante sociale de secteur), Néotoa (composé de la conseillère sociale et de la responsable du service social) et le référent social AIS 35. Il est prévu d'y associer le CCAS de Vitré, qui n'a pas pu participer à cette première rencontre.

L'objectif était d'harmoniser le dispositif entre les professionnels présents et plus précisément de réfléchir au partenariat entre CDAS et référent AIS 35 et ainsi pouvoir répondre à cette question « comment prévenir, informer les ménages du lien entre le CDAS et le référent social AIS 35, dans le respect du secret professionnel, tout en évitant les doublons ? ».

Rappelons que jusqu'ici, une fois les orientations faites en comité technique, le référent social AIS 35 contactait le CESF du CDAS afin de savoir si le ménage était accompagné, ou en référence au CDAS. Puis, il se chargeait de contacter chaque assistante sociale pour les situations connues afin d'évaluer conjointement la nécessité d'un suivi RPT.

Lors de ce groupe de travail, il a été pensé une nouvelle procédure : le référent social AIS 35 propose directement un rendez-vous au ménage, et une fois le contact établi, l'usager peut s'il le souhaite indiquer les coordonnées de son référent social à l'intervenant social de l'AIS 35. Avec l'accord de la personne, le lien peut alors être établi avec le CDAS ou autre partenaire si nécessaire, dans un deuxième temps.

L'effet bénéfique réside aussi dans le temps gagné entre l'orientation en Comité Technique et le premier rendez-vous. Dans l'attente du lien avec l'assistante sociale référente, plusieurs semaines peuvent parfois s'écouler.

3.1.4 Description du public

Avec les données statistiques enregistrées en début de mesure, nous pouvons mettre en avant 2 profils de ménages ayant leurs problématiques propres et des problématiques communes.

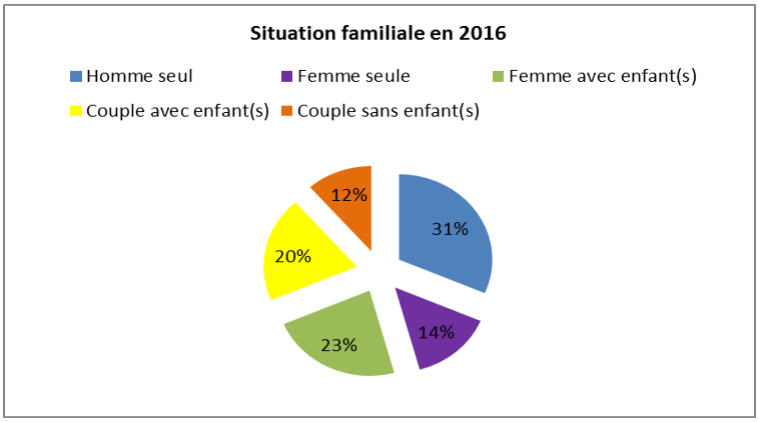
Dans un premier temps, il y a les ménages qui ne sont généralement pas ancrés dans un parcours institutionnalisé et n'ont pas le réflexe de demander de l'aide. Notamment car ils ne font pas partie des milieux les plus précaires et des publics prioritaires puisqu'ils ont, au moins en majorité, un revenu salarié et pensent ainsi devoir faire face seuls à leurs difficultés budgétaires. Ils peuvent aussi être amenés à méconnaitre leurs droits, notamment au FSL, au tarif solidarité. Ce public est particulièrement visé par notre autre financeur Inicial.

Parmi eux, certains ont fait le pas d'aller vers l'assistant social de secteur mais ont eu le sentiment de ne pas être dans leur droit, du fait de revenus moyens. Ils ne parvenaient pas à défendre leur situation et supportaient difficilement de devoir se justifier des difficultés rencontrées.

Nous rencontrons aussi à contrario des personnes qui connaissent parfaitement les institutions pour en avoir été usagers, parfois depuis leur enfance. Leur parcours est jalonné de prises en charge diverses et variées, de contractualisations et de rencontres avec des travailleurs sociaux. Ils en arrivent à saturation et souhaitent désormais se maintenir à distance, rejetant l'offre de service des institutions. L'approche, le lien de confiance et l'adhésion sont alors encore plus complexes à obtenir.

Situation familiale

		2015	2016
Situation familiale	Homme seul	10	11
	Femme seule	3	5
	Homme avec enfant(s)	2	0
	Femme avec enfant(s)	4	8
	Couple avec enfant(s)	8	7
	Couple sans enfant(s)	5	4
TOTAL		**32**	**35**



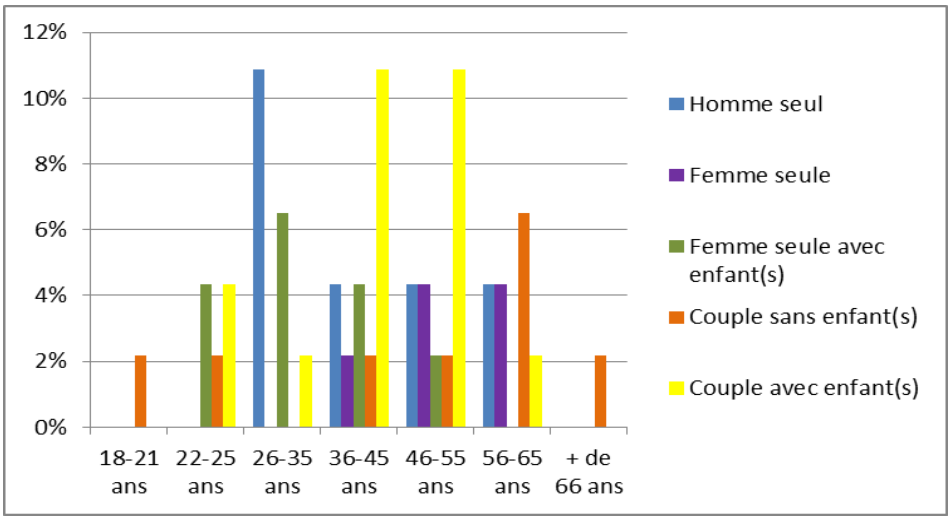
Le service de « Rencontre Pour un Toit » accompagne de manière indifférenciée des personnes isolées et des familles. Nous avons accompagné 13 familles et 16 personnes seules. Les personnes suivies sont en majorité des femmes ou hommes seuls : 16/35 ménages. Cette distinction des personnes dites « célibataires » avec une prépondérance des hommes seuls se confirme ainsi depuis 2015.

Parmi ces hommes seuls, notons que bien qu'ils n'aient pas leurs enfants à domicile, ils sont nombreux à être séparés/divorcés et accueillant leurs enfants de manière ponctuelle. Ils peuvent ainsi être confrontés à une grande solitude, même en emploi.

Situation par âge des personnes

Les 35 ménages orientés représentent 46 personnes.

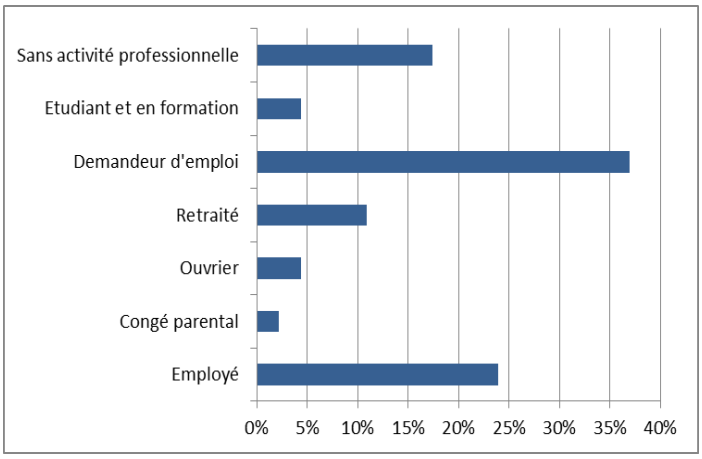
		Homme seul	Femme seule	Femme seule avec enfant(s)	Couple sans enfant(s)	Couple avec enfant(s)	Total	Pourcentage
Age des personnes	18-21 ans				1		1	2%
	22-25 ans			2	1	2	5	11%
	26-35 ans	5		3		1	9	20%
	36-45 ans	2	1	2	1	5	11	24%
	46-55 ans	2	2	1	1	5	11	24%
	56-65 ans	2	2		3	1	8	17%
	+ de 66 ans				1		1	2%
TOTAL		**11**	**5**	**8**	**8**	**14**	**46**	**100%**



La répartition par classe d'âge est relativement homogène, avec une prédominance de la population active, de 22 à 55 ans. Il y a néanmoins très peu de jeunes majeurs.

Situation professionnelle et ressources

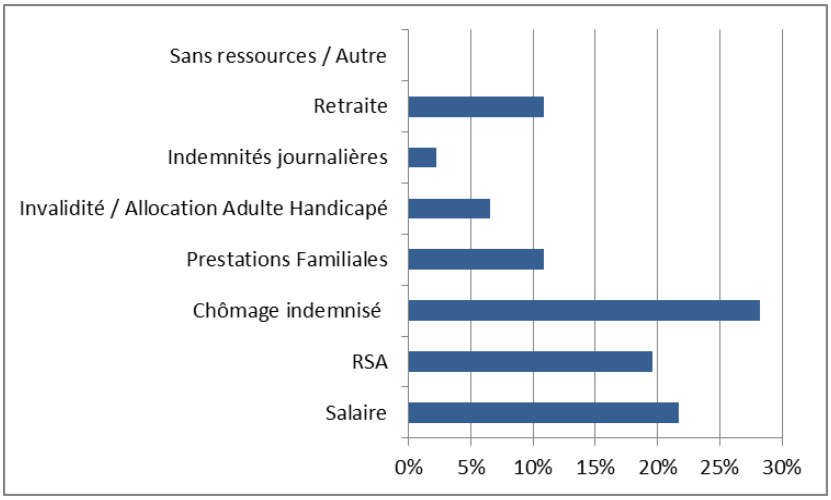
	Situation par personne (46)	
Situation professionnelle au début de la mesure	Employé	11
	Congé parental	1
	Ouvrier	2
	Retraité	5
	Demandeur d'emploi	17
	Etudiant et en formation	2
	Sans activité professionnelle	8
TOTAL		**46**



La cohorte la plus représentée reste celle des personnes sans activité professionnelle. Elle représente 54% des personnes accompagnées. On entend par sans activité professionnelle aussi bien les personnes au chômage choisi (isolement, problème de santé, au foyer…) que celles au chômage subi.

L'absence d'activité explique, en partie, les difficultés budgétaires. Le changement de situation et de statut peut aussi être source de déséquilibre financier.

	Situation par personne (46)	
Ressources	Salaire	10
	RSA	9
	Chômage indemnisé	13
	Prestations Familiales	5
	Invalidité / Allocation Adulte Handicapé	3
	Indemnités journalières	1
	Retraite	5
	Sans ressources / Autre	0
	TOTAL	**46**



La majorité des personnes sont dans une situation financière précaire. Les ressources sont diverses et se cumulent (prestations familiales, RSA, prestation logement…).

Sur les 10 personnes salariées, une majorité est en contrat précaire, fluctuant au rythme des missions d'intérim, ou rencontre des problèmes de santé et est en arrêt de longue durée. Les ménages ont alors des difficultés à jongler entre leurs changements de statut chômage/emploi ou à gérer les versements aléatoires d'indemnités journalières et d'ouverture de droit prime d'activité quand il y a reprise d'emploi par exemple.

Un partenariat s'est mis en place avec les intervenants de l'insertion professionnelle afin de favoriser la recherche d'emploi pérenne, la formation ou l'orientation en chantier d'insertion, pour les ménages proches de l'emploi. Celui-ci se caractérise pour le moment par un suivi conjoint, notamment avec le service insertion de Vitré communauté. Il peut être proposé selon le besoin et la situation des rencontres tripartites, notamment en fin de suivi Rencontre Pour un Toit.

Actuellement 3 personnes bénéficiant d'un accompagnement actif sont suivis par un Animateur Local d'Insertion avec lequel le référent social AIS 35 est en contact. L'insertion professionnelle a été une demande de leur personne, sans qu'il y ait d'accompagnement actif et régulier avec l'ALI. L'objectif est alors de favoriser ce lien afin de permettre à la personne de réaliser son projet de formation ou d'emploi dans de bonnes conditions. Cependant, il est à noter que la recherche d'emploi est très souvent empêchée par d'autres problématiques notamment de santé d'où des dépôts de dossiers en augmentation auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées ou de pension d'invalidité.

A contrario, nous pouvons remarquer que pour les ménages ayant des ressources satisfaisantes, l'impayé de loyer et les difficultés sociales afférentes s'expliquent davantage par un problème de gestion budgétaire et/ou de surendettement. Les difficultés observées pouvant expliquer la problématique d'impayé de loyer (observées chez les 34 ménages accompagnés) soutiennent cette analyse :

Difficultés	Nb d'occurrences	% du total des occurrences	% du total des ménages
Difficultés d'accès à l'emploi et/ou la formation	5	5%	15%
Surendettement non encadré dans un dossier Banque de France	9	10%	26%
Changement dans la situation familiale	5	5%	15%
Obligation de prioriser d'autres crédits avant le logement	8	9%	24%
Situation administrative et judiciaire bloquée/longue	5	5%	15%
Absence de mobilisation-découragement important	9	10%	26%
Problèmes de santé importants/troubles psychiques avérés.	8	9%	24%
Précarité et/ou baisse de ressources	17	18%	50%
Difficultés de gestion budgétaire	17	18%	50%
Difficultés de gestion administrative	10	11%	29%

3.1.5 Analyse qualitative

Le bilan effectué par Néotoa sur la situation de dette locative (aggravation ou amélioration) permet de mettre en avant un gain financier global non satisfaisant pour le bailleur. Pour aller plus loin dans l'analyse, nous proposons alors de faire un focus sur les familles accompagnées et sur les objectifs réalisés au cours du suivi. Il a déjà été observé que dans la majorité des situations, l'effet bénéfique « purement loyer » nécessite un délai minimum d'un an avant de noter le bénéfice du travail social. Or, pour une mise en parallèle, la durée moyenne des accompagnements est généralement d'environ 6 mois. Cela peut être un élément de réponse.

En effet, la temporalité de l'usager n'est pas celle de l'apurement du loyer et des temps dits de « procédure » d'impayés de loyers engagés par le bailleur social. L'interruption lors des deux premières phases : de rencontre/dialogue avec l'installation progressive de la relation de confiance et l'analyse/diagnostic des difficultés ne permettent pas d'aller de manière satisfaisante vers la dernière étape de mise en place de la réalisation d'un plan d'action co-construit avec le ménage. Or, cette étape est primordiale pour un rétablissement au plus long terme de la situation.

	Durée de l'accompagnement	Nb de ménages
Durée de l'accompagnement pour les mesures clôturées	- de 6 mois	18
	de 6 à 8 mois	1
	de 8 mois à 1 an	4
	de 1 an à 18 mois	4
	de 18 mois à 2 ans	1
	+ de 2 ans	0
	TOTAL	**28**

Aussi, l'absence de rendez-vous et les rendez-vous annulés peuvent entrainer des interruptions dans l'accompagnement, malgré un besoin identifié et une tentative de contact régulier par le référent social AIS 35 afin de ne pas rompre le lien.

Gestion des rendez-vous en 2016

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Nb total de rendez-vous prévus						23	14	8	16	28	17	18
Nb de rendez-vous annulés						3	2	0	2	3	3	3
						13%	14%		12%	10%	18%	16%
Nb d'absences						4	1	0	0	3	2	5
						17%	7%			10%	12%	27%
% de rendez-vous à reporter						**30%**	**21%**	**0%**	**12%**	**20%**	**30%**	**43%**

Au total 22 % des rendez-vous ont été annulés ou n'ont pas eu lieu sur 6 mois, entre le mois de juillet et le mois de décembre

Tout comme l'année 2015, en 2016 il est observé un nombre important de ménages pour qui une fin d'accompagnement est la conséquence d'un manque d'adhésion ou d'une absence d'adhésion.

Il est alors nécessaire d'observer les autres éléments travaillés avec la famille permettant une évolution positive de la situation au-delà de l'apurement du loyer et mettant en avant l'étendue des missions et interventions dans ce dispositif.

Facteurs permettant une évolution positive de la situation, observés chez les 35 ménages accompagnés	Nb occurrences	% du total des occurrences	% du total des ménages
Reprise d'une gestion budgétaire rigoureuse	7	8%	21%
Reprise d'une gestion administrative rigoureuse	5	6%	15%
Remobilisation et/ou réassurance avec l'accompagnement, soutien moral	15	17%	44%
Remotivation avec l'accès à l'emploi et /ou formation	9	10%	26%
Accompagnement qui permet de garantir le plan d'apurement	10	11%	29%
Orientation vers le droit commun pour consolidation de la situation	9	10%	26%
Accès aux soins	5	6%	15%

(suite) Facteurs permettant une évolution positive de la situation, observés chez les 35 ménages accompagnés	Nb occurrences	% du total des occurrences	% du total des ménages
Intermédiaire entre le bailleur et le locataire	4	4%	12%
Changement de logement	1	1%	3%
Clarification de la situation familiale	4	4%	12%
Aide à la compréhension d'une situation administrative compliquée	3	3%	9%
Accompagnement qui permet de garantir le remboursement de dettes/dépôt dossier de surendettement	11	12%	32%
Augmentation des ressources : ouverture de droits- accès à l'emploi-Aide Financière ponctuelle	7	8%	21%

Principales démarches engagées avec les ménages sur l'année 2016

Dossier FSL maintien eau/énergie	6
Dossier FSL maintien loyer	4
Plan d'apurement avec NEOTOA	11
Négociation d'échéancier avec les créanciers	3
Montage ou nouveau dépôt d'un dossier de surendettement	5
Négociation avec la Banque de France	4
Demande d'aide financière CDAS/CCAS	6
Demande aides sociales diverses	8
Demande de dégrèvement fiscal/remise gracieuse	3
Dossier FSL accès	0
Négociation avec GDF/EDF	8
Négociation fournisseur eau	7
Suivi du budget prévisionnel et réel	11
Anticipation et provisionnement des dépenses	6
Modification de l'organisation des comptes	5
Mise en place de mensualisation des charges	6
Dossier de demande de logement	3
Mutation	2
Orientation vers partenaires insertion professionnelle	5
Orientation vers activités sociale et culturelle	3
Entretien tripartite partenaire	12
Aide dans la procédure de divorce	1
Protection de l'enfance	1
Soutien sollicitation auprès du JAF	1
Contact avec un avocat	0
Soutien/accompagnement procédure judiciaire	2
TOTAL	**123**

Assurance habitation	2
Résiliation engagement divers	4
Choix mutuelle	2
Services et relations bancaires	4
Conseils en économie d'énergie	3
Demande d'intervention technique	2
Classement de papiers	2
CDAS /CCAS	10
Mesure ASL	1
Mesure GLA	0
Dossier RSA/ASS	8
Dossier AAH ou de pension d'invalidité	2
Prestations CAF	8
Recouvrement de la pension alimentaire	0
Ré-évaluation des droits APL	6
Couverture maladie complémentaire (ACS, CMU C, mutuelles…)	10
Tarif solidarité EDF/GDF	3
Orientation Epicerie alimentaire/Restos du cœur	7
Déclaration d'impôts	3
Dossier retraite	0
Droit chômage	3
TOTAL	**80**

Grand total	**203**

Ainsi les domaines d'intervention principaux sont ceux relevant de l'ouverture de droits, de la gestion d'impayés ou du budget.

3.1.6 Evolution du dispositif et axes de travail pour 2017

En 2016, l'intervention de l'AIS 35 auprès des locataires de Néotoa a été financée à la mesure. Cela implique une augmentation du nombre de mesures engagées pour garantir la viabilité financière du dispositif. Aussi, un constat a été fait en 2016 sur les critères d'orientation des ménages dans le dispositif : ils sont trop restreints pour permettre

d'avoir une file active de suivi conséquente, car ils se limitent aux ménages isolés en situation d'impayé naissant de 2 mois.

C'est pourquoi, le comité de pilotage de « Rencontre Pour un Toit » a suggéré d'élargir le public :

- Aux ménages pour lesquels il y a une sollicitation du garant loca-pass
- Aux ménages pour lesquels il y a une saisine de la CCAPEX
- Aux ménages qui reconstituent une dette après avoir déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France.

Ces nouvelles cibles encreraient encore davantage l'action « Rencontre Pour un Toit » dans le volet préventif. Il est prévu de mettre en action ces cibles durant l'année 2017.

Par ailleurs, le taux d'absentéisme aux rendez-vous proposés amène à questionner fortement l'utilité de contractualiser l'adhésion à l'accompagnement « Rencontre Pour un Toit », notamment pour les ménages qui ne se soumettent pas à des rencontres régulières et qui de ce fait limitent le bénéfice de l'accompagnement proposé. Une maquette de ce contrat, nommé volontairement « Document d'adhésion », a déjà été réalisée par le comité technique. Cet outil ne se veut pas être généralisable à l'ensemble des locataires. L'intérêt d'un dispositif non contraint, notamment avec les usagers « en non demande » a en effet été prouvé. Néanmoins, il existe une frange du public pour qui le contrat et la notion d'engagement sous-tendu sont nécessaires au maintien de l'investissement. Le « document d'adhésion » pourrait donc être utilisé au cas par cas, dès lors qu'il peut apparaître facilitateur.

Comme décrit plus tôt, il convient aussi de poursuivre la réflexion sur le travail de coopération avec les partenaires de droit commun, notamment via l'instance de groupe de travail initié en novembre 2016 afin de préciser et améliorer le travail de partenariat.

Il conviendrait également d'informer davantage l'ensemble des partenaires, car le dispositif étant encore jeune, l'ensemble des partenaires potentiels ne sont simplement pas informés de son existence.

3.3 RPT à Redon

3.3.1 Localisation des mesures

S'il y a un équilibre entre le pays de Redon et celui de Guichen dans le nombre de mesures, nous ne sommes pas sans questionner la chute du nombre de GLA décidée en 2015 par le département sur ce secteur.

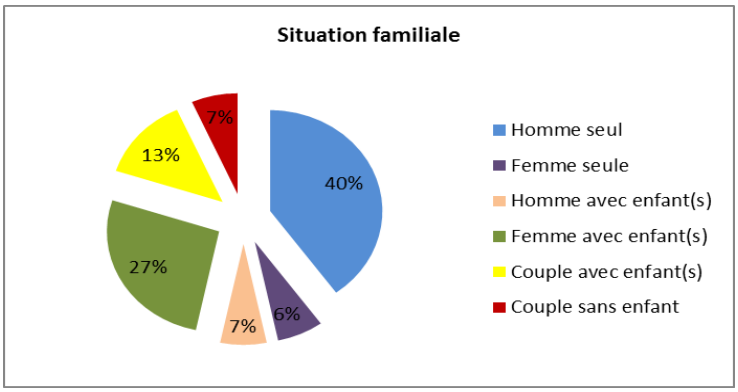
<table>
<tr><th rowspan="12">Lieu d'habitation</th><th>Commune</th><th>Nb ménages</th><th>% du total</th><th colspan="2">Secteur géographique</th></tr>
<tr><td>La Gacilly</td><td>3</td><td>20%</td><td colspan="2" rowspan="2">Département 56</td></tr>
<tr><td>Saint Dolay</td><td>1</td><td>7%</td></tr>
<tr><td>Maure de Bretagne</td><td>2</td><td>13%</td><td rowspan="8">Département 35</td><td rowspan="4">VHBC (40%)</td></tr>
<tr><td>Guichen</td><td>2</td><td>13%</td></tr>
<tr><td>Saint Senoux</td><td>1</td><td>7%</td></tr>
<tr><td>Lohéac</td><td>1</td><td>7%</td></tr>
<tr><td>St Just</td><td>1</td><td>7%</td><td rowspan="4">CC Redon (33%)</td></tr>
<tr><td>Sixt/ Aff</td><td>1</td><td>7%</td></tr>
<tr><td>Pipriac</td><td>1</td><td>7%</td></tr>
<tr><td>Redon</td><td>2</td><td>13%</td></tr>
<tr><td colspan="2">TOTAL</td><td>15</td><td>100%</td><td></td><td></td></tr>
</table>

3.3.2 Description du public

Le nombre de ménages concernés et par le dispositif en 2016 sur le secteur du pôle de Redon est de 15. Le nombre d'orientation faites en 2016 est de 4 ménages et le nombre de sorties de 13 ménages. Ces chiffres sont fortement liés à la chute du nombre de mesures en 2016.

Situation familiale

Situation familiale	Homme seul	6	40%
	Femme seule	1	7%
	Homme avec enfant(s)	1	7%
	Femme avec enfant(s)	4	27%
	Couple avec enfant(s)	2	13%
	Couple sans enfant	1	7%
TOTAL		**15**	**100%**



40 % des personnes sont des hommes isolés.

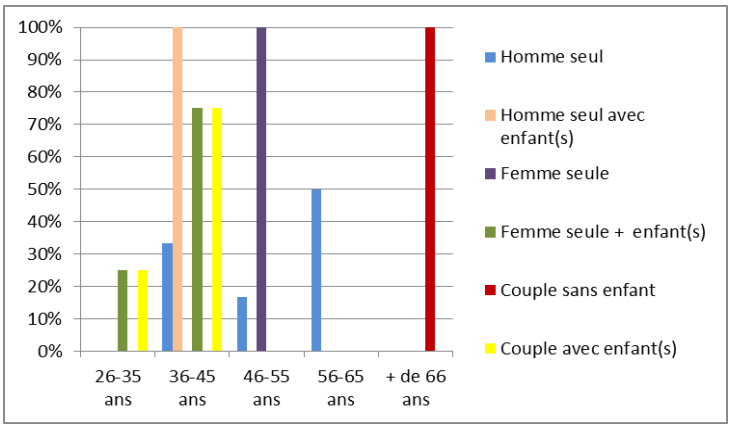
Il s'agit de publics qui ne sont pas pris en charge par le CDAS, et qui échappent donc aux mesures d'accompagnement par le département. Il y avait aussi 14 enfants concernés. Ce chiffre relance bien la nécessité d'accroître et de pérenniser ce dispositif préventif à l'expulsion locative.

Situation par âge des personnes

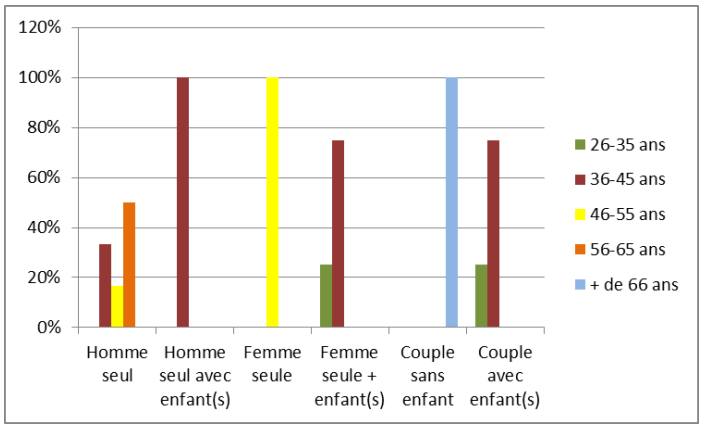
Les 15 ménages orientés représentent 18 adultes.

		Homme seul	Femme seule	Homme seul avec enfant(s)	Femme seule avec enfant(s)	Couple sans enfant	Couple avec enfant(s)	Total	Pourcentage
Age des personnes	26-35 ans				1		1	2	11%
	36-45 ans	2		1	3		3	9	50%
	46-55 ans	1	1					2	11%
	56-65 ans	3						3	17%
	+ de 66 ans					2		2	11%
TOTAL		**6**	**1**		**4**	**2**	**4**	**18**	**100%**

Répartition des âges par catégorie familiale



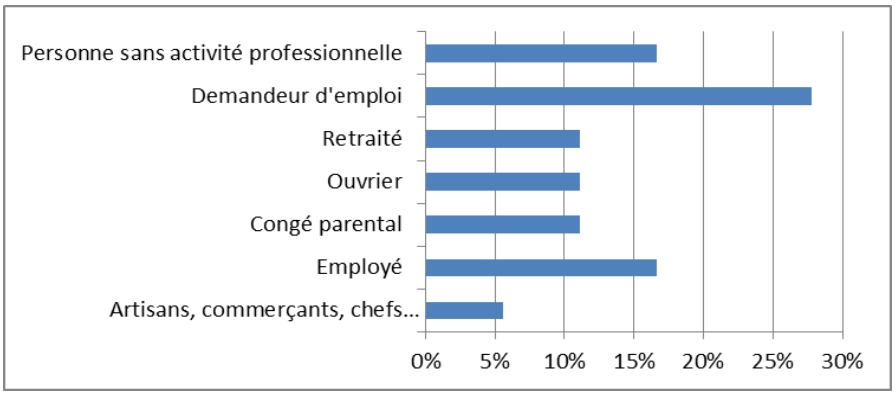
Répartition des catégories familiales par âge



Les 23-45 ans correspondent à la tranche la plus représentative. Il faut souligner que cette même tranche est la plus représentative au CHRS de Redon.

Situation professionnelle

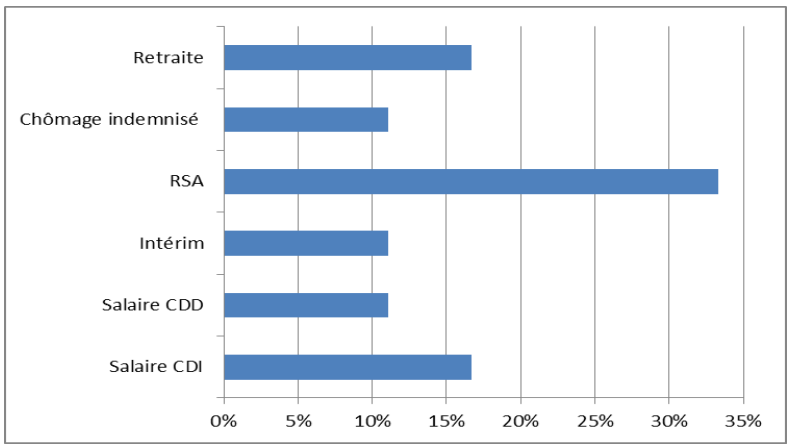
	Situation par personne (18)	
Situation professionnelle au début de la mesure	Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	1
	Employé	3
	Congé parental	2
	Ouvrier	2
	Retraité	2
	Demandeur d'emploi	5
	Personne sans activité professionnelle	3
	TOTAL	**18**



Les publics accompagnés sont salariés pour 44 % d'entre eux. Cela correspond bien à la cible d'Inicial et inquiète quant aux besoins des ménages salariés.

Ressources

	Situation par personne (18)	
Ressources	Salaire CDI	3
	Salaire CDD	2
	Intérim	2
	RSA	6
	Chômage indemnisé	2
	Retraite	3
	TOTAL	**18**



	15 ménages =	12 Pers seules	3 Familles / Couples
Niveau de ressources du ménage	Inf RSA personne seule (452,21€)		
	De 450€ à 650€	4	2
	De 650€ à 850€	1	1
	De 850€ au SMIC (1140€)	3	1
	De 1140€ à 1500€	1	1
	De 1500€ à 2000€		1
	Plus de 2000€		
	TOTAL	**18 personnes**	

Les ressources des ménages sont majoritairement inférieures au SMIC. Elles dénotent bien la précarité des personnes suivies.

3.3.3 Activité de la structure durant l'année 2016

En 2016, Néotoa a orienté à l'AIS 35 Pôle de Redon 4 situations. Ces 4 ménages ont pu être rencontrés et/ou contactés au téléphone :

- Pour 3 situations, les CDAS connaissaient les ménages. Après lien avec les assistantes sociales des secteurs, il a été convenu que l'AIS 35 devait tenter de contacter les ménages concernés (lien interrompu avec le CDAS, suivi difficile du fait de l'association faite entre l'assistante sociale et la protection de l'enfance…)
- Pour 1 situation, le ménage n'avait aucun contact avec un service social depuis de nombreuses années.

Ces indicateurs renforcement l'incompréhension sur le fait que le département nous ait interdit de mettre en place ce dispositif sur le secteur de Redon-Guichen en 2015.

13 dossiers ont pris fin en 2016. Il faut noter qu'en 2015 et 2016, le conventionnement pour ce dispositif sur Redon est tombé de 20 mesures à 2 mesures. Un temps a été nécessaire pour mettre fin et/ou passer le relais des accompagnements déjà engagés fin 2015. La durée moyenne de l'accompagnement social des dossiers ayant pris fin en 2016 est de 13 mois.

Les motifs de fin de suivi de ces 13 dossiers sont :

- Orientation vers un ASL : 1
- Départ du locataire : 1
- Reprise en main de la situation par l'usager : 2
- Fin rapide du fait de l'arrangement en direct avec le bailleur : 1
- Plus de contact de la part du ménage après plusieurs mois de suivi : 6
- Ménage ayant souhaité mettre fin volontairement à l'accompagnement malgré la dégradation de la situation : 2

4 300 Logements

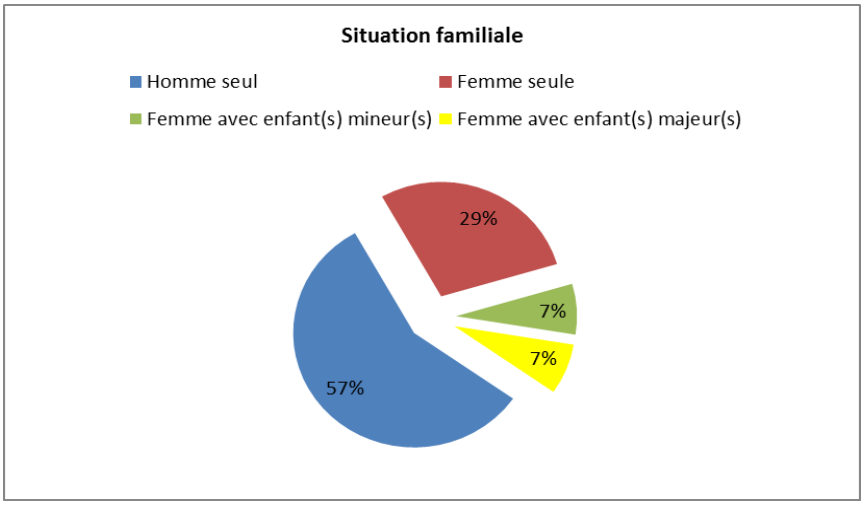
Sur l'année 2016, sur le secteur de Redon, il y a eu 6 nouvelles orientations vers le dispositif 300 logements accompagnés et 14 ménages ont été suivis sur ce dispositif durant l'année 2016.

4.1 Typologie du public pris en charge

Situation familiale

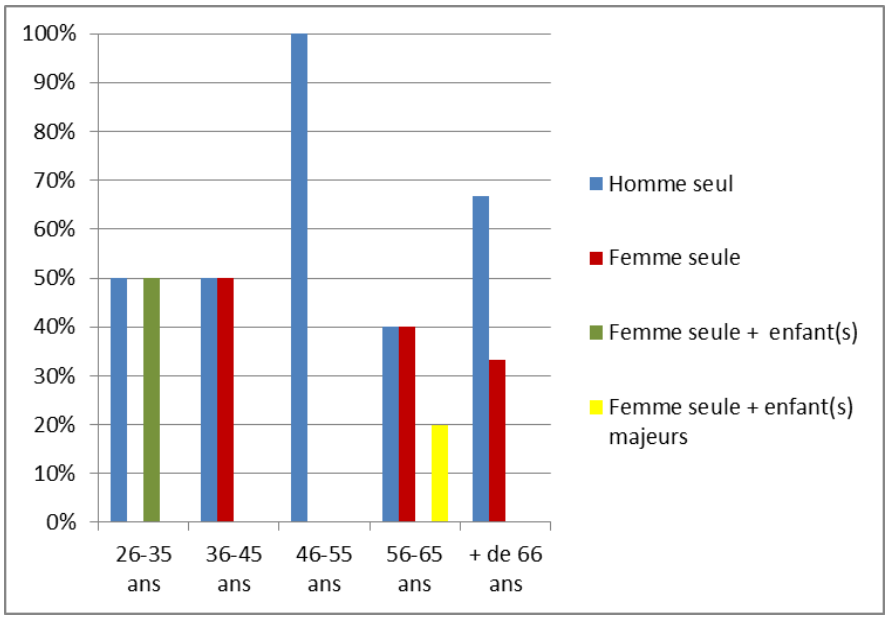
Situation familiale	Homme seul	8	57%
	Femme seule	4	29%
	Femme avec enfant(s) mineur(s)	1	7%
	Femme avec enfant(s) majeur(s)	1	7%
	TOTAL	**14**	**100%**

Il y avait également 1 enfant majeur et 1 enfant mineur.

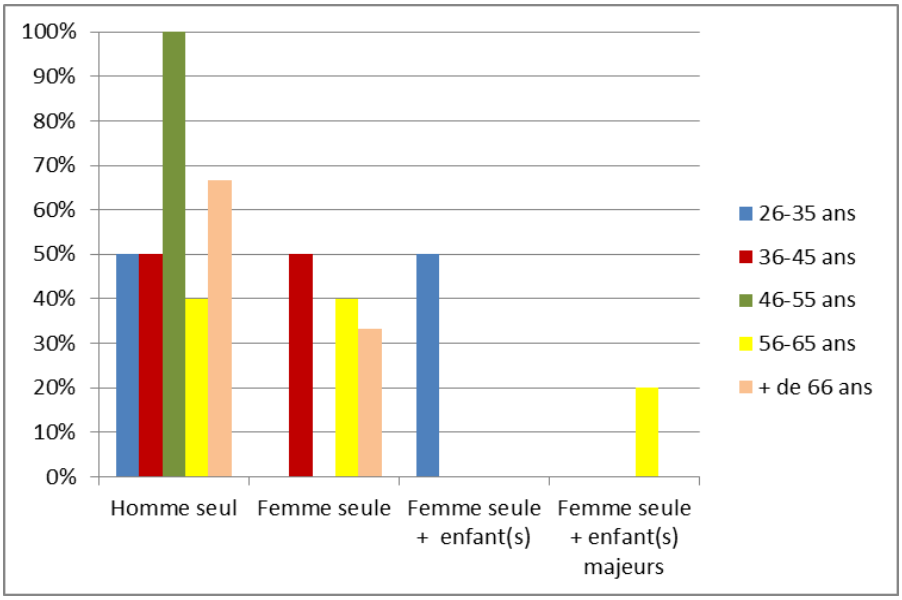


Situation par âge		Homme seul	Femme seule	Femme seule + enfant(s)	Femme seule + enfant(s) majeurs	**Total**
Age des personnes	26-35 ans	1		1		2
	36-45 ans	1	1			2
	46-55 ans	2				2
	56-65 ans	2	2		1	5
	+ de 66 ans	2	1			3
	TOTAL	**8**	**4**	**1**	**1**	**14**

Répartition des âges par catégorie familiale



Répartition des catégories familiales par âge



Lieu d'habitation

Lieu d'habitation	CC Redon : 4	Redon	4
	VHBC : 5	Maure de Bretagne	1
		Guichen	2
		Messac	1
		Loheac	1
	CC St Méen/Montauban de Bretagne : 4	Monfort sur Meu	2
		Médreac	1
		Montauban de Bretagne	1
	CC Bain de Bretagne : 1	Bain de Bretagne	1
		TOTAL	**14**

Situation professionnelle

Situation professionnelle au début de la situation	Retraités	4
	Personnes sans activité professionnelle	10
	TOTAL	**14**

Ressources

Nature des ressources	Salaire	3
	RSA	
	Chômage indemnisé	
	Prestations Familiales	6
	Invalidité/ Allocation Adulte Handicapé	
	Indemnités journalières	1
	Pension de réversion	4
	Retraite	
	Sans ressources	
	Situation inconnue	
	TOTAL	**14**

4.2 Analyse de l'accompagnement

Sur les 14 accompagnements :

- 4 cibles habitat adapté
- 2 en cible réassurance du locataire
- 4 en cible évaluation santé mentale
- 1 cible santé mentale
- 3 cibles inconnues

Le dispositif peut induire un bail de sous location :

- 3 sont locataires en bail de sous location avec l'AIS 35 (2 cibles habitat adapté et 1 cible réassurance du locataire) : 2 situations sont en dettes à ce jour (1 en voie de régularisation et 1 situation complexe)

11 accompagnements le sont dans un logement en location ou sous location dans le cadre d'un logement Néotoa.
2 accompagnements le sont dans un logement en location ou sous location dans le cadre d'un logement d'Aiguillon Construction.
1 inconnu.

5 sorties du dispositif 300 logements accompagnés

- 1 sortie positive du dispositif fin d'accompagnement
- 1 sortie avec poursuite vers un ASL CIFSL
- 1 sortie pour fin de bail départ du logement
- 1 sortie pour refus du suivi

5 FAJ Logement

5.1 Les usagers en 2016

En 2016, 6 jeunes ont été hébergés sur 2 places d'hébergement à Redon.

N°	Sexe	Age	Situation antérieure	Niveau de formation	Formation suivie	Provenance	Nb de mois	Sortie logement vers	Difficultés rencontrées	Sortie emploi-formation vers
1	M	22	Hébergé	Niveau V	GJ	Redon	8 mois	Logement autonome		En intérim depuis quelques mois à sa sortie
2	M	21	Sans domicile	Niveau V	GJ	Redon	1 mois	inconnue	Parti sans prévenir.	Inconnue
3	M	23	Hébergé	Niveau V	GJ	Redon	1 mois	Logement autonome		CDD d'un an
4	M	19	Sans domicile	Niveau V	GJ	Redon	3 mois	Hébergement par des tiers	Rupture contrat car hébergement de tiers. Non adhésion à l'accompagnement, aux règles	Néant
5	M	21	Domicile maternel	Niveau V	GJ	Guémené Penfao	5 mois	CHRS	Etre loin de sa famille entrainait des difficultés de mobilisation	
6	M	18	Hébergé	Niveau V	Formation	Cournon	Tjrs hébergé		Santé	

Parcours des personnes avant leur admission

Trois des jeunes admis étaient auparavant dans une situation d'hébergement, 2 étaient sans domicile fixe depuis plusieurs mois et 1 sortait du domicile maternel. Une large majorité des jeunes accueillis étaient donc dans des situations très précaires. 4 étaient originaires de Redon, 1 de Guémené Penfao (44) et 1 de Cournon (56).

Les jeunes ont accédé à un hébergement FAJ afin de pouvoir s'engager pleinement dans un parcours d'insertion professionnel : PPI ou formation qualifiante. Depuis 2015, l'AIS 35 a des jeunes inscrits dans le dispositif Garantie Jeune (3 en 2015 et 5 en 2016). Un nouveau service d'hébergement dédié aux jeunes de ce dispositif a depuis été créé.

Pour la grande majorité, la demande a été instruite car il y avait absence d'hébergement stable et une rupture importante avec leur famille. Ces deux raisons empêchaient les jeunes de s'investir pleinement dans la mise en place de leurs projets. Pour celui qui était toujours au domicile maternel, la demande a été faite car celle-ci déménageait dans un autre département et cela aurait mis à mal son investissement dans la GJ. L'âge moyen est de 21 ans comme les deux années précédentes.

La moitié des jeunes accueillis n'avait pas de diplômes (niveau CAP) et leur niveau de formation est faible. 2 ont obtenu un BEP ou un CAP et le dernier avait débuté une première année de baccalauréat professionnel.

Tout comme en 2015, les principales difficultés repérées ont été liées à la compréhension des documents administratifs ainsi qu'à la gestion du quotidien dans un logement, étant donné qu'aucun n'avait été locataire auparavant.

Parcours d'insertion

La durée moyenne d'hébergement est de 3 mois ½ en 2016 (7 mois en 2015 et 5 mois en 2014). Cette diminution s'explique par le fait que deux personnes ne sont restées qu'un mois. En dehors de ces deux jeunes, la durée moyenne a été de 5 mois.

Un jeune a obtenu une dérogation pour une prolongation de l'hébergement. En effet, il a eu à plusieurs reprises des réponses positives pour des logements via des bailleurs privés qui se sont rétractés au dernier moment. Il avait un CDD depuis quelques mois et a finalement intégré un logement social. Cette dérogation a permis de l'accompagner au mieux dans l'objectif de préparer la suite de son projet professionnel et de son hébergement.

Tout comme les années précédentes, nous faisons face à des jeunes en manque de repères et en difficulté dans la gestion du quotidien. Les règles imposées sont parfois très difficiles à tenir pour ces jeunes en manque de repères et qui n'ont jamais eu d'expérience locative.

Néanmoins, les résultats en termes d'autonomie, et d'avancement sur l'ouverture de leurs droits sont plutôt positifs.

- Pour 2 des jeunes, il y a eu accession à un logement autonome avec un emploi de plusieurs mois.
- 1 des jeunes accueillis est parti sans prévenir à l'issue du premier mois, pris dans ses difficultés familiales.
- Pour un autre, l'hébergement a pris fin suite au non-respect du règlement et à sa non-adhésion tant avec le référent FAJ logement qu'avec son référent Mission Locale. Ce retour à une situation précaire a toutefois permis au jeune de se remobiliser et d'avoir aujourd'hui une situation plus stable avec un emploi.
- Le début de prise d'autonomie et l'éloignement familial a été difficile pour un des jeunes accueillis. En effet, la mobilisation dans les démarches a parfois été laborieuse. Au vu de ses difficultés, ce jeune a intégré le CHRS où l'accompagnement a pu se poursuivre et redynamiser le jeune. De plus, le fait d'être seul dans un logement lui a été favorable.
- Le dernier était toujours accueilli au logement fin 2016. Une problématique santé est venue complexifier cette fin d'année.

Les liens avec leur conseiller Mission Locale sont essentiels pour la cohésion de l'accompagnement de ces jeunes. Il en est de même avec les centres de formation. Cela permet de proposer un accompagnement global du jeune, cela lui permet de se rendre compte que c'est bien un travail partenarial afin de le soutenir au mieux dans ses démarches et projets. L'accompagnement FAJ au sein de l'AIS 35 a pu se mettre en place dans la gestion du quotidien ainsi que dans la gestion administrative pour ces jeunes.

Au vu de l'augmentation du nombre de demandes s'expliquant par la création du dispositif Garantie Jeune (mis en place en 2015 sur Redon) ainsi que par les parcours de vie difficiles des jeunes sur le Pays de Redon, l'accueil en FAJ logement est passé de 3 mois à 4 mois dans un premier temps, afin de laisser plus de temps aux jeunes pour envisager la suite de la Garantie Jeune.

La notion de projet professionnel a été également réadaptée aux problématiques actuelles des jeunes ainsi qu'au dispositif Garantie Jeune car ce sont majoritairement des jeunes qui ne se projettent pas encore sur un projet professionnel défini, mais qui ont besoin de temps pour le construire. Un nouveau dispositif, le Service Hébergement Garantie Jeune a alors été mis en place courant 2016 pour faire face à cette hausse.

La majorité des jeunes hébergés en 2016 était dans le dispositif Garantie Jeune. Un accompagnement vers un logement autonome peut difficilement se mettre en place. En effet, l'allocation perçue durant la Garantie Jeune ou la formation ne permet pas une projection future. Il est donc important de prendre le temps de construire avec eux un projet autour d'objectifs pour pouvoir les orienter au mieux vers une solution d'hébergement ou de logement adaptée à leurs ressources.

5.2 Récapitulatif des accueils de 2006 à 2016

48 jeunes ont été hébergés entre 2006 et 2016, certains sur 2 ans.

Année	Nombre de jeunes	Durée de séjour	Sortie logement	Insertion professionnelle
2016 (2 places)	**6 jeunes hébergés,** 5 sorties	Durée moyenne : 3,5 mois	2 logements autonomes 1 exclusion 1 CHRS 1 parti sans prévenir 1 toujours présent	2 en emploi 2 inconnues 1 toujours en GJ 1 en formation

2015 (2 places)	**4 jeunes hébergés,** 2 sorties	Durée moyenne : 7 mois	2 exclusions 2 toujours dans le logement	2 inconnues, 1 jeune est en emploi (CDD) suite à 1 stage dans le cadre de la Garantie Jeune et 1 second est encore dans le dispositif Garantie Jeune
2014 (2 places)	**4 jeunes hébergés,** 2 sorties	Durée moyenne : 6,5 mois	1 retour au domicile parental et 1 orientation la MAPAR	Pour 1 un contrat d'apprentissage et pour le second 1 exclusion de formation.
2013 (2 places)	**9 jeunes hébergés**, 7 sorties	Durée moyenne : 2 mois	7 sorties incertaines (hébergement pour 6 et pour 1, inconnue)	Pour 1, pas de démarrage de formation, 2 exclusions, 2 abandons et 2 ont continué une formation
2012 (2 places)	**8 jeunes hébergés**, 6 sorties	Durée moyenne : 2,5 mois	6 sorties incertaines (hébergement pour 3, CHRS pour 1 et 2 inconnues)	2 exclusions, 2 fins de formation, 1 POP en cours et 1 non démarrage de formation.
2011 (2 places)	**6 jeunes hébergés**, 4 sorties	Durée moyenne : 2,5 mois	4 sorties incertaines (hébergement et urgence)	3 exclusions de formation et 1 PPE en cours + 1 POP en cours
2010 (2 places)	**6 jeunes hébergés**, 4 sorties	Durée moyenne : 5 mois	2 sorties incertaines (hébergement), 2 sorties positives	1 qualification professionnelle en cours, 2 POP toujours en cours, 1 exclusion de formation
2009 (2 places)	**4 jeunes hébergés**, 3 sorties	Durée moyenne : 4 mois	3 sorties négatives (retour à l'hébergement, admission CHRS et sortie inconnue suite exclusion)	Aucune insertion professionnelle pour les 3
2008 (3 places)	**6 jeunes hébergés**, 6 sorties	Durée moyenne : 3 mois (sauf une résidente - 11 mois)	6 sorties incertaines (hébergement) et aucune « positive »	1 qualification prof obtenue / 2 insertion prof en cours / aucune insertion prof pour 3 (abandon ou échec formation)
2007 (3 places)	**6 jeunes hébergés**, 4 sorties	Durée moyenne : 4 mois	3 sorties positives (privé, MAPAR et EPIDE) / 1 sortie incertaine (hébergement) / 2 en cours, sortie en 2008	3 insertions professionnelles en cours (CDI, EPIDE, pré pro employé libre-service en cours) / aucune insertion prof pour 1 (abandon POP) / 2 en cours, sortie en 2008
2006 (démarrage de l'activité)	**2 jeunes hébergés**, pas de sortie	Durée moyenne : 4 mois	En cours, sortie en 2007	En cours, sortie en 2007

5.3 Point 2016 des demandes (tous dispositifs confondus)

Il est également important de quantifier dans le Service Accueil Hébergement Insertion de Redon les jeunes demandeurs, afin de mieux comprendre les besoins FAJ logement. En effet, 30 % des personnes reçues au PAO sont âgées de 18 à 24 ans. 38 % de ses demandes sont orientées par la Mission Locale. Les autres proviennent du CDAS, du CCAS, des CMS, de la MAPAR, des centres de formation… Le bouche à oreille est également très présent dans les demandes.

Demandes directes FAJ Logement (avec fiche d'orientation de la Mission Locale)

2016	**31 demandes FAJ logement** dont 22 qui ont également fait une demande à la MAPAR et 4 réorientations vers le CHRS. Sur les 5 demandes exclusivement FAJ logement AIS 35, il y a eu 2 entrées et 3 annulations. Les 3 autres entrées de l'année 2016 avaient aussi fait une demande à la MAPAR. 63 % des demandeurs étaient dans le dispositif de la GJ.
2015	**9 demandes FAJ logement** : 3 admissions dont 1 qui n'a pas accepté. 6 refus car pour 5 : « places complètes » et 1 une orientation vers une demande CHRS. Sur les 9 demandes 6 jeunes étaient inscrit dans le dispositif de la Garantie Jeune.
2014	19 demandes FAJ Logement : 2 admissions, 1 orientation CHRS, 3 n'ont pas donné suite, 1 ne relevait pas du dispositif FAJ, 12 refus car « places complètes ».
2013	**27 demandes FAJ logement** : 7 admissions, 3 réorientations CHRS, 4 n'ont pas donné de suite, 5 ont annulé leur demande, 7 refus car « places complètes » et 1 car il était mineur.

2012	**20 demandes FAJ Logement** : 8 admissions (dont 2 ne se sont pas présentés suite à l'accord), 2 ne se sont pas présenté aux entretiens d'admission, 1 a annulé sa demande, 4 n'ont pas donné suite, 5 refus car « places complètes »
2011	**18 demandes FAJ Logement** : 3 admissions, 7 demandes annulées (dont 6 par les demandeurs, 1 pour absence de projet professionnel), 4 refus car « places complètes », 3 réorientations CHRS et 1 réorientation MAPAR.
2010	**28 demandes FAJ Logement** : 6 admissions, 16 demandes annulées (dont 11 par les demandeurs, 2 pour situation de couple et 3 pour absence de projets professionnels engagés), 3 refus car « places complètes » et 3 réorientations CHRS
2009	**13 demandes FAJ Logement** : 4 admissions, 5 demandes annulées par les demandeurs, 3 refus car « places complètes » et 1 réorientation admission CHRS
2008	**11 demandes FAJ** : 4 admissions, 1 refus (mineure), 4 annulations par les demandeurs
2007	**11 demandes FAJ** : 4 admissions, 6 refus (2 car complet, 2 orientés vers CHRS, 2 vers MAPAR), 1 annulation par le demandeur
2006	**4 demandes FAJ** mais démarrage de l'action uniquement fin d'année : 2 admissions, 2 orientations CHRS (dont 1 car grossesse, 1 car soucis important de santé)

Un tiers des demandes faites en 2016 ont été annulées par le jeune. En effet, nous sommes face à un public qui vit dans l'instant. L'absence de place disponible au moment de la demande est parfois difficile à comprendre pour eux. Aussi, nous pouvons noter que pour plusieurs d'entre eux, ils sont dans le dispositif de la GJ ou en formation au moment de la demande mais n'y sont plus quand une place se libère ce qui amène à un refus d'hébergement. Cela peut notamment s'expliquer par la difficulté de s'investir dans un dispositif ou une formation quand il n'y a pas de logement stable.

6 Appartements d'urgence

6.1 Logement Temporaire de la Communauté de Communes du Val d'Ille d'Aubigné

Ce dispositif a démarré avec le logement situé au 21 rue du château d'eau à Saint Aubin d'Aubigné. Il s'agit d'un logement de type 2 de 55 m² avec un jardin clos, pouvant accueillir un maximum de 3 personnes. Ce logement est anonyme et sécurisé.

Ce dispositif est à l'initiative de la Communauté de Communes du Pays d'Aubigné. L'interlocuteur en charge du projet est Anne ROGARD, remplacée par Florence DENIAU au mois d'octobre 2016. La communauté de communes a fusionné en janvier 2017 avec la communauté de communes du Val d'Ille. Il s'agit désormais de la **Communauté de Communes du Val d'Ille d'Aubigné** avec un nouveau représentant Logement, Monsieur Thierry NOGUES.

Des critères prioritaires d'orientation ont été fixés :

- ménages suite à des séparations conflictuelles
- personnes ayant besoin d'être relogées le temps de travaux lourds dans leur logement (exemple type Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale – MOUS).
- ménages suite à un incendie dans leur logement

Le logement peut accueillir un homme et/ou une femme avec ou sans enfants. La priorité est donnée aux habitants de la Communauté de Communes mais en fonction des disponibilités, il est possible de proposer le logement à des personnes de communes voisines.

Les demandes d'hébergement sont gérées par la Communauté de Communes du Val d'Ille d'Aubigné à qui les travailleurs sociaux de secteur, élus, professionnels du secteur médico-social, adressent une synthèse de la situation et l'origine de la demande.

Il est utilisé à cet effet l'imprimé unique de demande financière. Ce document unique permet une lecture plus efficiente de la situation et présente ainsi les informations administratives, les droits ainsi que le budget de la personne, avec une note sociale.

La demande est étudiée en commission d'attribution s'il y a plusieurs demandes simultanées. Les élus présents sont : le président de la Communauté de Communes, M. Alain Fouglé, le vice-président en charge de l'habitat, M. Jacques Richard et le vice-président en charge des Services, M. Yves Colombel.

Une fois qu'il y accord sur l'orientation, le service logement extérieur de Vitré est informé et destinataire de la note sociale et de l'imprimé unique. Ces premières informations permettent au travailleur social référent de prendre contact avec le professionnel orienteur, si cela n'a pas été déjà fait en amont, et de contacter la personne admise dans le logement afin d'organiser son accueil et son entrée dans le logement.

Il s'agit pour le travailleur social AIS 35 lors de l'accueil d'effectuer l'état des lieux, de signer le contrat d'hébergement, de signer le règlement intérieur et de l'accompagner tout au long de l'hébergement dans l'ouverture de ses droits et l'accès à un logement autonome.

L'hébergé s'engage à respecter son contrat et le règlement intérieur inhérent au logement mis à sa disposition. Ainsi il doit notamment procéder à sa domiciliation au CCAS de St Aubin d'Aubigné. Aussi, dans les meilleurs délais, une demande de logement social est à déposer, ou à renouveler selon les situations. Pour les demandes sur les communes du Val d'Ille d'Aubigné, le partenariat pourra permettre une prise en compte efficace des demandes HLM.

6.1.1 Les ménages accompagnés

L'accompagnement a débuté le 20 juillet 2016. Il s'agissait d'une demande du CDAS pour une femme seule en besoin d'hébergement suite à des violences intrafamiliales.

La femme était âgée de 25 ans et en recherche d'emploi, non indemnisée par Pôle Emploi. Elle était bénéficiaire du RSA.

Elle était locataire auprès d'un propriétaire privé avec son conjoint dans la commune de Montreuil sur Ille, commune du Val d'Ille d'Aubigné. Le couple a deux enfants, qui ne sont plus à leur charge au moment de l'hébergement de la femme.

La note sociale fait ressortir un parcours locatif très fragile.

6.1.2 Sortie du dispositif

Suite à l'évaluation avec l'assistante de service social référente, il a été convenu un rendez-vous tripartite au CDAS puis l'entrée dans le logement dans la continuité.

Néanmoins, une fois entrée dans l'hébergement, l'adhésion de Madame à l'accompagnement n'est pas présente. Elle ne répond pas au téléphone et n'est pas présente au logement lors des visites. Est questionnée l'occupation du logement par cette personne.

Les faits ont été relayés par le référent social AIS à la communauté de communes. La personne ne respectant pas ses engagements (signifiés dans le règlement intérieur et le contrat d'hébergement) la communauté de communes a pris la décision de mettre fin à l'hébergement. Il lui a été accordé un délai afin de quitter l'hébergement dans de bonnes conditions. Ce délai d'un mois a permis au référent social AIS d'envisager avec le CDAS un rendez-vous tripartite de fin d'hébergement.

6.1.3 Bilan

Le bilan de cette première année, dans un contexte de mise en place du dispositif, permet de mettre en avant la nécessité d'approfondir le travail en partenariat afin de repréciser les outils et le rôle de chaque acteur.

Certains travailleurs sociaux du CDAS ont pu exprimer le besoin de davantage de réactivité de la part de la communauté de communes lors de l'orientation et de la décision, si accord ou non d'hébergement. Il a été convenu que le travailleur social AIS soit également disponible auprès des partenaires en relais si nécessaire.

Le premier accompagnement a aussi permis de repenser les documents et de retravailler sur les outils de départ, tel que le règlement intérieur, afin de préciser les conditions et les termes de fin d'hébergement.

Les liens avec les différents interlocuteurs de la communauté de communes ont été réguliers et un bilan écrit du premier accompagnement a été transmis en sortie du dispositif. Une rencontre pour début 2017 est envisagée entre le nouveau référent Logement de la communauté de communes, M. Nogues, M. Cambon et Mme Toullier.

6.2 Logement Temporaire de la Communauté de Communes du Vallon de Haute Bretagne Communauté - VHBC

En Septembre 2010, la Communauté de Communes ACSOR de Guichen est à l'initiative de la mise en place d'un accueil de logement temporaire. Le dispositif démarre alors avec un logement d'accueil, situé au 30 rue Colette à Guichen. Ce T3, en rez-de-chaussée avec jardin clos, est toujours le même en 2016, et répond toujours aux situations d'urgence sur la ville et le secteur de Guichen.

Depuis le démarrage, les territoires évoluent et les Communautés de Communes grandissent. C'est ainsi que VHBC, la Communauté de Communes du Vallon de Haute Bretagne Communauté prend le relais quant à la gestion et au financement du dispositif d'accueil temporaire.

Face aux besoins grandissant sur le secteur, un 2ème logement a été ouvert en mai 2015 sur la commune de Maure de Bretagne, situé au 4 rue du Sous-Lieutenant Crézé. Il s'agit là d'un pavillon T4 avec cour et jardin clos.

Les demandes d'hébergement sont gérées par la Communauté de Communes de VHBC. Les travailleurs sociaux de secteur, élus ou professionnels (par exemple, un médecin traitant) adressent une synthèse de la situation et les raisons de la demande à la coordinatrice sociale de VHBC. Toute demande peut être étudiée, il n'y a pas de restriction du public ou de la raison de l'urgence d'hébergement.

Une commission, composée de Mme FLATTOT (élue sur la Ville de Guichen), Mme CHAUVOIS (coordinatrice sociale VHBC) et Mme GIBOIRE (CESF du CDAS de Guichen), est mise en place pour se positionner sur la ou les demande(s) en cours.

La durée de l'hébergement est définie de manière contractuelle pour une durée d'1 mois, renouvelable 2 fois (maximum 3 mois). Les demandes de renouvellement se font auprès de Mme FLATTOT.

Le service ASL de Redon de l'AIS 35 est quant à lui référent de la situation au niveau de l'accompagnement social. Ce travail s'effectue toujours en étroite collaboration avec les travailleurs sociaux du secteur (souvent instructeur et orienteur des demandes d'hébergement).

Nous avons pour mission d'accueillir la/les personne(s) : procéder à l'état des lieux, signer le contrat d'hébergement. Un contrat d'accompagnement social est de fait annoncé et signé avec les hébergés. Le cadre, le règlement, l'organisation de l'hébergement sont clarifiés dès cette étape d'accueil.

Les personnes hébergées doivent se domicilier au CCAS de Guichen et/ou de Maure de Bretagne (cf. le contrat d'hébergement).

Dans les meilleurs délais, une demande de logement social est obligatoirement déposée. Le partenariat avec les Mairies de Guichen et de Maure de Bretagne fonctionne bien et permet une prise en compte rapide des demandes HLM pour un accès rapide. L'objectif est en effet d'accompagner à l'ouverture des droits et à l'accès à un logement autonome.

6.2.1 Les ménages accompagnés

Ces 2 logements peuvent accueillir des hommes et/ou des femmes, avec ou sans enfant. Les logements sont meublés et équipés. Tout le matériel pour habiter, cuisiner et stocker est à disposition. Du linge de lit et de toilette peut être fourni également.

Avec des accès sécurisés, les logements sont anonymes et doivent le rester. En effet, les situations rencontrées s'inscrivent souvent dans des contextes de violence, d'urgence. Il est de fait nécessaire d'assurer également une sécurisation.

4 ménages ont été accueillis sur l'hébergement temporaire de Guichen en 2016, et 4 sur la commune de Maure de Bretagne, soit ***8 ménages accompagnés sur l'année 2016***

Composition des ménages

- 6 femmes seules avec enfants (17 enfants hébergés sur 2016)
- Un couple avec 2 enfants
- Un homme seul

Tous habitaient ou étaient hébergés dans des communes de VHBC (Mernel, Maure de Bretagne, Guipry, La Chapelle Bouexic, Guichen, Saint Séglin, Guignen).

Sur les 8 ménages hébergés :

- 6 hébergements font suite à une séparation de couple pour violences conjugales
  - ➥ 2 ménages étaient passés par un hébergement de tiers
  - ➥ 4 ménages venaient du logement occupé par le couple
- 1 ménage a été hébergé suite à une expulsion locative
- 1 famille (couple avec enfants) a été hébergée suite à un incendie dans leur logement personnel

Ages des personnes accueillies		**Ages des enfants accueillis**	
- Moins de 30 ans :	2	Moins de 3 ans :	0
- Entre 30 et 40 ans :	5	Entre 3 et 9 ans :	11
- Entre 40 et 50 ans :	1	Entre 10 et 15 ans :	5
- Entre 50 et 60 ans :	1	Entre 16 et 18 ans :	1

Situation professionnelle et financière des personnes lors de l'accueil dans le logement

- 5 personnes sans emploi, dont 2 indemnisées par le chômage, 2 bénéficiaires du RSA et 1 de l'AAH.
- 3 CDD salarié (avec (1) et sans (2) prime d'activité)
- 1 retraité

6.2.2 Sortie du dispositif

Parmi les 8 ménages, au 31/12/2016, 2 sont encore hébergés au début de l'année 2017.

Pour les 6 autres :

- 1 personne est retournée au logement familial avec ses enfants,
- 2 ménages ont été relogés dans le privé,
- 3 autres ménages ont eu des propositions de logement social

La durée moyenne de l'accueil en 2016 est de 76 jours.

Le temps d'hébergement a permis d'accompagner les personnes dans leur projet de logement, et aussi de les aider dans leurs différentes démarches administratives en lien notamment avec la séparation de couple (ouverture des droits, démarches pour le divorce, droit de garde et demande de pension alimentaire, régularisation de la situation antérieure, demande de logement, simulation de droits APL,…). La question du budget est toujours abordée.

Durant l'accompagnement au sein du logement temporaire, le lien entre notre service et l'Assistante sociale de référence de la personne accueillie est régulier. Selon la situation, une rencontre tripartite peut avoir lieu et être renouvelée si besoin. Si l'accompagnement mené vise en priorité l'accès à une solution durable de logement et l'accès aux droits, nous accordons aussi du temps pour écouter la personne qui a vécu une situation très difficile et qui durant cet accueil se livre et exprime beaucoup de choses. Il est indispensable d'accueillir la parole et pouvoir orienter si besoin vers les professionnels adaptés.

6.2.3 Bilan

Le bilan de ces accompagnements est globalement positif dans le sens où les personnes quittent le logement temporaire pour accéder à leur propre logement. Beaucoup d'entre elles se disent « contentes, soulagées et fières » d'avoir pu quitter le domicile conjugal où régnaient – souvent - la violence et la peur. L'hébergement temporaire permet une vraie pause, étape et tremplin dans certaines vies.

S'il est important de soutenir ces démarches de relogement et sociales, depuis l'accueil jusqu'à la sortie du dispositif, il est parfois nécessaire de proposer une continuité d'accompagnement suite au passage d'une famille sur le dispositif. De ce fait, un accompagnement social lié au logement (exercé par l'AIS 35 et le même interlocuteur) peut être sollicité afin de continuer à sécuriser l'entrée du ménage dans son nouveau logement.

Le partenariat territorial, tissé avec VHBC, les bailleurs sociaux et les différentes mairies, ainsi que les travailleurs sociaux du territoire, ont permis de travailler conjointement et efficacement et permis de faire avancer au plus vite, mais surtout au mieux, les situations des personnes accueillies sur l'hébergement temporaire de VHBC.

VI Maisons Relais

1 Le dispositif Maison Relais

1.1 Eléments de présentation des Maisons Relais de l'AIS 35

Les maisons relais s'adressent à des personnes défavorisées, désocialisées, souffrant d'isolement social. Pour certaines de ces personnes, l'orientation vers une maison relais est une transition afin de prendre le temps d'envisager de nouveaux projets, de se réapproprier une façon d'habiter son logement tout en étant entouré, accompagné. Pour d'autres, dont l'isolement social ne permet pas le maintien dans un logement dit « de droit commun », la maison relais permet à la fois de conserver une vie autonome et de partager au quotidien des temps collectifs.

Chaque résidant est locataire de son logement et profite d'un espace commun (cuisine, salle de réunion, espace extérieur pour partager les temps en commun ou à quelques-uns, avec ou sans la présence de la CESF responsable de la tenue de la maison relais).

La finalité de cet établissement est de permettre à chacun d'acquérir le maximum d'autonomie afin de pouvoir envisager, pour ceux qui en ont la capacité et qui en émettent le souhait, une sortie vers un logement traditionnel. Il est important de rappeler que la maison relais ne s'inscrit pas dans une logique de logement temporaire mais bien d'habitat durable, sans limitation de durée, et offrant un cadre semi collectif valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social.

La « maison relais - pension de famille » constitue une modalité particulière de résidence sociale, régie par les articles R. 353 et suivants du code de la construction et de l'habitat, de la circulaire no 965733 du 17 décembre 1996 et celle de la DGAS/SDA no 2002-595 du 10 décembre 2002 qui détermine les missions des maisons relais.

Les maisons relais s'inscrivent totalement dans le projet associatif de l'AIS 35 qui est de promouvoir toute action permettant aux personnes en difficulté de trouver des appuis et l'accompagnement qui sont nécessaires pour retrouver un équilibre de vie et s'insérer durablement. L'AIS 35 gère trois maisons relais, à Vitré, Rennes et Redon.

- La Maison Relais Yves Maléfant à Rennes permet d'accueillir et d'héberger 17 personnes dans une maison de ville. La maison relais est composée de 14 appartements dont trois logements pour loger des couples.

- La Maison Relais de Redon, nouvellement baptisée Maison Relais « *Dominique Seigneur* », est composée de 18 appartements (T1 et T1bis) permettant d'accueillir et d'héberger 18 personnes dans un immeuble réhabilité par Néotoa dans le quartier de la Bogue à Redon.

- La Maison Relais de Vitré permet d'accueillir et d'héberger 16 personnes et est constituée de quatre unités de vie. Chaque unité se caractérise par un espace collectif « la cuisine » et de quatre espaces privatifs « les studios ». Les locaux sont intégrés dans les locaux du CHRS de Vitré.

1.2 Les moyens humains

Une travailleuse sociale, de profil Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF), intervient sur chacune des maisons relais de l'AIS 35. Pour des nécessités de mutualisation, la CESF de la Maison Relais de Vitré intervient également dans son temps de travail sur des permanences de planning sur le CHRS de Vitré. Cette disponibilité n'est pas sans impacter son temps disponible sur la maison relais. Des réflexions sont menées actuellement au sein du service Maison Relais pour penser des solutions quant à la mise à disposition complète du temps de travail de la CESF sur la Maison Relais de Vitré.

La CESF d'une maison relais a pour mission principale :

- l'animation et la gestion des temps et espaces collectifs
- la régulation de la vie quotidienne de la maison
- la coordination, avec les services extérieurs et les référents sociaux des résidants, de leur accompagnement social
- la gestion de la structure

Ainsi, elle assure une présence quotidienne et organise la vie de la maison relais. A ce titre, elle doit :

- animer les espaces et les temps communs avec un principe de réunion périodique avec les résidants, indispensable à la régulation de la vie de la maison et moments privilégiés pour les animations et/ou les activités communes
- faciliter les relations entre les résidants
- savoir être à l'écoute pour pouvoir faire face aux difficultés d'ordre individuel ou collectif
- animer des ateliers concourant à l'autonomie des résidants
- maintenir, le cas échéant, les contacts avec les services qui ont orienté le résidant vers la structure
- organiser les liens avec l'environnement local de la maison : mairie, services sanitaires et sociaux

Les trois maisons relais sont situées à proximité des locaux et structures des trois sites CHRS de l'association. Cette proximité permet de penser des mutualisations mais également une veille en l'absence de la CESF sur la structure.

- Pour Vitré, l'imbrication de la maison relais au sein des locaux du CHRS peut questionner et parfois rendre difficile l'opérationnalisation du dispositif Maison Relais avec un vrai statut de locataire pour le résidant, mais permet également une veille de la part de l'équipe éducative et des surveillants de nuit en l'absence de la travailleuse sociale.

- Pour la Maison Relais de Rennes, un travail en binôme avec la référente sociale de la maison de retraite s'est développé. Ainsi, cette dernière se rend disponible pour les résidants de la maison relais lors de l'absence de la CESF de la Maison Relais. De plus, la proximité géographique avec le CHRS de Rennes permet une veille de nuit et d'éventuelles interventions.

- Pour la Maison Relais de Redon, la proximité avec le CHRS est plus difficile à envisager du fait d'un fonctionnement du CHRS en diffus et non en internat. Néanmoins, l'intégration dans les locaux de la maison relais de logements à destination de la mise à l'abri de personnes victimes de violences conjugales permet de soutenir la présence d'un surveillant de nuit. Ce surveillant de nuit est basé sur la maison relais et exerce sa surveillance sur l'ensemble des sites de Redon. De même, lors des congés de la référente, des permanences sont effectuées par les autres travailleurs sociaux exerçant sur le secteur de Redon.

1.3 L'accompagnement social

Un accompagnement global et en fonction des besoins de chaque résidant est mis en place : la fonction de la référente de maison relais correspond à une fonction de coordination et de mise en dynamique des accompagnements extérieurs. En effet, chaque résidant des maisons relais doit avoir un référent social extérieur, responsable de son accompagnement social.

Un suivi administratif est proposé à chaque résidant, dans le but de l'amener à une plus grande autonomie sur le plan de l'accès aux droits fondamentaux ainsi qu'un accompagnement social lié au logement, pour le suivi de l'accès et du maintien dans le logement.

Ainsi, la référente sociale rencontre les résidants au quotidien, sur leur lieu de vie, et coordonne l'accompagnement dans tous les domaines de la vie quotidienne :

- Santé : un travail en partenariat est mis en place avec l'ADMR, le CMP et le CSAPA.

  La référente peut accompagner le résidant pour la première demande ou le renouvellement de son dossier MDPH, CMU…

  Lorsque la situation du résidant le nécessite, la référente peut l'accompagner à un rendez-vous médical.

- Entretien du logement et hygiène domiciliaire : une visite technique des logements est organisée tous les 3 mois ce qui permet d'évaluer les besoins de chaque résidant. Pour les résidants ayant besoin d'un soutien plus important, un accompagnement par une auxiliaire de vie peut être mis en place. Alors, un bilan régulier s'effectue avec l'intervenante afin d'échanger sur les difficultés rencontrées par celle-ci dans le cadre de son travail mais aussi relever les améliorations au niveau de l'entretien du logement.

- Gestion administrative et budgétaire : en fonction des difficultés repérées et/ou à la demande des résidants, la référente sociale aide à la gestion budgétaire et à la mise en place de mesures spécifiques : AEB, MASPP, mesure de protection juridique, dépôt de dossier de surendettement, travail en partenariat avec les curateurs, aide pour l'ouverture et le maintien des droits.

Elle se tient également à la disposition des résidants pour expliquer un courrier, formaliser une demande par écrit, déclarer les impôts…

- Ateliers occupationnels et insertion professionnelle : les résidants inscrits à Pôle Emploi ou bénéficiaire du RSA sont accompagnés sur le plan professionnel par un référent extérieur
- Loisirs : accompagnement vers la participation à des activités de loisirs, de bénévolat, culturelles, l'idée étant d'ouvrir les résidants vers le tissu social de proximité.
- Vacances : accompagnement des résidants vers des projets vacances.
- Projets individuels : accompagnement vers l'émergence de projets individuels.
- Projet de vie : accompagnement vers un projet de logement extérieur avec mise en place d'un accompagnement, vers une structure plus adaptée à leurs difficultés de santé (ex : maison de retraite).

Pour connaître les besoins, attentes et projets de la personne, nous établissons au moment de l'entrée de la personne et tous les 6 mois, un document individuel d'accompagnement afin de faire le point et de définir ensemble des objectifs sur du moyen terme.

1.4 La gestion du lieu de vie

La travailleuse sociale a pour mission de faciliter les relations entre les résidants. Ainsi, elle aide à la mise en place des modalités et de la dynamique de la vie collective avec les résidants. Il peut arriver que les difficultés personnelles rencontrées par certains résidants impactent la vie collective voire le bien-être personnel des autres résidants.

Il est important de noter le nombre important de résidants n'occupant pas d'activités. Cette inactivité parfois subie offre un espace favorable aux tensions et discordes. Pour certaines personnes, le manque d'activité tend à accroitre les conduites addictives, perturbant de ce fait le « bien-vivre ensemble » dans la maison relais.

D'autres résidants enfin, dont la participation aux AAVA permettait de maintenir une activité et un lien social, tendent à se renfermer dans leur logement, n'ayant plus que de rares contacts avec l'extérieur.

L'ensemble de ces situations nécessite une présence régulière de la référente auprès des résidants afin de repérer les tensions, prévenir d'éventuels conflits, mais aussi de maintenir le lien avec les résidants qui tendent à s'isoler. Pour cela, la référente intervient individuellement auprès de la personne concernée, mais adopte également un rôle fondamental de veille et de prévention afin de repérer les tensions ou d'éviter que les personnes ne se mettent en danger. Ainsi, les temps de discussions informelles, les repas partagés par la référente ou les accompagnements extérieurs à des rendez-vous médicaux ou administratifs favorisent les conversations spontanées et l'expression de difficultés rencontrées au quotidien.

En période de crise, des réunions de régulation sont proposées pour faire émerger les aspects positifs de leur vie en semi collectivité, de valoriser les « savoir-être » et « savoir-faire » de chacun. Ces temps sont utiles et permettent aussi de redéfinir ensemble les règles de vie commune afin d'apaiser les tensions qui émergent face à des difficultés de communication ou de respect à l'égard de l'autre.

S'il est difficile de quantifier et d'organiser le temps consacré à cela, cette mission reste néanmoins primordiale pour le bon fonctionnement de la maison relais et le bien-être individuel et collectif.

1.5 L'animation

Pour les mêmes raisons évoquées précédemment, des temps d'animation sont proposés à la maison relais, en vue de favoriser les échanges entre les résidants, d'offrir un temps de détente et d'occupation, de valoriser les savoir-faire individuels et donc l'estime de soi. De même, en créant une dynamique de groupe, ces temps d'activités permettent de forger une identité de la maison relais, créant une sphère « familiale », auprès de résidants dont les liens amicaux et familiaux sont souvent rares.

1.6 « Résident » ou « résidant » ?

Nous avons repris la réflexion de l'Unafo, pour qui le terme de « résidant » désigne *les habitants des établissements de logements-accompagnés :* en effet, bien que vivant dans un logement, ces personnes ne sont pas désignées

comme « locataires », car leur statut d'occupation ne relève pas d'un bail ou d'un contrat de location, mais d'un contrat de résidence.

Mais pourquoi ne pas utiliser le nom « résident » et lui préférer l'orthographe « résidant » ? Il s'agit là d'une position de l'Unafo, qui promeut, à travers cette orthographe, l'acte d'habiter « chez-soi » des résidants de résidences sociales, et souhaite volontairement s'éloigner du caractère précaire qu'évoque la dénomination « résident ».

1.7 Les travaux communs sur les 3 Maisons Relais sur l'année 2016

Plusieurs travaux communs ont été réalisés sur l'année 2016 en réunion d'équipe maison relais, comme ceux-ci:

- Refonte de l'ensemble des outils en s'appuyant sur les outils développés dans le cadre de la loi 2002-2 (Livret d'accueil, contrat de résidence, règlement intérieur, document individuel d'accompagnement, …)
- Dynamique de service permettant de projeter un travail d'équipe et donc des partages de pratiques
- Analyse de pratiques mutualisée entre différentes maison relais du territoire
- Commissions d'admission développées et formalisées avec la présence de différents acteurs (DDCSPP/SIAO/Bailleurs sociaux/CDAS/SAVS/…)

2 La Maison Relais Yves Maléfant

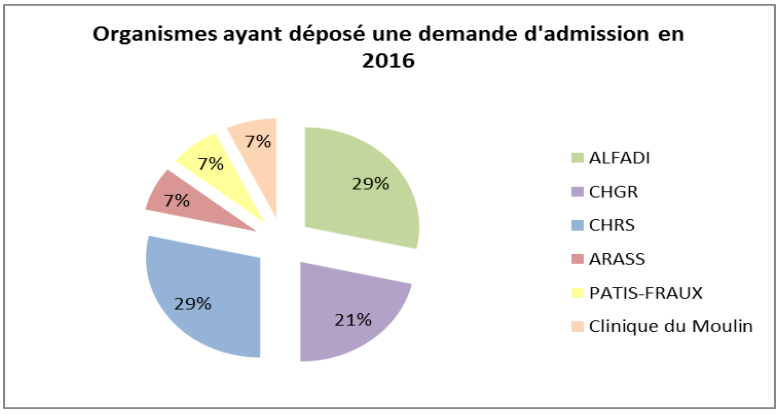
2.1 Les demandes d'admission

Nous comptabilisons 14 orientations vers notre structure au cours de l'année 2016. De même qu'en 2013 et 2015 nous n'avons reçu aucune demande de couple (1 demande en 2014).

Pour l'année 2016

4 orientations émanent directement des CHRS Rennais

10 orientations proviennent de l'ARASS, du Patis-Fraux, de la clinique du Moulin à Bruz, du CHGR(3) et d'ALFADI (4)



Sur ces 14 orientations qui ont donné lieu à 14 visites, seules 4 ont débouché sur un entretien de demande d'admission. 3 ont été admis, mais seulement 2 ont donné suite.

Contrairement à l'année 2015 et 2014, mais de même qu'en 2013, une majorité de personnes n'a pas souhaité donner une suite à sa demande après visite de la structure.

Finalement nous pouvons noter pour l'année 2016 :

→ 1 refus d'admission

→ 3 admissions prononcées sur lesquelles 1 personne ne va finalement pas donner suite

→ 2 entrées effectives en octobre

→ 3 personnes (admises en 2015) inscrites sur notre liste d'attente au 01/01/2016, celles-ci ne donneront pas suite à leur demande

→ Aucune personne sur notre liste d'attente au 31/12/2016

2.2 Les résidants

En 2016, la Maison Relais Yves Maléfant a logé 18 résidants ainsi qu'un jeune de 16 ans installé chez sa mère résidante depuis 2015.

Au 31 décembre nous avions 2 logements disponibles : 1 T1 bis libéré au mois de mai et pour lequel nous n'avions reçu aucune demande de couple ainsi qu'un T1 libéré au mois d'octobre.

Le taux d'occupation a été de 82.76 %.

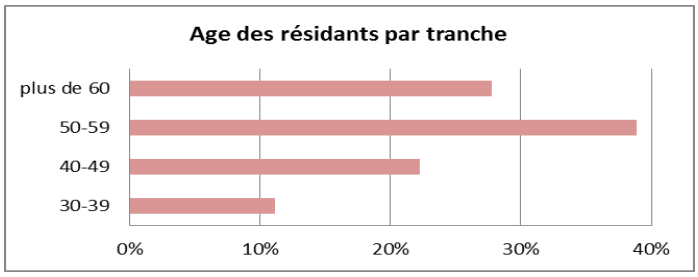
Présents au 1er janvier 2016	Arrivées en 2016	Départs en 2016	Présents au 31 décembre 2016
16 + 1 jeune	2	5	13 +1 jeune

2.2.1 Situation actuelle

Sexe et âge

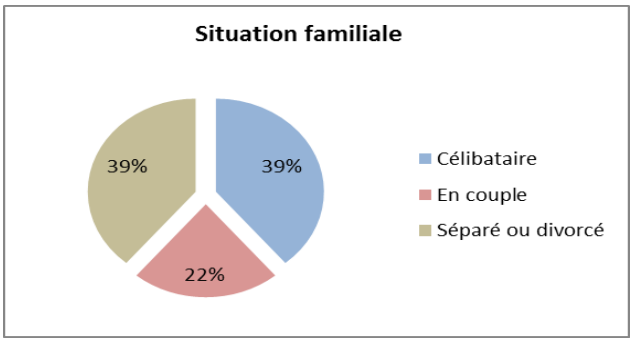
En 2016, la parité a été préservée avec 9 hommes et 9 femmes accueillis, dont la moyenne d'âge est de 53 ans, contre 51 ans en 2013, 50 en 2014 et 53 en 2015. On note depuis 3 ans un vieillissement de notre population.

Tranche d'âge	
30-39 ans	2
40-49 ans	4
50-59 ans	7
plus de 60 ans	5
TOTAL	**18**



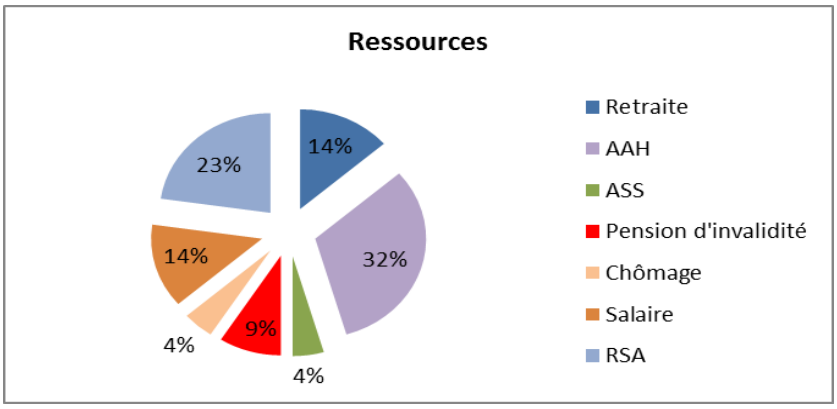
Situation familiale

Situation familiale	
Célibataire	7
En couple	4
Séparé ou divorcé	7
TOTAL	**18**



Ressources

Ressources (cumul)	
Retraite	3
AAH	7
ASS	1
Pension d'invalidité	2
Chômage	1
Salaire	3
RSA	5
TOTAL	**22**



5 personnes sont sous curatelle (contre 9 en 2013, 6 en 2014 et 4 en 2015).

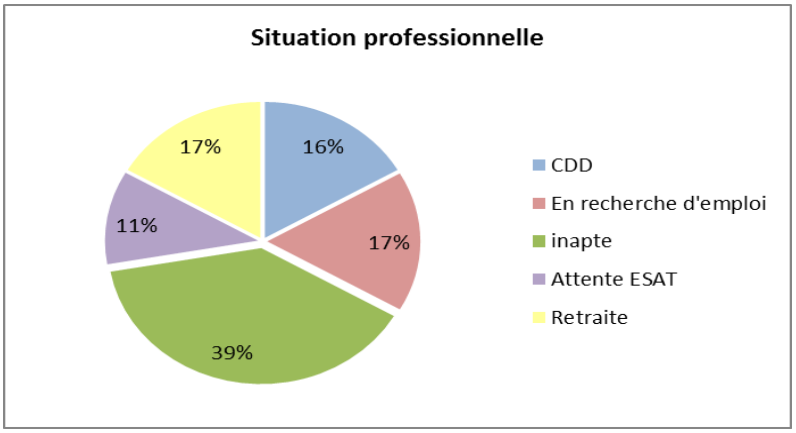
Les revenus des résidants sont issus :

- ✓ du **travail** (3 personnes cumulant salaire et prime d'activité)
- ✓ des **minima sociaux** (7 personnes ont perçu l'AAH, 2 le RSA, 1 l'A.S.S)
- ✓ de l'**invalidité** (2 personnes)
- ✓ de la **retraite** (3 personnes)

Situation professionnelle

- 3 personnes en CDD :
  - 2 personnes titulaires d'un CDD en insertion ont eu une activité professionnelle dans le cadre du projet de médiation artistique "Les Arts se tissent"
  - 1 personne a été embauchée aux AIPR dans le cadre d'un contrat d'insertion
- 2 personnes en attente d'une place en ESAT
- 3 personnes à la retraite
- 3 personnes expriment le souhait de trouver ou retrouver une activité professionnelle
- 7 personnes n'ont pas de projet professionnel, 1 du fait de son âge et 6 du fait de leur santé défaillante. 1 d'entre elle a participé plusieurs fois par semaine à des activités thérapeutiques en hôpital de jour

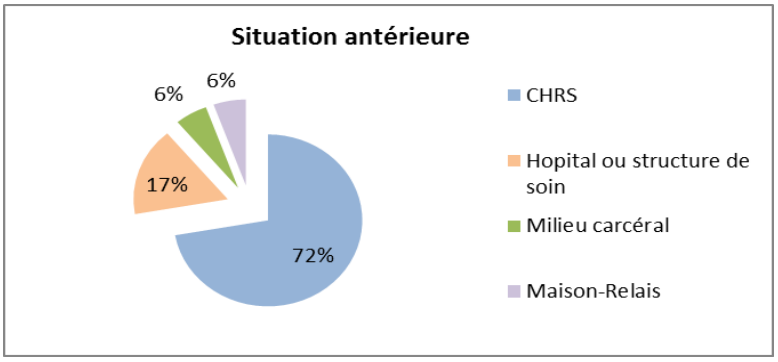
Parmi les personnes actives citées ci-dessus, 6 d'entre-elles ont travaillé plus ou moins régulièrement au sein des Ateliers d'Adaptation à la Vie Active (AAVA) d'Adsao.



2.2.2 Situation antérieure

Hébergement précédent

La part des personnes hébergées en CHRS avant leur arrivée à la Maison Relais est de 72% (à Adsao, St Benoit Labre, Brocéliande...) et reste identique à 2015 (75 % en 2014 et 57% en 2013)

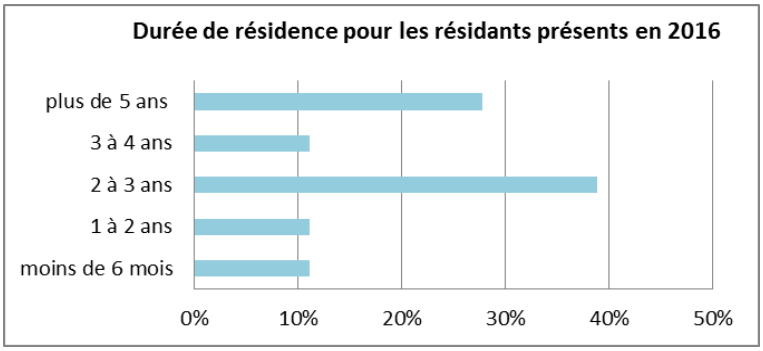


2.2.3 Les résidants au cours de l'année

Durée de séjour des personnes présentes en 2016

Pour rappel, la population de la Maison Relais a été complètement renouvelée depuis la création de la structure en 2008. En 2016, 7 personnes étaient présentes depuis plus de 3 ans (2 sont sorties courant 2016), elles étaient 5 en 2015 et 2014 et 4 personnes en 2013. La durée moyenne de séjour des résidants en 2016 était de 36 mois.

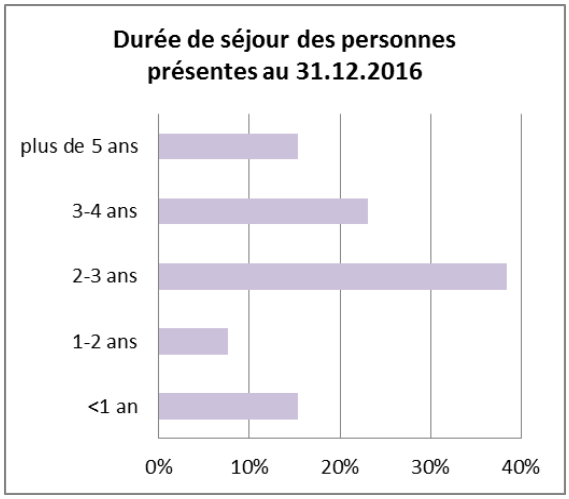
Durée de la résidence	
moins de 6 mois	2
1 à 2 ans	2
2 à 3 ans	7
3 à 4 ans	2
plus de 5 ans	5
TOTAL	**18**

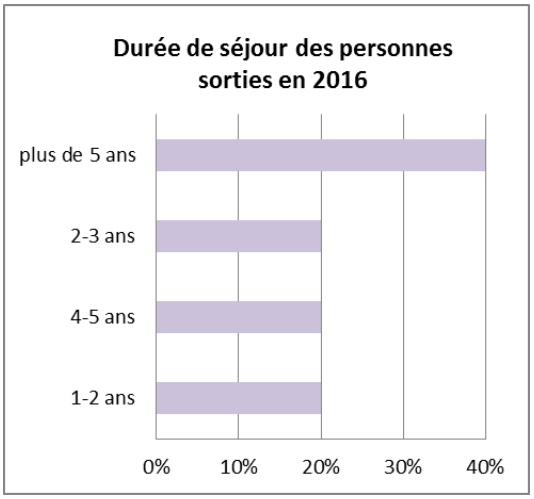


En 2016, la maison Relais a connu 5 départs (contre 7 en 2013, 4 en 2014 et 2 en 2015), pour un taux de sortie de 27.8%. Les différentes raisons de ces départs sont :

- 1 départ pour la résidence Surcouf de l'AIS 35 (maison de retraite)
- 3 départs volontaires avec emménagement dans un appartement du parc social pour un couple arrivé en 2011 et une personne arrivée en 2013. Un accompagnement par le service A.D.E.L a été sollicité pour cette dernière.
- 1 départ avec emménagement chez un tiers

De la même façon qu'en 2013, 2014 et 2015 aucune rupture de contrat de résidence n'a été nécessaire. Parallèlement à ces 5 départs, 2 nouveaux résidants ont été accueillis en 2016. La durée moyenne de séjour des sortants était de 44 mois.





2.3 L'accompagnement

2.3.1 La santé des résidants

Cette question est marquante compte tenu du profil des personnes accueillies à la maison relais.

Sur les 18 personnes logées en 2016 :

- 11 prennent un traitement médicamenteux quotidien
- 2 personnes ont besoin régulièrement d'un traitement
- 11 personnes présentent une fragilité psychologique/psychique (7 personnes consultent un psychiatre, 4 sont accompagnées par leur médecin traitant)
- 3 personnes ont une problématique d'addiction à l'alcool, 1 personne conjugue une double problématique d'addiction alcool-drogue. Parmi celles-ci, 2 personnes ont mis en place un accompagnement (1 au CSAPA, 1 avec un médecin alcoologue)

L'accompagnement :

Cet accompagnement prend différentes formes :

- information/orientation/soutien

- aide à la prise de RDV voire gestion de RDV ou d'ordonnances
- lien avec les partenaires: médecins traitants, cabinet infirmier, hôpital...
- aide pour le renouvellement d'une demande CMU
- accompagnement physique pour des courses : alimentaires, vestimentaires et pour certains rendez-vous

Des interventions de professionnels extérieurs peuvent compléter cet accompagnement. Ainsi en 2016 :

- 2 personnes ont bénéficié d'une aide à domicile ou d'une auxiliaire de vie (aide à la toilette, ménage)
- 5 personnes ont bénéficié d'une aide par des infirmiers (distribution des médicaments, suivi, soins)
- 1 personne bénéficiait de soin kiné à domicile

2.3.2 La question du lien social

La problématique de l'isolement au plan familial et social

Sur le plan familial :

- 3 personnes n'ont plus de lien familial avec leurs parents/frères-sœurs
- Pour 10 personnes, ces liens sont quasi inexistants ou très difficiles
- 8 personnes n'ont pas eu d'enfant
- Sur les 10 personnes ayant eu des enfants : 8 d'entre elles ont gardé un lien avec leur(s) enfant(s) parmi lesquelles 2 bénéficient de contacts très réguliers (mise en place de visites médiatisées). Pour les 6 autres, ce lien se résume essentiellement à des contacts téléphoniques
- Seules 7 personnes ont reçu dans l'année une ou plusieurs visites de membres de la famille (enfant, frère)
- Un parent a hébergé son enfant jusqu'au mois de novembre

Sur le plan social :

- 4 personnes ont développé un réseau social important et profitent de contacts réguliers avec des personnes extérieures
- 9 personnes ont peu de contacts extérieurs. Ils fréquentent plus ou moins régulièrement 1 ou 2 amis, connaissances extérieures
- 3 personnes ont passé plusieurs week-ends chez un(e) ami(e)
- 1 personne a été accueillie pour des temps ponctuels, très courts, chez ses parents
- 3 personnes ont sollicité un droit d'hébergement ponctuel pour l'accueil d'un ami
- 1 personne est partie pour la 5ème année consécutive en vacances avec l'association EPAL dans le cadre d'un séjour accompagné
- 8 personnes sont particulièrement isolées du fait de leur problématique santé

Les réponses apportées

À l'initiative des résidants :

Parallèlement à ces situations d'isolement, on repère des liens privilégiés d'entraide, de soutien et de partage entre la majorité des résidants. Cela s'est traduit à nouveau cette année par :

- une assistance pour faire appel sur le CHRS Adsao
- un coup de fil pour prendre des nouvelles
- des repas ou des cafés partagés
- un temps partagé à la salle commune (pour visionner un film...)
- une aide pour des courses, un passage à la pharmacie, ...
- des temps d'écoute
- le prêt du téléphone
- une coupe de cheveux etc.

Des gestes individuels posés envers le collectif contribuent également à créer des liens privilégiés :

- envoi de cartes postales
- entretien du jardin et des espaces communs

- invitation à partager le repas du 24 décembre dans la salle commune. 8 résidants ont répondu présents.

Certains réussissent également à profiter des activités et sorties proposées sur le quartier et la ville de Rennes. Des liens étroits se sont tissés au fil du temps avec le Centre Social de Cleunay.

À l'initiative de la Maison-Relais :

- Les ateliers-cuisine (organisé 1 à 2 fois par mois) ont continué à être régulièrement proposés en prenant différentes formes : repas élaborés ou plus simples, barbecues, réception d'invités extérieurs, repas de fin d'année... Ces repas ont été l'occasion de permettre à plusieurs résidants de nous faire partager leurs savoir-faire culinaires.
- Les repas pris en groupe à Adsao ainsi que les temps de goûter ont été également appréciés.
- Des sorties ont été proposées au sémaphore de la pointe du Grouin, à Dinard.
- En fin d'année, un groupe de 4 résidants a commencé à se réunir pour partager des parties de scrabble.
- La Maison-Relais a également proposé et/ou soutenu, conjointement à l'initiative ou sur la proposition de plusieurs résidants, un certain nombre de manifestations culturelles ou sorties extérieures.
- Des rencontres ont été organisées dans l'année avec les résidants pour recueillir leurs souhaits, idées permettant de proposer les sorties et activités.
- Plusieurs sorties pour assister aux concerts et spectacles des" Arts se Tissent".

Par ailleurs, plusieurs temps forts ont été vécus avec les 2 autres Maisons de l'AIS35 :

- Sortie à La Gacilly dans le cadre du festival photos avec la Maison Relais Dominique Seigneur
- Avec la Maison Relais de Vitré et le photographe Richard LOUVET, poursuite du projet artistique "Panthéon Personnel" (projet photographique et filmique autour des grands "Hommes et Femmes" qui ont fait l'Histoire de France). Ce projet se poursuit et réunit également plusieurs habitants du quartier de Cleunay rencontrés au centre social
- Pour marquer la fin de l'année : sortie au restaurant suivi d'un bowling

2.3.3 La question du partenariat avec les référents et les intervenants

- Plusieurs synthèses ont été organisées à la Maison Relais en présence des référents et/ou partenaires
- Quelques synthèses à l'initiative des partenaires (CDAS de Cleunay…) ont été également organisées
- Le partenariat en 2016 s'est poursuivi avec plusieurs intervenants extérieurs :
  - → le CMP Henri Ey pour 4 personnes (entretiens infirmiers ou avec le médecin)
  - → le cabinet infirmier de la rue de Redon pour 3 personnes (distribution des médicaments et/ou soins)
  - → le cabinet de kinésithérapie du quartier pour 1 personne
  - → le médecin traitant pour 1 personne
  - → l'ADHAP services pour 1 personne (aide à domicile)
  - → l'ATI pour 1 personne, l'APASE pour 4 personnes

3 La Maison Relais du Pays de Redon - Dominique Seigneur

3.1 Les demandes d'admission

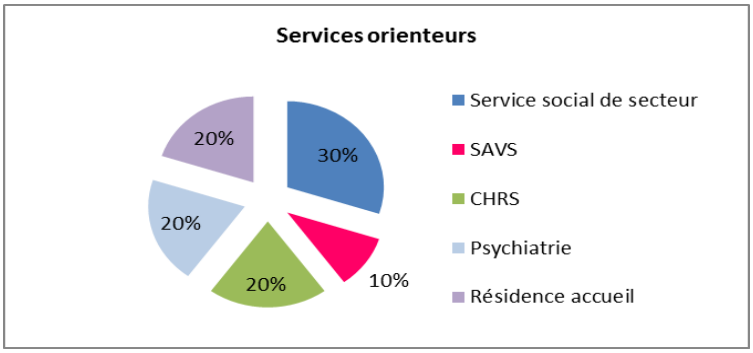
3.1.1 Situation des demandeurs

Orientation

Les personnes susceptibles de devenir résidantes d'une maison relais sont orientées par leur référent social. Il est toujours proposé une visite de la maison relais pour que la personne puisse bien comprendre le fonctionnement de la structure et s'y projeter. Un dossier d'admission est constitué ensuite par les services sociaux et la personne demandeuse est ensuite reçue en entretien. Sa situation ainsi que ses motivations seront exposées en commission d'admission.

Parmi les 20 personnes présentes en 2016, quatre résidants ont été adressés par Adsao Redon et un par Adsao Rennes. Quatre ont été adressés par le CDAS de Redon et 2 par un CMS du Morbihan.

Orienté par	
Service social de secteur	6
SAVS	2
CHRS Adsao	4
Psychiatrie	4
Résidence accueil	4
TOTAL	**20**



Commission

Une commission d'admission unique regroupe les 3 maisons relais de l'AIS 35. Cette commission permet l'analyse « croisée » des 3 établissements, mais aussi une réflexion et des orientations prises sur des critères et des procédures communes. 5 commissions d'amission ont eu lieu en 2016, tous les 2-3 mois environ.

Les membres de cette commission sont le Directeur du Pôle Sanitaire et Social, un administrateur de l'AIS 35, un représentant de la DDCSPP, la responsable du Service Social de Néotoa, la référente du SIAO-insertion 35, les 3 référentes des maison relais de l'AIS 35 et les partenaires sociaux de « territoire ». A Redon, il s'agit de la conseillère-logement du CDAS et d'un référent du SAVS.

En 2016, nous avons été soucieux d'inviter des partenaires sociaux nouveaux dans les commissions, afin d'améliorer nos échanges et nos orientations. Le SIAO 35 en fait partie dorénavant ; les collègues du SAVS de Redon, intervenant déjà auprès de certains de nos résidants, ont ainsi accepté d'y participer, ainsi que ceux de Vitré. Le CCAS de Vitré a démarré aussi sa participation.

Demandeurs

206 sollicitations de 126 personnes différentes ont eu lieu depuis fin 2012 (ouverture de la structure), dont 62 entretiens d'admission (64 personnes dont 2 couples).

	Toutes sollicitations confondues (points, visites, entretiens d'admission)	Entretiens d'admissions	Nombre de personnes sollicitant la Maison relais
10/2012 -12/2012	13	11	11
2013	54	23	39
2014	43	11	27
2015	58	13	34
2016	**38**	**4**	**15**
TOTAL	206 sollicitations	62 entretiens	126 personnes

En 2016, 38 sollicitations ont eu lieu (4 entretiens d'admission, 9 visites, 25 points de situation) venant de 15 personnes.

En 2016, le nombre moins important d'orientations et d'entretiens d'admission peut s'expliquer par l'absence ou la diminution de logements disponibles dans la structure ; en effet, de nombreuses relances de partenaires ont été faites les années précédentes pour les informer des possibilités d'accueil. En 2016, les réactivations du partenariat n'ont pas été nécessaires et lorsque ceux-ci ont pris contact avec nous pour connaître les possibilités d'accueil, il nous a fallu expliquer le fonctionnement d'une liste d'attente et notre difficulté d'annoncer un délai possible pour l'obtention d'un logement. Certaines situations ont certainement été réorientées par les partenaires vers d'autres dispositifs de logement accompagné ou d'autres lieux de structures.

Dossiers en 2016 : 4 (4 personnes)

- Genre : 3 hommes seuls, 1 femme
- Age : 1 personne entre 30 et 39 ans, 1 entre 40 et 49 ans, 2 entre 50 et 59 ans
- Aucune personne n'a d'enfants mineurs, 1 seule personne avec un animal.
- Dossiers présentés par le CCAS, le CMP, le CHRS Adsao, les 2 Vallées 35
- Origine : territoire de Redon : 3 ; Rennes : 1
- Hébergement actuel : 1 personne hébergée dans l'entourage, 1 hébergée en CHRS, 1 hébergée dans la structure des 2 Vallées 35, 1 locataire.
- Bénéficiaires de minima sociaux pour tous : AAH pour 2, RSA pour 2.
- Les 4 personnes reconnues avec des difficultés psychiatriques ; 1 avec une addiction à l'alcool ; 3 personnes suivies par les services liés à la psychiatrie et/ou au CSAPA, 2 soucis de santé physique ; 2 reconnaissances MDPH.

Depuis l'ouverture de la structure en 2012, il y a eu 62 dossiers d'admission (64 demandeurs)

66% étaient des hommes seuls, 30% des femmes seules. 2 couples sans enfant avaient déposé un dossier (4%). 6 personnes avaient des droits de garde ou d'hébergement de leurs enfants (9%).

Ce sont des personnes majoritairement entre 40 et 59 ans: 5% entre 25 et 29 ans, 23% entre 30 et 39, 28% entre 40 et 49, 31% entre 50 et 59 ans, 13% de plus de 60 ans.

Les demandeurs sont originaires principalement de Redon ou du Pays de Redon (51%), Pays de Redon-département 35 (17%), Pays de Redon-département 44 (6%), Pays de Redon-département 56 (11%), Département 35 hors Pays de Redon (6%), Autres Départements (8%).

3.1.2 Réponses aux demandes

Depuis l'ouverture de la maison relais, pour 64 personnes demandeuses :

- 32 ont été admises, soit 50% des demandeurs (dont 6 admissions annulées et 26 accueils effectifs).
- 19 refus, 30% des demandeurs (9 réorientations vers structures liées aux soins, 4 réorientations vers CHRS, 3 dépassements du plafond de ressources, 1 aucun lien avec le territoire, 1 orientation vers logement autonome, 1 dossier ajourné le temps de stabiliser la santé et d'évaluer l'autonomie dans le logement),
- 13 demandes sans suite, 20% des demandeurs (problème de mobilité pour 4 personnes et soucis du chien non admis pour 1 personne, raisons inconnues pour les autres).

En 2016, pour 4 demandeurs, il y a eu 2 admissions et 1 dossier ajourné (nécessité de stabiliser les soucis de santé et d'évaluer les capacités d'autonomie en logement.)

3.2 Les résidants

Depuis l'ouverture de la maison relais, 27 résidants ont été accueillis, 9 personnes sont sorties. En 2016, 20 résidants étaient présents toute l'année : 18 résidants étaient présents au 31/12/2016, 2 résidants ont quitté la maison relais et il n'y a pas de liste d'attente.

Depuis 2012, il y a eu 27 personnes logées

9 personnes sont sorties : 7 personnes ont accédé à un logement autonome, 1 personne de retour à l'hébergement, 1 personne incarcérée
Des hommes seuls majoritaires (70%), des femmes seules (30%)
Age moyen de 48 ans

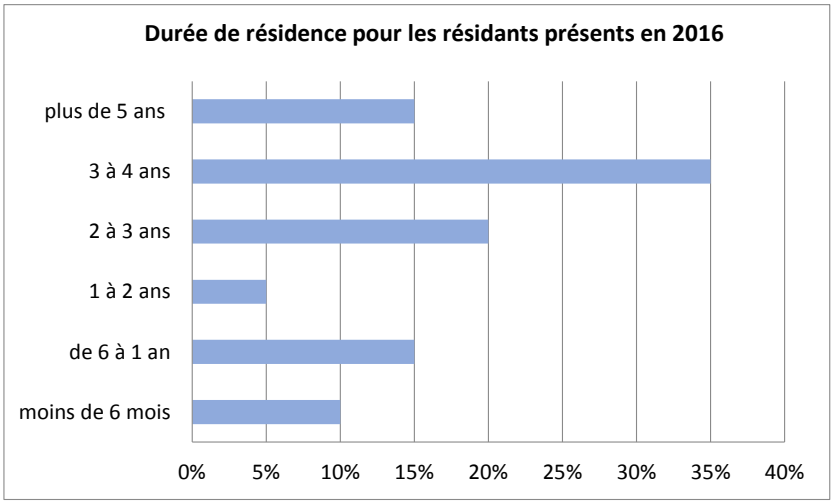
Orientés par les services sociaux d'abord, puis les CHRS, le CMP, les 2 Vallées 35, le SAVS
Provenant de REDON (55%) ou de communes du Pays de Redon, de Rennes
Vivant de minima sociaux (AAH, RSA), de pensions d'invalidité, de retraites
Sous mesure de protection pour 25%
Souffrant de soucis de santé mentale pour 75%, de soucis de santé physique pour 60%

Le taux d'occupation a été de 96% en 2016 (journées réalisées / journées théoriques).

	Accueil de nouveaux résidants	Départ de résidants	Résidants au 31/12	Résidants au total dans l'année	Taux d'occupation
2012	3	0	3	3	/
2013	10	0	13	13	42%
2014	6	3	16	19	86%
2015	5	4	17	21	90%
2016	**3**	**2**	**18**	**20**	**96%**
TOTAL	**27**	**9**			**79%**

Durée de résidence pour les 20 résidants présents : La moyenne est de 31 mois de résidence pour ceux qui sont présents et de 10 mois de moyenne pour les résidants sortis en 2016. La moitié des résidants est à la maison relais depuis plus de 3 ans.

Durée de la résidence	
moins de 6 mois	2
de 6 à 1 an	3
1 à 2 ans	1
2 à 3 ans	4
3 à 4 ans	7
plus de 5 ans	3
TOTAL	**20**



3.2.1 Situation actuelle

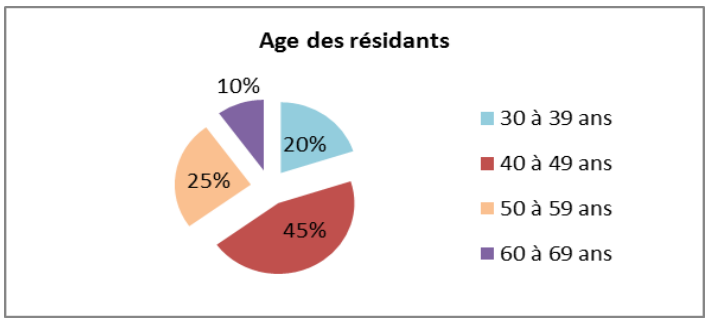
Genre

14 hommes seuls (70%), 6 femmes seules (30% dont 1 femme accueillant son enfant mineur).

Age

L'âge moyen est de 49 ans.

Ages	
30 à 39 ans	4
40 à 49 ans	9
50 à 59 ans	5
60 à 69 ans	2
TOTAL	**20**



Situation familiale

14 résidants sont parents dont 8 d'enfants mineurs ; seul 1 des 8 parents a des droits d'hébergement pour son enfant, 2 ont uniquement des droits de visite, les autres n'ont pas de droits établis.

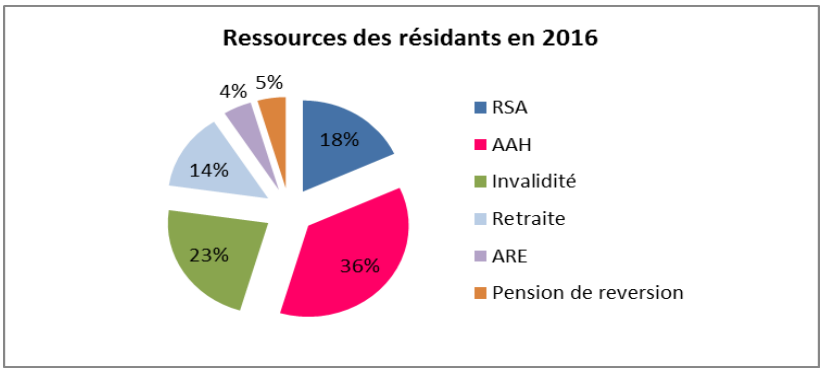
6 parents entretiennent des liens (contacts réguliers), 5 parents ont des liens peu fréquents et 3 ont rompu tout lien.

Seuls 2 résidants hébergent régulièrement leurs enfants. 1 parent rencontre ses enfants en « espace médiatisé ».

Nous faisons toujours le même constat que les échanges concernant les enfants sont fréquents avec les référents ou entre résidants. Ils restent valorisants pour ceux qui vivent des relations satisfaisantes avec leurs enfants ; pour les parents qui sont limités dans l'exercice de leurs droits ou qui subissent de la distance avec leurs enfants pour des raisons diverses, le sujet est souvent difficile, source d'angoisses et de culpabilité. La moindre difficulté relationnelle avec les enfants, peut être très mal vécue par les résidants, déjà fragilisés.

Ressources

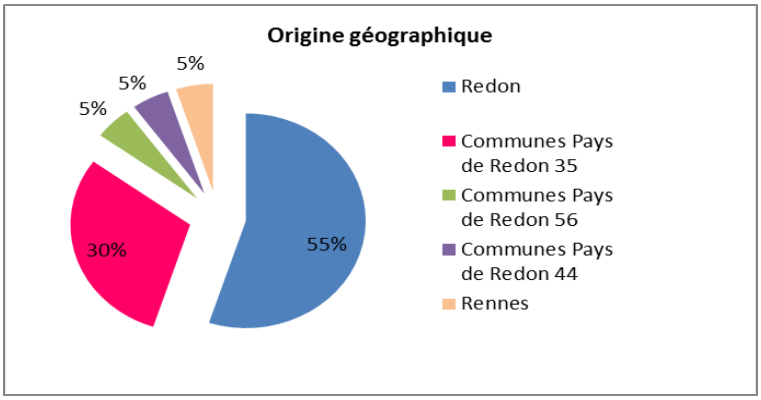
Ressources	
RSA	4
AAH	8
Invalidité	5
Retraite	3
ARE	1
Pension de réversion	1
TOTAL	**22**



3.2.2 Situation antérieure

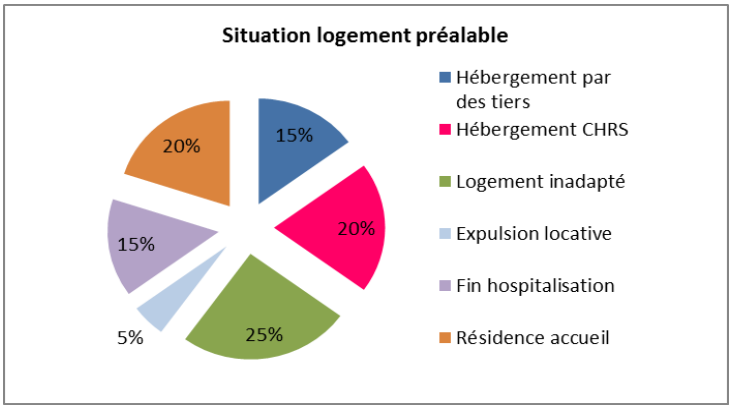
Origine géographique

Origine territoriale	
Redon	11
Communes Pays de Redon 35	6
Communes Pays de Redon 56	1
Communes Pays de Redon 44	1
Rennes	1
TOTAL	**20**



Situation logement avant l'admission

Situation logement préalable	
Hébergement par des tiers	3
Hébergement CHRS	4
Logement inadapté	5
Expulsion locative	1
Fin hospitalisation	3
Résidence accueil	4
TOTAL	**20**

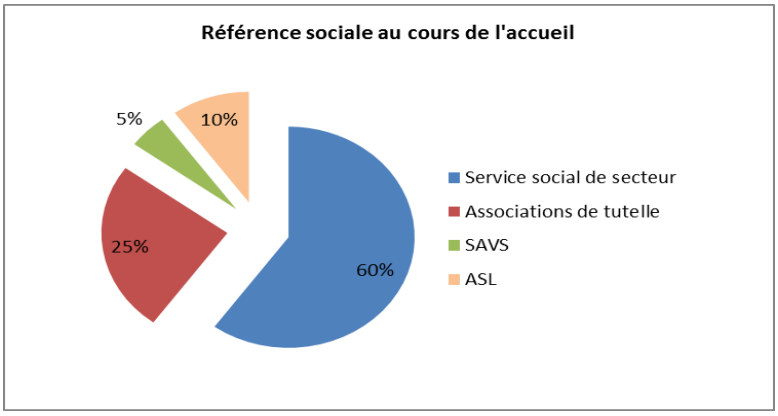


Le logement inadapté correspond à une location indécente, source d'angoisse ou par sa configuration, isolée géographiquement, une location en couple avec séparation. La résidence accueil est celles des 2 Vallées 35.

3.2.3 Vie sociale

L'accompagnement social de secteur

Référence sociale au cours de l'accueil	
Service social de secteur	12
Associations de tutelle	5
SAVS	1
ASL	2
TOTAL	**20**



Le service social de secteur est le CCAS pour 8 personnes et le CDAS pour 2 personnes.

La gestion du budget

- 15 personnes (75%) gèrent leur budget de façon autonome ; 5 bénéficient d'une mesure de curatelle (25%). Au cours de l'année 2016, 1 seule mesure de protection a évolué : levée d'une mesure de curatelle simple vers une gestion totalement autonome.
- 11 des 20 résidants (55%) connaissaient à leur arrivée une situation financière difficile avec des dettes ; fin 2016, seuls 5 résidants ont toujours des dettes. Nous notons ainsi une prise en charge des personnes de leur situation financière.
- 6 personnes (30%) disposaient à l'arrivée d'un dossier de surendettement en cours, aucune n'en a constitué en 2016 et il ne reste que 2 dossiers actifs fin de l'année (majorité d'effacement des dettes).

Nous notons en 2016, 3 personnes sur les 20 accueillies (15%) en situations d'incidents de paiement de la redevance.

L'investissement et l'entretien dans leur logement

Sur les 20 résidants, 14 entretiennent bien leur logement et il n'y a aucune intervention nécessaire lors des visites de logement. 5 résidants entretiennent irrégulièrement leur logement, mais réagissent lors des visites de logement et parviennent à prendre en compte les conseils d'entretien.

Seul 1 résidant a mal entretenu son logement (toujours présent : il reconnaît les dysfonctionnements, mais n'arrive pas à réaliser régulièrement les gestes d'hygiène et d'entretien suite à des soucis importants de santé) : il y a donc recherche de financement pour la mise en place d'une aide-ménagère en 2017.

Tous les résidants autorisent la référente à réaliser « la visite du logement » et proposent d'eux-mêmes le moment qui leur convient. Il convient néanmoins de relancer certains plusieurs fois.

Il a été nécessaire en 2016 d'organiser des « contre-visites » chez 6 résidants, qui ne se sont pas donnés les moyens d'un logement entretenu à tous les niveaux demandés ; après avoir détaillé nos demandes précises d'intervention (nettoyage des plinthes, des sanitaires, des murs, des sols, …), il a été possible de les mobiliser et d'obtenir un entretien plus global de leur logement. 1 seul résidant bénéficie du soutien d'une aide-ménagère en 2016.

15 résidants ont bien investi leur logement et l'ont marqué de leur personnalité. 1 personne l'a surinvesti et il est quelquefois utile de lui rappeler les règles de sécurité et de nettoyage et 4 n'ont absolument pas rajouté d'autres éléments personnels (mobilier et décoration) que ceux de première nécessité (table, chaises, lit, …) déjà fournis.

L'emploi

11 personnes sont reconnues inaptes (handicap, invalidité), 3 sont en retraite. 6 résidants sont aptes au travail : 4 ont des projets en milieu ordinaire, 1 personne a un projet en milieu protégé, 1 est apte sans avoir de projet professionnel. 1 personne a occupé un contrat aidé en 2016 (avec « Les arts se tissent »-AIS35), 1 a fait des contrats en intérim. Fin 2016, plus aucun habitant n'occupe d'emploi.

Les projets professionnels ne sont toujours pas les projets qui semblent prioritaires pour les 6 personnes aptes : seules 2 sont engagées fin 2016 dans des recherches actives d'emploi ou de formation. Les autres sont mobilisées

d'abord par des projets liés à la santé, à la situation financière, à la mobilité. Certains projets sont accompagnés de façon irrégulière et peu fréquente par l'Animatrice Locale d'Insertion du CCAS ou par Pole Emploi ou par l'association Fil Rouge.

Les expériences professionnelles :

11 résidants indiquent avoir connu des expériences professionnelles :

On retrouve parmi eux des contrats longs, quelquefois plus de 10 ans, en tant que machiniste agricole, chef de rang, commercial cuisiniste, mécanicien poids lourds, plaquiste, ouvrier fondeur, agent de production, agent hospitalier, dans la métallurgie, l'imprimerie, le secrétariat. 2 résidants ont été gérants de leur entreprise : 1 résidant a été responsable d'un chantier d'insertion, puis gérant d'un restaurant; 1 autre a créé son entreprise dans le mobilier métallique.

8 résidants indiquent quelques petites expériences (contrats de courte durée) en tant qu'agent de restauration, agent de fabrication, agent de sécurité, manœuvre, dans le secrétariat, la vente.

1 personne n'a aucune expérience mise à part des stages.

Les niveaux scolaires :

On retrouve parmi les résidants 11 personnes diplômées. Six personnes ont obtenu leur BEP et/ou CAP dans les domaines suivants : hôtellerie, agriculture, mécanicien poids lourds, chaudronnerie, boulangerie, métallier-soudeur. 2 personnes ont le niveau du baccalauréat et 3 personnes l'ont obtenu.

Les activités non professionnelles

10 résidants, soit la moitié d'entre eux, ne sont inscrits à aucune activité extérieure à la Maison Relais.
Pour les 10 résidants ayant des activités extérieures (certains cumulant plusieurs activités) : 3 résidents adhèrent au GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle), 1 au sport adapté, 3 au SAVS (Service d'accompagnement à la vie sociale), 3 sont allés en 2016 à l'hôpital de jour ou au SAS (Service d'accueil spécialisé du CMP dans le cadre de soins), 1 a participé à des activités bénévoles et 3 aux activités du centre social (atelier culinaire, couture et jardin partagé).

La mobilité

9 résidants ont leur permis de conduire (45%) et 9 ont un véhicule (auto ou scooter) et sont complètement autonomes dans leurs démarches.
6 résidants ont entreposé leur vélo dans le local prévu à cet effet et s'en servent pour leurs déplacements.
5 résidants n'ont aucun autre moyen de locomotion que la marche.
1 seule résidante rencontre des difficultés pour se déplacer et sollicite ses référents sociaux ou le taxi (elle se déplace avec un déambulateur).
6 résidants sont régulièrement en demande d'une aide à la mobilité (voiture de la Maison Relais, voiture des résidants) pour effectuer certaines démarches liées à la santé ou autres (courses, RV éloignés, …).

Les résidants n'ont pas emprunté de façon individuelle les vélos mis à disposition par la maison relais en 2016 suite à un vol de l'un d'eux et à notre demande d'interrompre les prêts le temps de revoir les dispositions liées à la sécurité et à l'assurance. Aucun résidant ne semble avoir pâti de cet arrêt et certaines personnes ont pris la décision d'acquérir leur propre vélo.

Leur entourage

Trois résidants indiquent n'avoir aucune relation familiale, 7 semblent n'avoir aucune relation amicale à l'extérieur de la structure. 7 d'entre eux parlent de relations familiales satisfaisantes, et 9 de relations amicales satisfaisantes. En ce qui concerne les relations familiales quand il y en a, elles sont souvent peu fréquentes (5) ou marquées de conflits (5). Seuls 3 résidants ont hébergé en 2016 des personnes extérieures de leur entourage, hormis les enfants : compagnon ou relation amicale.

Les animaux

4 résidants ont des animaux (4 chats, 1 lapin). Nous continuons d'utiliser une Charte de respect de l'animal. Elle définit les principes généraux de la protection animale, les exigences d'un bon état de santé et d'entretien, les règles françaises d'identification des animaux et elle permet d'organiser les absences des résidants.

En cas d'hospitalisation des résidants, nous avons pu rencontrer des difficultés pour placer les animaux quand il n'existe pas de réseau personnel. Nous avons ainsi questionné les résidants sur leur possibilité de financer une pension.

Le rapport à la justice

2 résidants nous ont fait part de condamnations avant leur arrivée ; 1 des 2 a été incarcéré en 2016.

3.2.4 Santé

Santé mentale

15 personnes (75%) sont reconnues avec des soucis de santé mentale sur les 20 personnes. Ce chiffre représente toujours bien plus de la moitié des résidants. 13 sont suivies régulièrement par le CMP sur les 15 (rencontres régulières de leur psychiatre, psychologue, infirmier).
5 personnes (25%) bénéficient de visites à domicile d'un infirmier psychiatrique à la fin de l'année (2 VAD ont été supprimées courant 2016 étant donné la stabilisation santé). 1 seul résidant a été admis à l'hôpital de jour, 2 ont participé au SAS.

Addictions

6 personnes (30%) sur les 20 sont reconnues avec une dépendance à l'alcool (4 suivies, les 2 autres sans suivi spécifique). 4 situations ont permis un travail en partenariat avec l'équipe du CSAAPA. Les liens peuvent toutefois être fragiles et irréguliers, puisque seule la personne peut déterminer son parcours de soins et son engagement. 2 (10%) personnes sont dépendantes de toxiques, 1 avec suivi, l'autre sans.

Santé « physique »

8 personnes (40%) indiquent ne connaître aucun souci de santé physique. Les 12 autres (60%) souffrent de soucis liés à un accident ou à une pathologie (8 ALD).

Reconnaissance du handicap - invalidité

10 personnes (50%) sont reconnues par la MDPH et 5 sont invalides (25%).

Prise en charge de la santé

- Médecin référent : seuls 12 résidants sur les 20 (60%) disposaient d'un médecin référent à leur entrée ; au 31/12/2016, 15 (75%) disposaient d'un médecin référent.
- Hospitalisations : 4 résidants (20%) ont été hospitalisés en 2016 sur les 20, 2 en médecine préparée, 1 plusieurs fois en psychiatrie, 1 en clinique psychiatrique.
- Les urgences ont été sollicitées plusieurs fois pour 4 résidants (20%) sans forcément amener une intervention médicale ou une hospitalisation.
- 1 seule situation nécessite le soutien d'une aide-ménagère.
- La principale structure de soins infirmiers redonnaise (ASSAD) ou des infirmiers libéraux sont intervenus en 2016 auprès de 5 résidants (diabète, suivi de traitement médicamenteux).

1 seule synthèse a été demandée par la Maison Relais à l'équipe du CMP (infirmier, cadre infirmier, psychiatre, psychologue) pour une situation qui nécessitait un éclairage « santé », en présence d'autres partenaires sociaux (CCAS et Fil Rouge) ; elle a été réalisée et a permis de redéfinir les places de chacun des intervenants.

L'analyse de pratique qui existe avec l'ensemble des Maisons Relais de l'AIS 35, ainsi que les autres Maisons Relais de Rennes, permet de mettre de la distance avec des situations complexes qui sont souvent liées à des pathologies psychiatriques, des traitements, des comportements d'addiction,…

3 situations questionnantes de la Maison Relais ont ainsi été analysées et ont permis d'envisager des orientations.

Le psychologue avec lequel l'AIS 35 est en convention pour intervenir après des situations traumatisantes peut être sollicité : aucune intervention n'a été nécessaire en 2016.

3.2.5 Projets et sortie des résidants

Résidants encore présents :

Sur les 18 résidants présents fin d'année 2016, 6 ont un projet de sortie (3 dossiers HLM déposés, 1 recherche de logement privé, 1 mise en couple, 1 autre projet).

Résidants ayant quitté la Maison Relais : 2 personnes sont sorties en 2016 (taux de sortie de 10%)

- Une femme de 39 ans, malade, a accédé à un logement autonome HLM à Redon et son logement a été rendu en parfait état, 9 mois après son admission. Elle préférait ne plus vivre en logement semi-collectif.
- Un homme de 38 ans a été incarcéré ; il a été nécessaire de prévoir une entreprise de nettoyage puisque le résidant est parti sans l'avoir prévu et en laissant une dette, 11 mois après son admission. Son non-respect du règlement pendant son séjour a souvent posé problème.

Ces 2 sorties ont soulevé quelques questions :

- L'évaluation faite par les référents sociaux et les soignants est-elle suffisamment précise en ce qui concerne les difficultés de santé des demandeurs, leurs répercussions sur le quotidien, la fragilisation de ces soucis face à un collectif, face à d'autres difficultés de santé ? Faut-il mieux prendre en compte lors de nos commissions d'admission, toutes les répercussions que peut avoir sur le collectif, le comportement d'un seul résidant ?
- Face à la non-adhésion des personnes, face à des soucis importants de santé mentale, d'addiction ou leur déni, quelle place peut avoir la Maison Relais ? Quelles sont ses limites pour proposer un accompagnement et un cadre sécurisant ? Comment accompagner ou initier une dynamique d'insertion ?
- Faut-il améliorer les liens que nous avons avec les soignants afin d'entendre au mieux les besoins des personnes malades ? la compréhension des maladies ? et les orientations possibles ?

3.3 L'accompagnement

En 2016, on trouve à la Maison Relais :

- un poste de référent social,
- une technicienne ESF, en contrat de professionnalisation dans le but d'obtenir le DE CESF en 2017, en soutien dans la gestion locative, les visites de logement trimestrielles et les activités collectives, mais aussi chargée de l'accompagnement spécifique de certains résidants et d'un nouveau projet collectif à construire avec eux.

En 2016, l'ensemble des documents des 3 Maisons Relais ont été retravaillés et actualisés :

- le contrat de résidence
- le règlement
- le livret d'accueil

Le document individuel d'accompagnement a déjà été adapté en 2015.

3.3.1 Les logements et la gestion locative

18 logements équipés sont dédiés à la Maison Relais et répartis du 1er au 3ème étage (6 par étage, 3 logements de chaque côté de l'immeuble, séparés de la cage d'escalier par un sas d'entrée) : 12 T1 et 6 T1 Bis.

Les référents effectuent de la gestion locative, en accueillant les résidents dans leur logement, en veillant au bon entretien du logement et en assumant des tâches administratives et comptables : entrée et sortie des locataires, ouverture des droits liés à la location, perception des redevances, gestion des retards de paiement et éventuels contentieux, …

3.3.2 Le travail social individuel et collectif

Dès l'arrivée des résidants dans la structure, la disponibilité des référents doit permettre d'écouter, conseiller et rassurer. Les référents cherchent à établir une relation de proximité et de confiance ; par leur place d'interlocuteurs privilégiés au quotidien, ils peuvent valoriser les savoirs-être des résidants et mobiliser leurs ressources personnelles, faire le lien avec les partenaires et accompagner des réponses adaptées à leurs difficultés.

Tous les résidants disposent d'un accompagnement social à l'extérieur de la structure, pour les encourager à poursuivre ou à démarrer des liens avec des services de droits communs, stabiliser leur situation, les encourager à poser leur projet global.

Un entretien avec le référent social est organisé à l'arrivée si c'est possible et de façon régulière ensuite, pour définir la place de chacun dans l'accompagnement du quotidien et des projets des résidants.

Des rendez-vous tripartites ont été réalisés régulièrement pour 12 résidants (60% des résidants, comme les années précédentes) à la demande de la Maison Relais.

Les référents sociaux (plusieurs peuvent être sollicités pour les échanges communs) sont :

- les services sociaux de secteur pour 5 d'entre eux (CCAS pour 3, CDAS pour 2)
- les associations de tutelle pour 4
- le SAVS pour 4
- le service d'ASL de l'AIS 35 pour 2
- Fil Rouge pour 1

Il est toujours plus facile d'accompagner nos résidants avec les référents sociaux, dès lors qu'ils sont inscrits dans un cadre, tel quemajeurs protégés, orientation SAVS, RSA, … les partenaires sociaux accompagnent ainsi les personnes de façon régulière et comprennent le sens d'un travail commun. Lorsqu'il n'y a pas de cadre, les résidants ne peuvent être accompagnés que s'ils en font régulièrement la demande, de façon ponctuelle, mais aussi s'ils sont en capacité d'exprimer un projet.

1 seul résidant en 2016 n'a pas sollicité son référent social, parce qu'il est autonome dans la gestion de ses dossiers administratifs et budgétaires, n'a aucun projet, ni lié aux activités, ni au logement, et est dans la poursuite de la stabilisation santé : le soutien du référent Maison Relais pour son quotidien lui suffit et le rassure).

La convention de partenariat avec le CMP de Redon a été renouvelée en septembre 2016 ; elle est mise en œuvre pour définir le meilleur accompagnement médico-social des résidants usagers de la structure.
Nous travaillons de façon rapprochée avec le CMP principalement pour les résidants bénéficiant de visite à domicile d'infirmiers, c'est-à-dire 5 résidants.

Depuis fin 2016, comme le prévoit dorénavant la convention, des temps d'échanges ont été organisés 1 fois par trimestre entre référent de la Maison Relais et infirmier psychiatrique. Ils permettent de mieux connaître nos fonctionnements institutionnels, de prendre le temps de la réflexion sur les accompagnements à coordonner, d'envisager de nouvelles orientations, d'être plus vigilants sur certains signes du quotidien pouvant marquer l'état de santé, …

Principaux accompagnements :

Nous avons accompagné :

- → pour la totalité des résidants (20) en 2016, le domaine de la santé : dossier mutuelle/ACS/CMU et dossier divers santé (MDPH/aides financières, liens avec les différents soignants, recherche de médecins ou de spécialistes, organisation bilan de santé, réflexion d'un projet de cure et de son financement, organisation des VSL, explication du système de remboursement des soins…)
- → et comme les années précédentes, pour la moitié des résidants (10), nous apportons régulièrement une aide à la compréhension et à la rédaction des courriers du quotidien ainsi que le tri et le rangement des papiers, quelquefois directement dans leur logement.
- → des aides à la déclaration d'impôts
- → des aides dans le domaine du budget : démarches pour solliciter des aides financières, échanges autour de la gestion budgétaire, échéanciers auprès de créanciers, explication des procédures d'avis à tiers détenteurs, explication des procédures avec le notaire, liens avec le notaire, liens avec les curateurs, paiement d'amendes, aide au changement de banque, mise en place de livret d'épargne…
- → des aides dans le dossier justice : élaboration des dossiers d'aide juridictionnelle pour des dossiers famille ou des dossiers liés aux dettes
- → une aide à la mobilité (carte Actuel, recherche de trajets et d'horaires pour des démarches, des sorties, réparations auto…)
- → des dossiers logement : dossiers HLM et suivi des commissions, agences immobilières, aide au montage FSL, mise en place d'une aide-ménagère, entretien du logement actuel, aménagements divers…

→ des aides au dossier famille : procédures de séparation, dossier parentalité (en lien avec l'ASE), aide à l'organisation des liens, des activités…

→ dossier emploi : aide à la rédaction de CV, de lettres, recherche des offres, dossiers ESAT, mise en lien avec entreprise intermédiaire, chantier d'insertion, …

→ une aide pour accéder aux activités de loisirs, culturelles, à la préparation des vacances…à la réflexion de projets de bénévolats

3.3.3 La régulation du groupe et le fonctionnement du collectif

Depuis l'ouverture, la majorité des résidants résume encore ses attentes par le maintien de la tranquillité des lieux. Ils nomment le besoin de se sentir en sécurité, entouré de professionnels et de règles, qui permettront à tous de vivre chez eux, avec les autres.

Les référents facilitent les relations entre les résidants en créant un climat convivial et d'échanges lors des animations collectives et surtout donnent confiance au groupe dans sa capacité à progresser, et motive. Ils permettent aux résidants de se connaître plus facilement et d'établir entre eux des relations personnelles.

De nombreux moments de régulation ont lieu de façon informelle, puisque les résidants échangent entre eux, sur le temps quotidien du café et à diverses occasions. Ces échanges sont facilités parce que les résidants ont pu faire connaissance et se reconnaître tous en tant qu'habitant d'une même structure, avec des attentes communes, mais aussi des différences.

Les résidants s'organisent et s'entraident toujours : ils utilisent les moyens de mobilité de certains contre d'autres services, sollicitent les compétences en informatique des uns contre les compétences de bricolage, mécaniques ou de couture des autres, incitent les personnes qui ont des envies de transmettre des connaissances (culinaires, de jardinage…).

De façon plus formelle, les résidants viennent informer les référents et le surveillant de nuit des dysfonctionnements et chercher des solutions.

Les résidants parviennent à exprimer des difficultés dans le groupe de résidants et ne sollicitent souvent les référents que s'ils ne parviennent pas à trouver de solution ou que la situation leur semble grave.

Un nouveau surveillant de nuit a pris ses fonctions à l'été 2016 après le départ de son prédécesseur en début de l'année. La période d'absence pour organiser son recrutement a été marquée par de nombreuses demandes des habitants de les « sécuriser » face à une situation d'un résidant qui les angoissait.

Le Directeur a même pu entendre la demande forte des résidants lors d'une réunion de résidants, où a été précisé la « mise en danger des fragilités de chacun des habitants » face aux comportements irrespectueux de certains et à l'absence d'un veilleur rassurant.

Des échanges ont eu lieu autour de leur statut de locataires et de la responsabilité individuelle d'interpeller la gendarmerie en cas de danger, de tapage, etc… autour du rôle de citoyen de chacun et de l'intérêt de trouver des moyens d'être autonome, mais c'est l'arrivée du veilleur qui a permis véritablement la baisse des tensions.

Il démarre toujours en soirée à la Maison Relais, puis part faire une ronde dans les logements d'Adsao Redon et termine au bureau de la Maison Relais.

Les résidants nous renvoient que le simple fait de savoir qu'un professionnel est présent dans la structure la nuit les rassure, certains ont même pris l'habitude de venir saluer le veilleur, puis d'échanger avec lui, surtout en période d'insomnies et d'angoisses.

3 réunions de résidants ont eu lieu, avec une moyenne de 13 personnes présentes. Le Directeur a pu participer à 2 réunions, le veilleur de nuit à l'une de ces réunions. Elles ont toujours lieu autour d'un moment convivial et souvent gourmand.

Points principaux évoqués :

- des points matériels divers permettant l'amélioration de certains services (buanderie, mise à disposition de vélos, nettoyage des vitres extérieures inaccessibles, mise à disposition des containers à poubelles, …), des améliorations concernant le bâti (antenne TV, souhait d'un système internet collectif, souhait d'un atelier de bricolage à la cave, …), des questions sur l'utilisation du jardin, la possibilité de faire un barbecue... Ces points peuvent prendre beaucoup de temps et d'importance dans les réunions.

- des échanges autour des règles de fonctionnement et l'intérêt de les respecter pour avoir une vie en collectivité. S'il est rappelé souvent par les résidents les règles de discrétion nécessaires à une vie dans un immeuble, il est aussi rappelé les règles de respect et de tolérance.

  Une réunion a laissé place à des règlements de compte et non à des recherches communes de solution. Nous avons ainsi re questionné les valeurs essentielles d'échanges, de partage, de respect du groupe Maison Relais mais aussi la pertinence de la réunion de résidants dans des conditions de non-respect.
- Des points concernant la Maison Relais, son fonctionnement administratif ou financier : montants des redevances, des allocations logements, l'intérêt de la veille de nuit, le nouveau livret d'accueil…
- échanges autour des parcours de vie, des expériences des résidants, du temps nécessaire à chacun pour trouver sa place en Maison Relais, des relogements possibles après la Maison Relais
- échanges autour des activités collectives : l'organisation des temps café, …
- échanges liés au fonctionnement associatif : le baptême de la Maison Relais, les 50 ans de l'AIS 35, le rôle des administrateurs, …

Les points ainsi abordés par les résidants semblent souvent matériels ; moins de points concernent des difficultés à vivre ensemble ou liés aux activités collectives.

Pour que nos réunions répondent au mieux à nos attentes d'échanges et d'amélioration de nos fonctionnements, nous questionnons pour 2017 les idées suivantes :

- De mobiliser des représentants-résidants de la Maison Relais
- D'utiliser la boîte à idées pour toutes les petites questions matérielles (à disposition au salon)
- D'établir un ordre du jour à chaque réunion en sollicitant les résidants auparavant.

Des convocations avec la Direction ont eu lieu en 2016 pour 3 résidants (comme en 2015) :

- pour 2 d'entre eux, convoqués chacun à 2 reprises, le recadrage faisait suite à des comportements liés à des consommations (alcool ou autres), des visiteurs perturbateurs auxquels ils permettaient l'accès de nuit, des conflits entre résidants.
- pour 1, des impayés de redevance et les difficultés de respecter les échéanciers accordés

3.3.4 L'animation de la vie quotidienne – les activités collectives

L'animation

La présence quotidienne des référents permet de mettre de la vie dans la structure, d'organiser la cohabitation, les services matériels, mais aussi de faire émerger des propositions des résidants, de les inviter à participer et à organiser des temps collectifs.

En 2016, 44 animations collectives ont été proposées, et 39 animations ont été effectuées, avec une participation moyenne de 6 résidants par activité. 3 animations ont eu lieu par mois environ, comme dans les années précédentes ; c'est en décembre 2016 qu'ont pu s'organiser le plus d'activités (6).

Nous essayons d'organiser une activité tous les 15 jours environ. Il nous paraît essentiel de limiter nos propositions d'activités au sein de la Maison Relais pour permettre aux habitants d'utiliser aussi les activités de leur environnement. En 2016, nous avons accompagné de façon individuelle 5 résidants vers des visites du centre social, de la médiathèque, cinéma et diverses autres structures.

Ce sont toujours les temps café ainsi que les repas ou moments gourmands au sein de la structure qui mobilisent le plus d'habitants (14 résidants sur 20 y participent régulièrement ,70%). Les temps proposés à l'extérieur sont ceux pour lesquels les résidants sont plus difficiles à solliciter (seuls 9 résidents sur les 20 y participent : 45%).

Les activités en journée restent à privilégier : seules 5 activités en fin d'après-midi ou en début de soirée ont pu se mettre en place (concert, théâtre, 10 ans du GEM, baptême de la Maison Relais, 50 ans de l'AIS 35).

Pour la plupart des temps collectifs, nous demandons une participation financière de 2€. Seules 2 sorties plus couteuses (paiement du bateau, du bowling) ont nécessité une participation des résidants et de la Maison Relais plus importantes.

- ***19 activités autour des « repas » et des temps gourmands***

Ces ateliers (repas et temps gourmands) représentent avant tout un moment de rassemblement, d'échange et de partage autour de la préparation d'un repas. Ce sont aussi des temps qui valorisent le savoir-faire des résidants

(transmission des astuces culinaires, d'habitudes qui peuvent être aidantes pour les autres participants). Certains résidants peuvent avoir envie de proposer un met qu'ils affectionnent particulièrement ou un met qu'ils apprécient de pouvoir transmettre dans sa préparation.
La présence des résidants n'est pas obligatoire, ce sont eux qui décident de leur participation et de leur implication suite à un courrier d'invitation (idées du menu, courses, préparation du repas, nettoyage et rangement…)

9 repas « préparés et partagés » :
Moyenne de 8 personnes y participant par repas ; 14 résidants sur les 18 sont amenés à y participer de façon assez régulière.
Invitations de personnes extérieures : seuls des professionnels de l'AIS 35 ou liés à l'association ont été conviés en 2016 aux repas :

- le 1er repas de l'année a pour tradition depuis l'ouverture de la Maison Relais de se partager avec toute l'équipe de référents sociaux de Redon qui sont amenés à croiser les résidants au sein de la structure.
- 1 repas a été pris avec le Directeur
- 1 repas a été prévu avec le veilleur de nuit
- 1 repas a été organisé avec l'ancien directeur de la Maison Relais, un journaliste et un illustrateur, dans le cadre des 50 ans de l'AIS 35 et de l'écriture d'un livre.

10 temps « gourmands » :
Moyenne de 8 personnes y participant ; 14 résidants sont venus régulièrement à ces temps gourmands.

Il s'agit de temps de partage autour de fêtes inscrites dans le calendrier (la galette des rois, la chandeleur) ou de moments gourmands autour des anniversaires, de la préparation de petits-déjeuners-brunch, de goûters ou d'ateliers pâtisserie.
Quand la météo le permet, ces moments ont lieu à l'extérieur de la Maison Relais sur l'espace « tables et bancs » aménagé par la ville de Redon pour le quartier de la Bogue.

Invitations de personnes extérieures : Le groupe « les arts se tissent » a été convié par les résidants pour partager un petit déjeuner mais aussi pour partager l'expérience de leur spectacle.

- ***18 activités extérieures proposées, 13 réalisées***

8 ballades « nature » :
Moyenne de 7 personnes y participant par activité ; 9 habitants sur les 18 participent de façon régulière.

Les balades « oxygénantes » en bord de mer attirent toujours les résidants et permettent de vivre des journées entières de visite et de détente, ensemble, autour d'un pique-nique; en 2016, elles se sont déroulées à Piriac (44), sur les sites du moulin de St Jacut les Pins (56) ou plusieurs fois sur celui du château de Rieux (56) où il est possible d'organiser un barbecue, à la Gacilly (56) pour découvrir la version 2016 du Festival Photos avec les résidants de la Maison relais Yves Maléfant, dans la forêt à St Nicolas de Redon (recherche de châtaignes). La Maison Relais a pu organiser aussi un tour du Golfe du Morbihan en bateau avec une escale sur l'ile aux moines.

5 sorties culturelles ou de loisirs :
Moyenne de 4 personnes par activité

→ A Redon, 2 représentations théâtrales :

- ✓ Théâtre Le Canal : « Tout est bien » de la Compagnie Pré-O-Coupé,
- ✓ P'tit Théatre de Redon : « Avant que le temps ne file » du groupe « Les arts se tissent » de l'AIS 35 dont un résidant de la Maison Relais fait partie : les résidants ont donné de leur temps pour préparer la salle, confectionner des gourmandises, aider à l'installation du groupe et pour terminer, au rangement du P'tit Théâtre. 2 articles de presse ont pu valoriser leur travail et l'implication de la Maison Relais.
- ✓ Certains résidants étant membres du GEM Oxygène, la Maison Relais a été invité pour les 10 ans du groupe, à une présentation de l'ouvrage « A livre ouvert », témoignant des années d'aventure de ses membres, puis à un apéro dinatoire au Centre Social autour d'un groupe de musique. Un courrier de remerciement a d'ailleurs été rédigé par les résidants.

→ A Rennes

- ✓ Concert de Jazzocailles, organisé par le groupe « les arts se tissent » avec une 1ère partie de break dance et hip hop.

- ✓ Une rencontre conviviale des résidants des 3 Maisons Relais a été organisées autour du bowling de Rennes et d'un partage d'un repas. Elle a été organisée juste avant les fêtes de fin d'année.

- ***Participation à des activités institutionnelles***

Dans le cadre des 50 ans de l'AIS 35, les résidants ont été sollicités par l'ancien directeur de la Maison Relais, ainsi qu'un journaliste, pour participer à une table ronde et témoigner de leur parcours au sein de l'association. 5 résidants volontaires ont accepté de participer à des interviews filmés pour permettre l'élaboration d'un livre. Ces 5 résidants ont ensuite été invités à la Cérémonie des 50 ans à Rennes. Seuls 3 résidants sur les 5 y ont participé.

Les résidants ont aussi été invités lorsque la Maison Relais a été rebaptisée du nom de Dominique SEIGNEUR. L'occasion a été donnée aux résidants d'entendre l'engagement des administrateurs au sein de l'association puisque le parcours de M. SEIGNEUR a pu y être détaillé, de rencontrer les administrateurs et les salariés de l'association ainsi que tous les partenaires politiques, financeurs et de terrain, qui permettent le fonctionnement de cette Maison Relais. 16 habitants sont venus y participer.

Le retour des résidants ayant répondu présents à ces invitations sont positifs : ils ont apprécié être associés à ces temps, ainsi que d'avoir pu entendre les fonctionnements de l'association, ses valeurs ; le retour des administrateurs ayant rencontré les résidants semble positif aussi.

Quelques remarques concernant les activités extérieures :

Nous tenons à poursuivre nos propositions d'activités à l'extérieur, régulièrement, même si elles semblent remporter moins d'intérêt que les repas pris dans nos locaux, pour sortir du quotidien de la maison, s'aérer, pratiquer une petite activité physique, s'ouvrir à l'art et à la culture, découvrir des lieux, des structures, partager des moments conviviaux, échanger…

Nous essayons toujours au maximum de diversifier ces sorties, afin que les demandes et les envies qui nous sont faites soient satisfaites, pour que chacun puisse transmettre ses valeurs, ses connaissances et puisse permettre à chacun des résidants de trouver sa place au sein du collectif.

Nous nous rendons compte que les activités proposées restent dans les domaines déjà connus et pratiqués par la maison relais, habituels et qu'il est difficile de tenter les résidants avec de nouvelles activité.

La mobilisation de notre part auprès des résidants reste très importante : il convient de lutter contre l'isolement, les activités routinières et individuelles, de permettre à certains d'intégrer doucement un groupe et de les y accompagner, à d'autres de redécouvrir des temps de plaisir, mais aussi à se projeter et à s'inscrire dans le temps.

Les horaires proposés (plus difficiles en soirée car difficulté à sortir, sommeil aux horaires décalés, prise de médicaments…), la durée (question souvent abordée de l'impossibilité de fumer un temps), les lieux (plus difficile quand les activités n'ont pas lieu à Redon) et les prestations culturelles (dont ils n'ont pas l'habitude) ou liées à des activités plus physiques, limitent bien souvent la participation des résidants.

Le groupe Maison Relais fonctionne aussi avec quelques personnes motrices, qui réussissent à impliquer d'autres résidants quand elles y participent.

- ***2 activités manuelles / utilisation du salon / jeux***

Nous avons réalisé 2 activités de bricolage pour les décorations de Noel. Celles-ci ont mobilisé 5 personnes.

Depuis 2015, et 2016 le confirme, les résidants n'utilisent plus le salon pour se retrouver si nous n'organisons pas de temps spécifiques. Seuls certains l'utilisent pour venir lire le journal. En effet, ils rejoignent assez vite le logement des uns ou des autres, pour s'organiser des moments en groupe restreint avec les résidants avec lesquels ils ont le plus d'affinités... (TV, jeux de carte, discussions, repas, …) et avec la possibilité de fumer (interdite dans les lieux collectifs).

Le salon a pu servir à 2 reprises en 2016, à l'organisation de goûters d'anniversaire de parents pour leur enfant mineur et leurs amis qui en ont demandé l'autorisation.

Les résidants ont pensé à utiliser les jeux extérieurs, tels que les jeux de pétanque, de palet, mis à disposition par la MR, mais uniquement pour les utiliser sur les lieux de nos sorties.

- ***Des temps passés autour du jardin***

Suite à la demande des résidants de la Maison Relais à la Mairie de Redon, un aménagement a été réalisé par les services techniques de la Ville pour nous permettre de démarrer un petit potager en 2014.

En 2016, après un coup de main de la mairie pour préparer la terre, il a été nécessaire de proposer le démarrage de l'activité et d'être un soutien logistique (organisation des courses pour l'achat de matériels et de plants, recherche d'infos - conseils…) mais les temps jardins s'organisent ensuite naturellement et de façon autonome par certains résidants volontaires et il n'est plus nécessaire de les accompagner.

Ce ne sont pas forcément les mêmes résidants d'une année à une autre. 3 résidants se sont particulièrement impliqués, mais d'autres sont venus prêter main forte aux moments opportuns des plantations, sont venus apporter des conseils, sont venus observer ou tout simplement ont tenu compagnie aux jardiniers.

Les efforts et les investissements sont chaque année récompensés par des récoltes de pommes de terre, haricots, courgettes, tomates, potirons, plantes aromatiques, framboises, etc…

En 2016, les résidants ont souhaité agrémenter le jardin de fleurs, pour permettre des petites compositions florales dans les parties collectives de la maison relais.

Les légumes ont d'abord été récoltés pour des usages individuels mais nous ont servi à préparer quelques-uns des repas collectifs.

Beaucoup d'échanges ont eu lieu en 2016 autour de ce jardin qui n'appartient pas à la Maison Relais : les habitants regrettent que les personnes qui viennent se servir gratuitement, ne participent pas aux travaux….

Nous remarquons que l'espace table et bancs à l'extérieur est très utilisé dès que la météo le permet. Certains résidants utilisent ce lieu pour sortir mais aussi parce qu'il est un lieu central, devant l'entrée de l'immeuble, qui facilite d'autant les contacts.

- ***La pause-café quotidienne***

C'est le temps qui semble essentiel dans le démarrage de la journée de nombreux résidants. En effet, ils organisent chaque matin le temps café de façon autonome. Ce moment leur permet de se rencontrer et de partager un moment convivial, d'évoquer le déroulement de la journée et son organisation, de discuter du fonctionnement de la structure, de proposer des activités pour la semaine, de s'entraider… Ce temps favorise aussi l'ouverture à l'actualité par l'accès au journal (mis à disposition). Les référents sont attendus et essayent d'y participer régulièrement, tout en laissant le groupe s'organiser seul aussi. Sur leurs temps de congés, il est d'ailleurs souvent maintenu.

14 résidants sur les 18 viennent régulièrement sur le temps café, comme en 2015.

Ce moment très vivant a nécessité un rappel des règles de discrétion lors d'une réunion de résidants et pour réduire le bruit provoqué par les discussions le matin à ce moment-là, le lieu a été modifié (au salon plutôt qu'à la cuisine).

- ***1 temps d'élaboration du programme d'activités et de réflexion des projets 2017***

Nous sommes chaque année soucieux de récolter les attentes et envies des résidants en matière d'activités. En 2016, nous avons simplement organisé des échanges autour d'un café-gourmand qui nous ont permis d'entendre leurs attentes de poursuivre toujours les repas à partager (dont les barbecues et pique-niques à l'extérieur), les journées-ballades nature et quelques visites plus couteuses (musée automobile de Lohéac, les chantiers de St Nazaire, …). Le projet d'organiser un weekend avec les résidants des autres maisons relais semblent se réfléchir.

Nous reprenons les quelques conclusions déjà posées les années auparavant …

La réalisation d'activités et de sorties collectives, qu'elles soient internes ou externes à la maison relais, est réellement bénéfique du point de vue des résidants mais aussi des référents.

Ce sont des temps privilégiés, puisque les résidants sont dans un contexte différent des accompagnements individuels, qui favorisent les relations de confiance : les résidants nous font part plus facilement dans ces moments collectifs, de certaines de leurs histoires, de leurs envies, de leurs inquiétudes. Ils parviennent à exprimer des projets, des difficultés face à d'autres résidants et recherchent ensemble des solutions, ce qui rappelle que le collectif a du sens pour eux.

Le fait de mobiliser les résidants à s'inscrire dans une activité leur permet de se reconstruire progressivement, de s'épanouir personnellement, de ressentir du plaisir (souvent évoqué à la fin des activités par les résidants, alors qu'ils ne parviennent pas forcément à exprimer les domaines qui leur sont plaisants dans les entretiens).

Ces temps collectifs sont des moments structurants et rassurants pour les participants, avec une organisation connue et régulière, et la présence d'un référent. Ils tiennent compte des organisations personnelles des résidants (visites des infirmières, …)

Il est cependant important de ne pas trop charger ces temps collectifs et de les espacer dans le temps afin de laisser de la place aux activités individuelles, aux inscriptions dans l'environnement extérieur et à ne pas provoquer un épuisement de la part des résidants.

4 La Maison Relais de Vitré

Nous sommes dans la neuvième année de fonctionnement de la Maison Relais. L'installation dans les locaux date du mois de mai 2007. La création de la Maison Relais de Vitré répondait à des besoins exprimés depuis de nombreuses années. A sa création, le Centre de Promotion Sociale était composé de deux structures, un « Lieu de vie pour Cas Lourds » et un CHRS, ces deux structures fonctionnaient de concert sans qu'il y ait de définition exacte du nombre d'usagers dans l'une et dans l'autre. L'habilitation ainsi que la convention étaient uniques.

Au fil du temps le « Lieu de Vie pour Cas Lourds » a été supprimé administrativement et il n'est resté que le CHRS dans lequel cohabitaient des usagers CHRS, c'est-à-dire pour qui le passage dans l'établissement n'était qu'une étape de quelques mois, voire d'un ou deux ans, et une partie de la population concernée par le « Lieu de vie pour Cas Lourds ». Ces derniers (de 10 à 12 personnes suivant les périodes) demeuraient là à défaut d'une solution plus adaptée. La maison relais a été une des solutions trouvée pour pallier à cet état de fait.

La maison relais s'adresse à des personnes défavorisées, désocialisées, souffrant d'isolement social. Pour certaines de ces personnes, l'orientation vers la maison relais est une transition afin de prendre le temps d'envisager de nouveaux projets, de se réapproprier une façon d'habiter son logement tout en étant entouré, accompagné. Pour d'autres, dont l'isolement social ne permet pas le maintien dans un logement dit de droit commun, la maison relais permet à la fois de conserver une vie autonome et de partager au quotidien des temps collectifs.

La Maison Relais de Vitré est constituée de quatre unités de vie. Chaque unité se caractérise par un espace collectif « la cuisine » et quatre espaces privatifs « les studios ». Chaque unité détient une organisation qui lui est propre : deux unités fonctionnent sur un mode de type « familial », c'est-à-dire sur une organisation commune autour de la gestion et prise des repas. Une autre fonctionne de façon plus indépendante, mais cette organisation reste un choix pour les résidants l'occupant.

La restructuration de l'association en pôle d'activité a induit directement des changements pour le fonctionnement de la maison relais. Cette organisation, désormais transversale, s'accompagne d'un changement de direction pour la Maison Relais de Vitré, et d'un travail d'harmonisation des pratiques entre les 3 maisons relais de l'AIS. L'élaboration de documents communs de fonctionnement tels que le formulaire de demande d'admission, le livret d'accueil, le règlement intérieur, le contrat de séjour amorcent à Vitré un certain nombre de changements dans une organisation historiquement et contextuellement dérivée de celle du CHRS. L'ensemble de ces changements ont été travaillés et accompagnés avec les résidants.

4.1 Les demandes d'admission

On note une augmentation importante des demandes qui s'élèvent à 13 (4 contre 4 en 2015). Des démarches d'orientation se sont arrêtées à la visite ce qui montre qu'elles sont liées à une inadéquation des attentes des personnes et de la configuration.

L'évaluation faite en fin d'année 2015, au vu de la baisse du nombre de demandes, a amené la référente de la maison relais à engager un travail d'ouverture partenarial visant à refaire connaitre la structure et ses missions, rappelant les places disponibles. Une journée portes-ouvertes a été organisée à cette occasion en novembre 2016.

La commission d'admission inter-maison relais AIS 35, composées des 3 référents des Maison Relais de Rennes, Vitré et Redon, du directeur du Pôle de Vitré, du directeur général de l'AIS 35, d'un administrateur de l'association, d'un représentant de la DDCSPP et d'un représentant du bailleur Néotoa , s'est agrandie cette année avec l'arrivée d'une représentante du SIAO, et l'invitation faite aux partenaires territoriaux.

Depuis septembre 2016, des partenaires du CCAS et du SAVS de Vitré ont rejoint la commission d'admission, visant à apporter un regard complémentaire sur les situations abordées et à soutenir la logique de travail d'accompagnement partenarial instauré dans l'année.

Des pré requis ou aptitudes minimum sont attendus concernant la capacité à vivre en semi collectivité, ainsi qu'une prise de conscience réelle des difficultés sociales, professionnelles, de parcours de soins à continuer.

La nécessité pour le futur résidant d'avoir entamé une réflexion concernant des difficultés sociales, professionnelles, d'accès à la santé, est capitale dans la possible réussite à s'intégrer dans la résidence sociale et à pouvoir bénéficier de la dynamique de groupe déjà présente dans la structure.

Origine de la demande	Ho	Fe	Age	Admis-sibilité	Admission effective	Proposition d'une autre orientation	Pas de suite donnée par la personne	Refus	Commentaires
CHGR	1		46				1		Souhaite impérativement pouvoir accueillir son chien dans son logement.
CCAS Vitré	1		48					1	
CHRS Les Tertres Noirs		1	41	1	0				Admission non effective, Madame ayant été exclue du CHRS pour tapage et non-respect des règles de voisinage. Admission invalidée du fait du partage des mêmes locaux que le CHRS
CHRS Fougères	1		48	1	1				Entrée en août 2016
Clinique du Moulin		1	> 30 ans				1		Pas de suite donnée à la visite car demande en FJT acceptée au préalable
FJT	1		33			CHRS		1	Orientation vers un dispositif offrant un accompagnement social cadrant et soutenant: CHRS
Maison relais autre département		1	Non connu			MR Redon	1		Taille et configuration de la maison relais en unité de vie pas compatible avec les attentes de madame. Orientation vers MR Redon
SAVS autre département		1	Non connu					1	Pas prête à changer de département
Postcure	1		56	1	1				Entrée en octobre 2016
CHRS Les Tertres Noirs	1		52	1	1				Entrée mi-octobre 2016
Maison Relais Autre département	1		33	1	1				Entrée début décembre 2016
CHGR		1	42	1	1				Entrée Mi-décembre 2016
CHRS Les Tertres Noirs	1		36	1	1				Entrée fin décembre 2016
TOTAL	**8**	**5**		**7**	**6**	**0**	**3**	**3**	

4.2 Les résidants

La capacité d'accueil de la Maison Relais de Vitré est de 16 places. Au 31 décembre 2016, 20 personnes ont été accueillies (5 femmes et 16 hommes). L'année 2016 reste une année charnière pour la maison relais, marquée par le départ de 5 résidants, et l'arrivée de 6 nouvelles personnes, dont 5 en l'espace de 3 mois. Le taux de sortie est de 25%. Au 31 décembre 2016, 15 personnes étaient présentes, pour un taux d'occupation annuel de 79%.

4.2.1 Situation actuelle

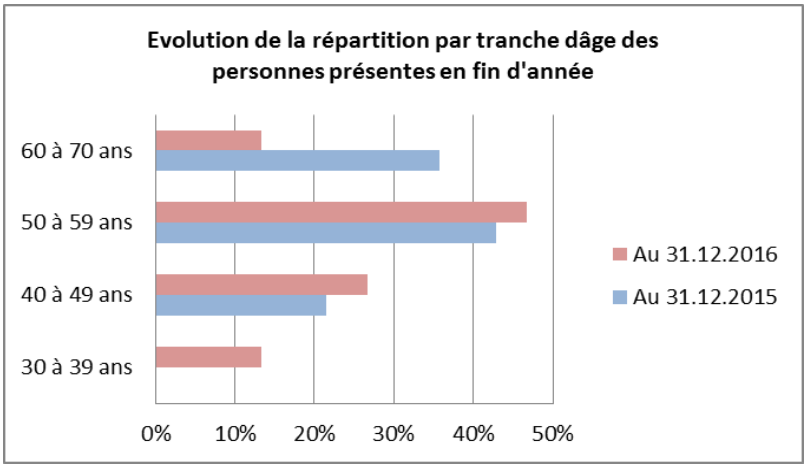
Sexe et âge

La Maison Relais reste en majorité occupée par des hommes, et le nombre de femmes est constant. Tous sont des personnes seules.

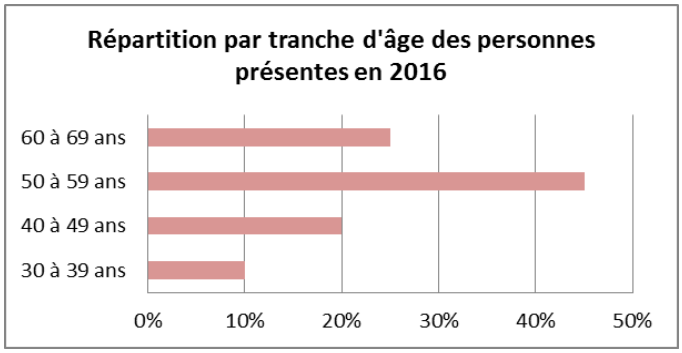
Le rajeunissement des résidants de la Maison Relais amorcé en 2015 est notable en 2016 : la moyenne d'âge des personnes sortantes étant de presque 60 ans contre 45 ans pour la moyenne des personnes entrantes. De plus, 3 des 5 personnes de plus de 60 ans ont quitté la Maison Relais en 2016. 4 des 6 personnes arrivées dans l'année ont moins de 50 ans, et deux d'entre elles ont moins de 40 ans, de qui était inexistant jusqu'alors.

Evolution de la répartition par tranche d'âge des personnes présentes au 31 décembre entre 2015 et 2016

Par tranche d'âge Au 31.12.2015	Ensemble des résidents	Hommes	Femmes	Par tranche d'âge Au 31.12.2016	Ensemble des résidents	Hommes	Femmes
30 à 39 ans	0	0	0	30 à 39 ans	2	2	0
40 à 49 ans	3	3	0	40 à 49 ans	4	3	1
50 à 59 ans	6	5	1	50 à 59 ans	7	6	1
60 à 70 ans	5	3	2	60 à 70 ans	2	1	1
TOTAL	**14**	**11**	**3**	**TOTAL**	**15**	**12**	**3**



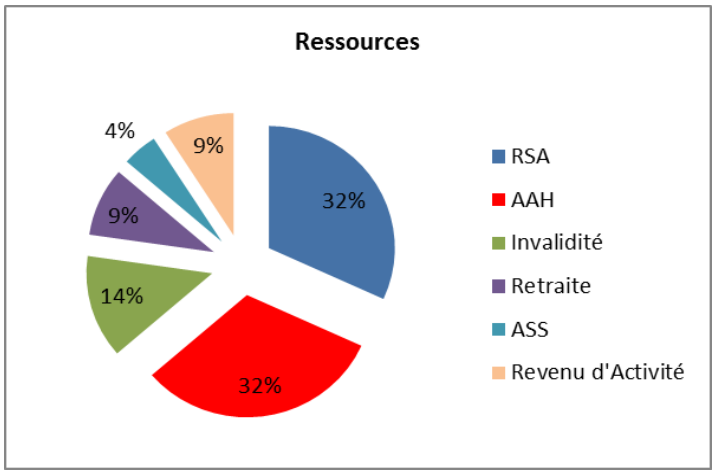
L'âge moyen des 20 personnes présentes en 2016 est de 53 ans.



Ressources

La majorité des ressources se partagent entre le RSA et l'AAH ; 2 personnes ont des revenus du travail.

Ressources	
RSA	7
AAH	7
Invalidité	3
Retraite	2
ASS	1
Revenu d'Activité	2
TOTAL	**22**



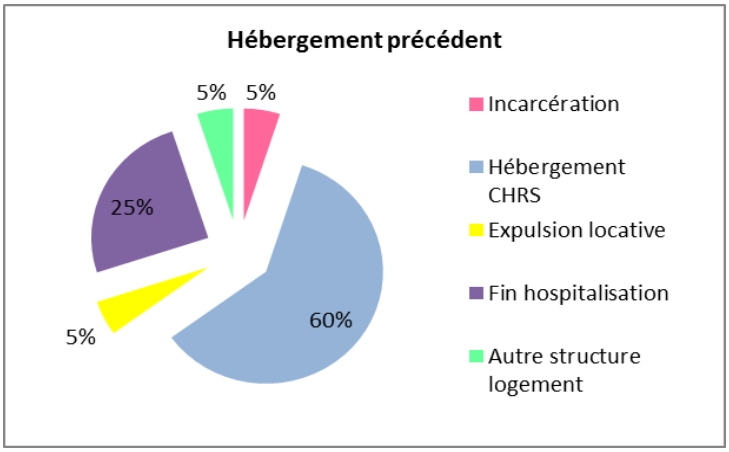
4.2.2 Situation antérieure

Hébergement précédent

25% des personnes étaient auparavant hospitalisées dans des établissements spécialisés dans l'accueil de personnes présentant des troubles psychiatriques ou d'addiction. 3 d'entre elles ont fait l'objet de ré-hospitalisation dans l'année.

Comme en 2015, le CHRS reste le type de résidence antérieur principal (60%). Sur les 12 personnes venant de CHRS, 10 viennent du CHRS Les Tertres Noirs.

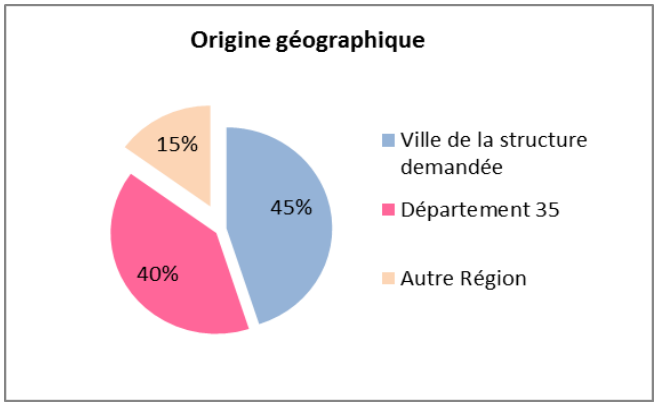
Situation logement préalable	
Incarcération	1
Hébergement CHRS	12
Expulsion locative	1
Fin hospitalisation	5
Autre structure logement	1
TOTAL	**20**



Origine géographique

Les résidants viennent majoritairement du département 35.

Origine territoriale	
Ville de la structure demandée	9
Département 35	8
Autre Région	3
TOTAL	**20**



4.2.3 Vie sociale

L'évolution majeure des pratiques à la maison relais en 2016 s'illustre par une ouverture de l'accompagnement social des personnes résidantes sur le territoire de Vitré. Ainsi, chaque nouvel arrivant est en lien dès son arrivée avec un référent social extérieur à la maison relais. Cette question abordée depuis plusieurs années a pu être effective en 2016, dans l'objectif d'une inscription de la personne sur le territoire local, replaçant ainsi cette dernière au centre de son parcours d'insertion et la maison relais et la référente dans des missions d'accompagnement à "habiter son logement" et de coordination du réseau de partenaires propres à chacun.

Ce travail d'ouverture a également pu être élaboré progressivement avec les résidants déjà présents dans la structure et reste à finaliser en 2017. La désignation d'une référence est définie en lien avec la personne au regard de son projet et de ses capacités à aller solliciter l'aide d'un service extérieur. Au 31 décembre 2016, 4 personnes sont accompagnées par leur mandataire judiciaire, 2 par le service insertion, 5 par le CCAS et 1 par le service social du CHGR. 3 personnes seulement sur 15 n'ont pas encore de référent social attribué.

Sur l'ensemble des personnes ayant résidé à la Maison Relais en 2016, 5 bénéficient d'une mesure de protection, soit 2 de moins qu'en 2015 (une curatelle simple et 4 curatelles renforcées).

Pour 2 autres personnes, un accompagnement vers la demande d'une mise sous protection est en cours en 2016, en lien avec une situation d'impayés de loyer, révélant des difficultés à prioriser les dépenses au détriment de leur santé physique. Au 31 décembre 2016, ces 2 personnes ont ou sont sur le point de quitter la maison relais, ce dispositif se révélant inadapté au regard du besoin de cadre et d'accompagnement contenants nécessaires.

Situation professionnelle

- 2 personnes ont occupé un emploi au cours de l'année. L'une a été en contrat d'insertion d'un an au sein des « Arts se tissent », le projet culturel porté par l'AIS 35 et soutenu par un collectif d'artistes locaux. L'autre a pu être embauché par l'AIS35 en CDD après une expérience convaincante de quelques mois aux AAVA.
- 2 personnes seulement contre 6 en 2015 ont bénéficié des AAVA au cours de l'année. Il reste important de préciser que l'une d'entre elles ne travaillait qu'une journée par semaine, et que sa participation s'est interrompue dans l'année. Pour l'autre, cette participation a été un tremplin vers l'emploi.
- Dans la dynamique d'ouverture vers l'extérieur de la structure, et compte tenu des constats évoqués précédemment en lien avec la nécessité de distinguer les missions du CHRS et de la maison relais, un accompagnement vers une activité bénévole sur le territoire de Vitré est priorisé et à développer. A ce titre, une personne a accru sa participation au sein de l'association Entraide et Partage (diminuant celle aux AAVA).
- 1 personne a repris un accompagnement avec l'association Fil Rouge, qui accompagne vers l'emploi des personnes en souffrance psychique. Le projet s'oriente plus vers l'élaboration d'un projet de vie ou occupationnel, mais garde du sens pour la personne, lui permettant d'ajuster ses projections prenant en considération ses difficultés et ses limites.

Globalement, les personnes résidantes à la Maison Relais restent très éloignées de l'emploi, essentiellement pour des raisons de santé. Les AAVA et le bénévolat représentent les activités les plus adaptées pour ceux qui aspirent à conserver une activité. Ils représentent un outil intéressant pour tester sa résistance à l'effort, sa régularité dans l'investissement, et moduler ainsi son projet professionnel. Pour l'essentiel, cette participation reste un moyen de s'occuper afin de tenir à distance les consommations d'alcool ou les pensées envahissantes.

4.2.4 Santé

Moins marquant qu'en 2015, la question de l'accompagnement médical reste primordiale pour la majorité de personnes résidantes en maison relais.

- Addictologie
  - 3 personnes ont rencontré des difficultés importantes en lien avec une addiction à l'alcool, se traduisant par des consommations massives, quotidiennes, et une dégradation importante de leur état de santé. Au-delà des troubles et du stress occasionnés sur le collectif, la mise en danger de ces personnes pour elles-mêmes ont amené la référente soutenue par le directeur à travailler avec les personnes et les services partenaires un projet plus adapté, visant la sécurité des personnes.

    Le travail partenarial formalisé dans l'année avec le CASPA ou le CMP, le CCAS ou le service insertion par le biais de réunion de concertation a permis de soutenir et d'envisager des sorties plus adéquates, visant une remobilisation des personnes concernées. Ainsi, au 31 décembre, une personne a quitté la maison relais vers une communauté thérapeutique, les 2 autres s'apprêtent dès janvier à intégrer un EHPAD et un logement autonome avec le soutien d'une mesure ASL. L'intérêt de la référence sociale extérieure établie en amont fait alors sens, permettant aux personnes de garder un point de repère.
  - 4 personnes contre 8 en 2015 ont été accompagnées dans l'année par un service spécialisé en addictologie (CSAPA). 5 personnes rencontrent une addiction sans suivi CSAPA (2 maintiennent une abstinence ne nécessitant plus de suivi, 2 ont un suivi CMP, 1 n'accepte pas de suivi).
- Psychiatrie
  - 12 personnes ont eu un suivi d'ordre psychiatrique, soit par un psychiatre de ville, soit par le CMP.
  - 4 personnes ont été hospitalisées au CHRG dans l'année: 2 ont alterné pendant plus de 6 mois des séjours à l'hôpital et à la maison relais. 1 personne arrivée à la maison relais en fin d'année, hospitalisée au CHGR depuis 9 mois, expérimente une entrée progressive à la maison relais.

4.2.5 Les résidants au cours de l'année 2016

La moyenne de la durée de présence des personnes ayant quitté la maison relais est de plus de 4 ans, dont 2 personnes présentes depuis plus de 6 ans. A cela s'ajoute l'arrivée de 6 nouvelles personnes**.** L'ensemble de ces mouvements transforme en profondeur la maison relais et l'identité qu'elle s'était construite par la façon dont les personnes y vivaient.

5 personnes ont quitté la maison relais :

Sorties en 2016	Homme	Femme	Age (sortie)	Durée du séjour (mois)	Orientation
5	1		57	25 (2 ans)	Communauté thérapeutique
	1		60	80 (> 6ans)	EHPA
	1		62	104 (> 8 ans)	EHPA
	1		52	41 (> 3 ans)	MR Rennes
		1	65	37 (> 3 ans)	décès
TOTAL	**4**	**1**	Moyenne: 59,2 ans	57,4 (> 4 ans)	

6 personnes ont intégré la maison relais :

Entrées en 2016	Homme	Femme	Age (entrée)	Orientation	Logement antérieur
6	1		49	CHRS	Hébergement CHRS
	1		56	Addictologie	Post cure
	1		52	CHRS	Hébergement CHRS
	1		33	Maison relais	Maison relais autre département
		1	42	CHGR	Hospitalisation
	1		37	CHRS	Hébergement CHRS
TOTAL	**5**	**1**	Moyenne: 44,8 ans		

- Au 31 décembre deux autres personnes sont sur le point de quitter la Maison Relais : l'une vers un EHPAD, l'autre vers un logement autonome.
- 3 des 6 personnes arrivées à la Maison Relais en 2016 sont orientées par un CHRS, dont 2 viennent des Tertres Noirs. Il est à souligner les difficultés vécues par les personnes venant directement du CHRS les Tertres Noirs, qui se traduisent pour certains par un repli sur soi, des difficultés à adhérer au projet de la maison relais, et provoquent une rupture dans le parcours d'insertion travaillé au CHRS, alors même que cette orientation était leur choix au départ. Une attention particulière sera à apporter à cela pour d'éventuelles prochaines orientations, en termes de préparation en amont, de transition entre les 2 établissements partageant les mêmes locaux, mais offrant des prestations bien distinctes et d'accompagnement à l'arrivée. Il sera également intéressant de prendre le temps d'approfondir le questionnement de façon à favoriser une installation sereine et dans la continuité du parcours d'insertion de la personne.

  Les témoignages recueillis par les personnes concernées mettent en avant des difficultés ressenties les premières semaines face au calme retrouvé dans le logement, à l'absence de rythme imposé qui pouvait structurer le quotidien au CHRS (repas, suivi social).
- 5 des 6 personnes entrées en 2016 à la maison relais sont arrivées entre octobre et décembre : une arrivée aussi importante de nouvelles personnes nécessite une présence régulière et une veille accrue de la part de la référente afin de permettre à chacun de trouver sa place, dans la Maison Relais, dans leur unité de vie et d'accompagner les changements que cela génère auprès des résidants déjà présents.

4.3 L'accompagnement

La référente a pour mission principale l'animation, la régulation de la vie quotidienne de la maison, la veille, la coordination du réseau de partenaires et la gestion de la structure.

4.3.1 L'accompagnement individuel

Le travail d'ouverture et d'inscription de la maison relais sur le territoire vitréen s'est concrétisé cette année 2016 par l'orientation de l'accompagnement social vers des services extérieurs, de droit commun. Cela permet de

recentrer la personne au cœur de son projet, replaçant la référente de la maison relais parmi les professionnels de soutien à la personne.

Ce changement de pratiques s'inscrit également dans le cadre de la réorganisation de l'association en pôles d'activité, allant dans le sens d'une harmonisation des pratiques entre les 3 maisons relais de l'AIS 35.

Dès lors, le rôle de la référente dans l'accompagnement individuel de la personne n'est plus d'offrir un accompagnement social, mais de coordonner le réseau de professionnels, d'orienter vers des services adaptés, et d'assurer une veille de par sa présence sur le lieu de vie.

Ainsi, la référente rencontre les résidants au quotidien, sur leur lieu de vie ou dans leur logement, par le biais d'entretien individualisé et les accompagne à prendre ou reprendre confiance en leurs capacités à vivre dans un logement :

- Santé : un travail en partenariat est mis en place avec l'ADMR, le CMP et le CSAPA. La veille opérée par la présence quotidienne de la référente facilite le repérage de difficultés, permettant ainsi une orientation vers le soin plus rapide.
- Entretien du logement et hygiène domiciliaire : une visite technique des logements est organisée tous les 3 mois ce qui permet d'évaluer les besoins de chaque résident. Pour les usagers ayant besoin d'un soutien plus important, un accompagnement par une auxiliaire de vie est mis en place. En 2016, 4 personnes ont bénéficié de ce service, 2 autres sont en attente au 31 décembre. On note une légère augmentation du nombre de bénéficiaires de ce service, qui s'étend pour certains à un accompagnement à faire des courses. Au-delà du service apporté, cette intervention régulière permet de rythmer la semaine des personnes dépourvues d'activités, et ainsi d'amorcer une dynamique. C'est également un moment de partage et d'échanges à travers les liens qui se créent petit à petit.
- Gestion administrative et budgétaire : la fonction de gestion de la maison relais à travers la perception des redevances permet de repérer les difficultés de gestion de budget que peuvent rencontrer certaines personnes. Le travail d'accompagnement à la gestion budgétaire étant à présent orienté vers le référent social extérieur permet à la référente de garder un rôle préventif et de veille.
- Ateliers occupationnels et insertion professionnelle : Les résidants inscrits à Pôle Emploi ou bénéficiaire du RSA sont accompagnés sur le plan professionnel par un référent. Un partenariat avec Fil Rouge mis en place en 2015 permettant aux personnes rencontrant des troubles psychiques de bénéficier d'un accompagnement adapté a pu perdurer.
- Loisirs : accompagnement vers la participation à des activités de loisirs, de bénévolat, culturelles (ex : bénévolat à l'épicerie sociale)… l'idée étant d'ouvrir l'accès aux résidants vers le tissu social de proximité. L'ouverture du GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle) à Vitré a permis l'orientation de plusieurs personnes en demande d'occupation. 2 y participent avec assiduité et implication.
- Vacances : accompagnement des résidants vers des projets vacances. 2 résidants ont mis en place un placement régulier d'argent afin de s'offrir un voyage pour l'été 2017.
- Projets individuels : accompagnement vers l'émergence de projets individuels.
- Projet de vie : Il est travaillé de façon privilégiée avec le référent social, mais des rencontres tripartites permettent souvent de définir les modalités d'accompagnement de chacun.

Pour connaître les besoins, attentes et projets de la personne, un document individuel d'accompagnement est travaillé tous les 6 mois ou à intervalle plus régulier en cas de besoin, afin de faire le point et de définir ensemble des objectifs d'accompagnement sur du moyen terme.

4.3.2 La gestion du lieu de vie

La référente a pour mission de faciliter les relations entre les résidants. Ainsi, elle aide à la mise en place des modalités de la vie collective avec les résidants. Les difficultés personnelles rencontrées par certains résidants impactent parfois la vie collective voire le bien-être personnel des autres résidants. Ceci nécessite une présence régulière de la référente auprès des résidants afin de repérer les tensions, prévenir d'éventuels conflits, mais aussi de maintenir le lien avec ceux qui tendent à s'isoler. S'il est difficile de quantifier et d'organiser le temps consacré à cela, cette mission reste néanmoins primordiale pour le bon fonctionnement de la Maison Relais et le bien-être individuel et collectif.

En 2016, le départ des 5 personnes s'ajoutant aux 2 logements inoccupés presque toute l'année ont impacté la vie dans les unités de vie. Ainsi, 3 unités sur les 4 ont été occupées par seulement 1 ou 2 personnes pendant une durée allant de 2 à 6 mois.

Dès lors, ces espaces ont perdu leur dynamique, qu'il a pu être difficile de reconstruire. En effet, l'arrivée des nouveaux occupants se faisant au compte-goutte, a amené la référente à attendre que les unités soient presque au complet pour établir avec les résidants un planning de répartition des tâches. Il en ressort une certaine difficulté pour l'ensemble des personnes à s'organiser entre elles pour cela, certains n'osant pas perturber l'organisation établie, d'autres se renfermant chez eux.

L'élément le plus marquant réside dans le changement avéré du mode de vie dans les unités. En effet, certains se retrouvant isolés dans l'unité ont réappris à s'organiser seuls et n'ont pas souhaité reprendre une organisation collective. Les nouveaux arrivants quant à eux, constatant que chacun mangeait chez soi, n'ont pas osé demander à se retrouver à plusieurs et ont ainsi également pris l'habitude, parfois à défaut, de s'organiser seuls.

Le constat posé au 31 décembre 2016 montre que seule l'unité de vie dont la composition n'a pas changé depuis de nombreuses années voit ses résidants partager des temps communs. Les autres partagent uniquement une cuisine, certains s'interrogeant même comment pouvoir se retrouver ensemble estimant ne pas avoir la place pour cuisiner en même temps. Paradoxalement, plusieurs personnes ont pu évoquer un sentiment d'isolement subi par l'organisation individualiste des autres, mais aucun ne parvient à modifier ses habitudes, malgré les sollicitations et diverses propositions de temps de rencontres proposées par la référente.

Dès lors, un travail important s'annonce pour 2017, afin de redonner du sens à des unités de vie qui n'ont plus la fonction ni l'organisation pour laquelle elles avaient été pensées, à savoir : offrir un espace basé sur une organisation de type « familial », où seraient définis ensemble les temps de prise de repas, de courses, de ménage…

4.3.3 L'animation

Des temps d'animation sont proposés à la Maison Relais, en vue de favoriser les échanges entre les résidants, offrir un temps de détente et d'occupation, valoriser les savoir-faire individuels et donc l'estime de soi, et de créer une dynamique de groupe.

Atelier cuisine :

Cette activité mise en place en 2012 a perduré en 2016. L'atelier se tient un vendredi par mois dans la cuisine du FJT Le Tremplin de Vitré. Entièrement équipée, cette cuisine permet de réunir l'ensemble des résidents de la Maison Relais pour la préparation et le partage d'un repas commun.

Cet atelier se déroule en plusieurs temps :

- La préparation du menu : En règle générale, les menus sont établis d'une séance à l'autre. Une vigilance est apportée au coût économique des recettes choisies et à l'équilibre alimentaire des menus. Néanmoins, cette activité reste une occasion pour les résidents de cuisiner des plats qu'ils aiment mais ne cuisinent pas, de tester en groupe de nouvelles techniques, de nouvelles recettes.
- Les courses : Les résidants font les courses la veille, accompagnés de l'animatrice.
- La réalisation du repas : deux groupes s'organisent spontanément : réalisation du plat, réalisation du dessert. La référente endosse le rôle d'animatrice et coordonne l'atelier, mais de façon générale, les résidents s'organisent seuls, prenant les initiatives nécessaires.
- Le temps du repas et du rangement : Temps convivial qui permettra les échanges entre les résidents. Ce sera aussi l'occasion de décider de futurs menus.

La participation financière des résidents est de 3 euros par personne pour un menu dont le coût revient en moyenne à 4 à 5 euros par personne.

Cette activité qui a toujours réuni à chaque séance une moyenne de 10 résidants a été mise de côté entre Avril et Octobre, au regard du manque de participants. Malgré cela, il reste plébiscité par les résidants et s'inscrit comme l'activité la plus durable. Il est probable que la dynamique sera relancée dès 2017, quand toutes les places seront de nouveau occupées et que la vie collective retrouvera un équilibre.

Atelier Journal :

Ce projet lancé en septembre 2013 a été très bien investi par les résidents de la maison relais. Suspendu un moment en 2015, les résidants avaient demandé à ce qu'il soit repris en 2016. Comme pour le reste des activités, le départ des 5 résidants actifs dans ce projet et de la Résidence du Rachapt à Rennes n'a pas permis de voir sortir une nouvelle édition. Les résidants présents en décembre ne souhaitent plus y participer, pas même ceux qui en faisaient partie.

Il réunissait les résidants de la Maison Relais et de la Résidence du Rachapt, dans le but de faire paraître chaque trimestre des nouvelles de l'AIS 35. Les articles relataient les sorties faites par les résidents, des idées recettes inspirées de l'atelier cuisine, des parcours de vie, de voyage, des jeux créés…

Panthéon personnel :

Ce projet est né en 2015 du récit de vie d'un résidant de la maison relais de Vitré, qui, pour *« ne pas finir comme une cloche* », a choisi de faire des tours de France à vélo sous le biais de thématique. L'un de ses Tours de France portait le nom de *« Panthéon personnel* ». Il a parcouru la France en photographiant la tombe, la maison et un lieu symbolique de 35 célébrités.

Ce parcours atypique a retenu l'attention et l'intérêt de plusieurs résidents des Maison Relais Yves Maléfant et de Vitré, qui cherchaient un sujet pour un projet artistique commun. Dès lors, un groupe de travail est né, porté par deux résidants d'Yves Maléfant et un photographe professionnel. Ce projet, soutenu par l'AIS 35 et la ville de Rennes, invite chaque participant à incarner une célébrité de son choix au travers d'une photo prise dans un lieu représentatif. A cela s'ajoute un petit texte visant à présenter cette célébrité au travers de ce qu'elle représente pour la personne. De ce travail qui associe la rencontre, l'échange, l'ouverture de soi, vers les autres, le travail d'écriture et l'art visuel, naitra en 2017 un ouvrage et peut être plus. Certains adhérents du Centre social de Cleunay se sont également greffés au projet.

5 résidants, un résident du CHRS et la référente s'y sont inscrits, incarnant Tolstoï, Coluche, Nougaro, Marx, Calamity Jane, Du Guesclin, et Annie Girardot.

L'intérêt de ce projet réside dans le choix des personnages proposés par chaque personne. Au-delà de l'aspect artistique, il a permis finalement à chacun de dévoiler une partie de lui-même, en lien avec son histoire personnelle, sa personnalité, ses centres d'intérêt en ne se présentant plus sous l'aspect de ses difficultés ou du rôle joué à la maison relais. Les explications données quant aux choix de chacun se sont révélées très personnelles, et démontrent le courage, l'implication et la confiance de chacun dans ce projet et le groupe. A noter, la participation de certaines personnes très isolées, peu participatives aux ateliers, qui semblent avoir trouvé dans ce projet une occasion ludique à première vue, mais néanmoins revalorisante d'incarner un personnage illustre qui leur parle, comme une façon de se l'approprier.

D'autres ont paru se « révéler » en revêtant le costume, incarnant soudain pleinement le personnage. D'autres enfin ont donné l'impression de vivre un rêve d'enfant en devenant le personnage qu'ils idolâtraient. C'est la magie d'un projet qui paraissait à première vue compliqué pour beaucoup et qui voit le nombre de participants grossirent doucement, en confiance.

Sorties :

4 sorties ont été organisées par et avec les résidants dont 1 avec les résidants des maisons relais de l'AIS 35 de Rennes et de Redon. 2 sorties ont été annulées cet été faute de participants ou après désistement de la plupart des participants. 6 sorties au restaurant ont été organisées dans l'année à la demande de certaines résidants.

Ainsi, en 2016, les visites ont eu pour destination les lieux suivant : le spectacle des Arts se tissent, le château des Pères et la Roche aux fées, une sortie shopping, et une sortie bowling/restaurant pour fêter la fin de l'année. Nous avons participé à 6 sorties dans le cadre du Panthéon personnel.

Conseil des résidants :

Malgré le fait que la maison relais ne soit pas soumise à la loi 2002.2 des conseils de résidants sont réalisés tous les 3 à 6 mois. Ces temps de rencontre sont l'occasion d'échanger sur les souhaits de sorties et projets collectifs, mais aussi de clarifier des questions d'organisation de la vie au sein de la Maison Relais. Ces actions continueront en 2017.

A noter : l'ouverture du GEM en septembre 2015 a également transformé les besoins d'animations à la maison relais en proposant 3 après midi de rencontres par semaine et des activités très variées.
En 2016, certains résidants exprimant leur besoin de plus de temps d'animations à la maison relais y ont été orientés et ont fini par prioriser au moins au début de leur participation les activités qui y étaient proposées. La mobilisation et leur implication, tout comme l'assurance qu'ils ont pu développer, confirment l'idée qu'un accompagnement vers des pratiques extérieures au lieu de vie est à prioriser.

4.3.4 Le partenariat

Axe de travail central de l'année, l'ouverture partenariale répondait à deux nécessités :

- Favoriser l'inscription des personnes résidantes sur le territoire de Vitré dans une volonté d'ouverture vers l'extérieur.
- Rappeler l'existence de la maison relais sur le territoire de Vitré et ses missions, en vue d'accroitre les demandes d'orientation et combler les places vacantes.

Ce travail a été réalisé tout au long de l'année et à différents niveaux :

- *Référence sociale extérieure* : Le directeur et la référente sont allés à la rencontre des équipes du CCAS et du SAVS afin de réexpliquer les missions de la maison relais et l'intérêt du référent social extérieur. Par le biais de plusieurs rencontres et visites, nous avons préétabli les possibilités de travail en cohérence en définissant les missions de chacun.
- Invitation à participer aux *commissions d'admission inter maisons relais* : le CCAS de Vitré et le SAVS ont été invités à participer aux commissions d'admission
- Participation de la référente à un *atelier cuisine* porté par le service insertion et d'autres services partenaires tels que le centre social, le CCAS, le CSAPA, le service ASL-GKA de l'AIS 35. Cet atelier à destination de personnes isolées sur Vitré est un espace de rencontre et de partage intéressant. Pour les professionnels animateurs, il est l'occasion de faire connaitre les missions de chaque structure et de favoriser les liens partenariaux.
- Organisation d'une *porte ouverte* de la Maison Relais le 22 Novembre. Diffusée largement, l'invitation a permis à de nombreuses structures partenaires de venir visiter et (re)découvrir les missions de la maison relais. Cela a été l'occasion de souligner la vacance de certains logements, de recueillir le témoignage de certains résidants, offrant une meilleur lisibilité de la vie qui s'y organise. 26 professionnels se sont mobilisés, représentant 14 associations ou organisations.

4.4 Bilan 2016

L'année 2016 reste marquante à travers divers aspects :

- Les nombreux mouvements d'habitants dans le second semestre 2016 apportant un visage différent à cette dernière, impliquant le développement d'une nouvelle dynamique, qui se structurera courant 2017.
- Des unités de vie « dépeuplées », apportant un changement de mode de vie pour la plupart des personnes résidantes
- Le développement d'un tissu partenarial dynamique, favorisant un accompagnement décentré de la maison relais vers une inscription sur le territoire.
- Une augmentation importante de nombre de demandes permettant de confirmer les besoins de ce type de structure sur le territoire de Vitré.

VII Résidence du Rachapt - Surcouf – EHPA

L'année 2016 a été marquée par le déménagement de la structure EHPA du site de Vitré au site de Rennes. En effet, suite à une inadaptation des locaux de Vitré, l'AIS35 a déménagé temporairement la Résidence du Rachapt sur le site de Rennes : ceci dans l'attente de la construction de nouveaux locaux sur Vitré afin d'accueillir les personnes âgées.

L'arrivée sur le site de Rennes a permis l'ouverture de 2 places supplémentaires (l'EHPA dispose actuellement de 14 places) ainsi que l'ajustement des projets de vie de chaque résident. En effet, certaines personnes ont souhaité rester vivre sur Vitré et ne pas suivre le déménagement. Dans le même temps, plusieurs demandes d'admission ont été accueillies positivement et plusieurs réajustements ont été effectués, notamment au niveau du partenariat, l'adaptation des logements et des activités proposées.

Plusieurs points sont à noter pour 2016 :

- Le transfert vers les locaux de Rennes: mutualisation des moyens et mise en place de partenariats
- Des durées de séjour longues et des demandes d'admission constantes sur Rennes
- Des séniors autonomes mais isolés, sous protection et aux parcours de vie atypiques
- Une coordination quotidienne autour de la santé et des comportements sociaux avec l'appui de la CESF : un accompagnement social conséquent mais nécessaire
- Un maintien des acquis à travers des activités quotidiennes pour rompre l'isolement et favoriser la cohésion du groupe
- La dépendance: une fatalité abordée en amont, pour une intégration en EHPAD facilitée

1.1 Le transfert des locaux

Les locaux de Rennes sont adaptés au public grâce à la présence d'un ascenseur, d'une rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite ainsi que la mise à disposition de lits médicalisés et de douches italiennes dans certaines chambres. Des aménagements ont été mis en œuvre pour la buanderie : la récupération de meubles de stockage pour entreposer les draps ainsi que d'une nouvelle table à repasser et d'un fer (articles neufs et invendus donnés par Emmaüs de Vitré) a permis de minimiser les coûts. De plus, la construction d'un portail en métal par les AIPR a permis d'isoler les résidents de l'EHPA pour plus de tranquillité et surtout éviter des entrées intempestives sur les locaux. Des ajustements ont également été revus avec l'architecte quant à la pose d'entrebâilleurs sur toutes les fenêtres.

La mutualisation des moyens avec le pôle « hébergement » (CHRS Adsao, dispositif Perben II, lits urgence du 115 et AAVA) permet à la résidence du Rachapt de bénéficier non seulement du restaurant collectif mais aussi des moyens humains (surveillants de nuit, accueil général joignable par interphone et disponible 365j/365 et travailleurs sociaux de soirée et week-end). Lors des périodes de congés, la CESF de la Résidence du Rachapt est remplacée par celle de la Maison relais Yves Maléfant du pôle Sanitaire et médico-social. Pour ce qui est de l'agent d'entretien qui intervient non seulement sur l'EHPA pour le blanchiment du linge mais aussi sur le dispositif LHSS (pour la désinfection quotidienne des chambres), un remplacement est prévu et organisé autant que possible.

Perspectives 2017: Permettre aux résidents d'obtenir des dons pour l'aide à la prise en charge des animaux (don de nourriture, collier anti-puce, litière,…) et pouvoir utiliser le chenil en lien avec des associations spécialisées notamment pour le nettoyage et la prise de relais lors de l'hospitalisation des «maîtres». Sont également à la réflexion, l'installation de sièges escamotables muraux (pour faciliter la prise des douches) ainsi que la mise en place de boîtes aux lettres individuelles.

1.2 Les admissions et la durée de séjour

Les rapports d'activité des années 2014 et 2015 mettent en avant la moyenne effective de séjour à 8 années ce qui explique que les mouvements sur la résidence sont peu nombreux. L'exemple de la présence d'un de nos séniors depuis 21 ans sur la structure illustre bien ce propos.

Néanmoins sur les 8 résidents présents sur la structure de Vitré en janvier 2016 (pour 12 places à ce moment-là), 3 d'entre eux ont été orientés en EHPAD sur la région vitréenne tandis que les 5 autres ont déménagé sur la nouvelle résidence rennaise en avril 2016.

L'angoisse liée au déménagement et évoquée à la fin 2015 a été repérée pour 2 des cinq personnes qui ont déménagé sur Rennes. La prise en charge du premier résident s'est réalisée autour d'entretiens hebdomadaires avec le CMP tandis que le second a été admis sur le CHGR qui connaissait sa personnalité et l'avait déjà rencontré pour des faits similaires sur les années antérieures et notamment lors de son départ du CHRS Les Tertres Noirs vers l'EHPA.

En 2016, la commission d'admission EHPA a étudié **22 demandes**. 9 profils ont été retenus pour des admissions et pour ce qui est des 13 autres demandeurs : 3 sont des demandes de précaution activables en 2017 (pour lesquels les séniors ne sont pas mobilisés pour l'instant), 2 ont été annulées (l'une pour cause de décès et l'autre pour une entrée en EHPAD rapide**). 8 demandes ont été refusées** : 1 pour non prise en charge des coûts par l'aide sociale, 2 pour des prises en charge trop lourdes médicalement et les 4 autres pour des profils qui ne correspondaient pas aux missions de la Résidence du Rachapt. Tous les refus ont été explicités aux demandeurs ainsi qu'à leurs familles et représentants légaux. Les demandes sont majoritairement adressées par les services de tutelle/curatelle et les personnes issues d'un parcours d'insertion CHRS, maison relais, squat ou structure de santé.

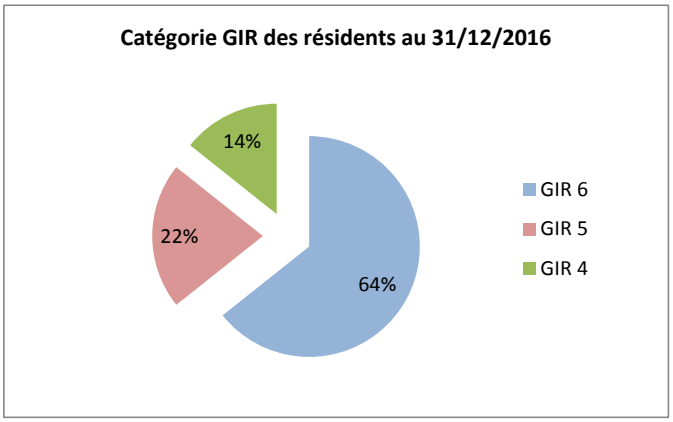
Durée moyenne de séjour (en mois)	53
Durée moyenne de séjour pour les sortants (en mois)	108
Nombre de journées cumulées pour les sortants	12 815
Nombre de journées effectuées dans l'année	3 508
Taux d'occupation (journées réalisées / journées théorique)	68,65 %
Nombre d'entrants	10
Nombre de sortants	4
Nombre de présents au 1er janvier	8
Nombre de présents au 31 décembre	14
Nombre de personnes hébergées dans l'année	18
Taux de sortie (sortants / nombre de personnes hébergées)	22,22 %

1.3 L'autonomie et l'isolement

Sur les 14 personnes de la Résidence du Rachapt nous notons une moyenne d'âge de 63 Ans. Trois d'entre eux ne perçoivent pas la retraite mais l'AAH et ont bénéficié d'une dérogation du médecin du Conseil Départemental et sont situés sur une tranche d'âge entre 50 et 60 ans. Ces séniors sont majoritairement des hommes seuls, puisque seulement trois femmes sont accueillies sur l'établissement.

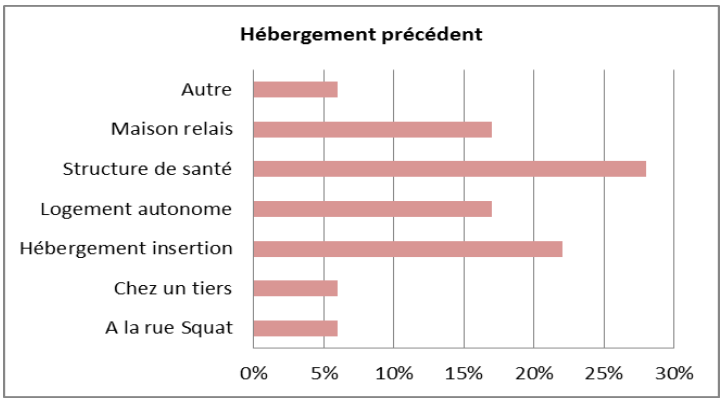
La localisation géographique avant l'arrivée est diversifiée cette année, ceci s'explique par le déménagement de Vitré sur Rennes : en effet 44% des personnes accueillies sont issues du Pays de Rennes (ceci fait l'objet des nouvelles entrées) tandis que 56% sont issues du Pays de Vitré et notamment des services internes à l'AIS35 (Résidence du Rachapt mais également du service Maison relais).

La structure étant un EHPA, dès l'instruction des dossiers, la commission d'admission veille à ce que le GIR soit compris entre 4 et 6 de manière à accueillir des personnes autonomes dans leurs mouvements sans se mettre en danger dans leur appartement ainsi que leur capacité de rejoindre le self par leurs propres moyens. La résidence accueillait en fin d'année 9 GIR6, 3 GIR5 et 2 GIR4.



L'isolement des séniors se traduit par le peu de « personnes de confiance désignées » en cas d'hospitalisation ainsi que le nombre restreint de visites reçues au sein de la résidence, notamment lors des weekends alors que la structure favorise ce type de rencontres en mettant à disposition le self ainsi que le jardin extérieur. Les résidents de l'AIS35 restent toutefois des personnes ayant besoin de protection. En effet, 50% bénéficient de mesure de curatelle et certains émettent le souhait de réfléchir à leurs habitudes en matière de gestion administrative et budgétaire. Les parcours de vie retenus pour les admissions sont atypiques puisque l'on note 55% des personnes en situation d'hébergement précaire (squat par exemple) ou de présence en structure d'insertion type CHRS ou maison relais avant admission.

Hébergement précédent	
A la rue Squat	1
Chez un tiers	1
Hébergement insertion	4
Logement autonome	3
Structure de santé	5
Maison relais	3
Autre	1
TOTAL	**18**



1.4 L'accompagnement social et la coordination

L'EHPA du Rachapt est une structure non médicalisée et qui n'embauche aucun personnel médical. Néanmoins, l'intervenante sociale coordonne le partenariat et les rendez-vous médicaux autour des séniors. C'est pourquoi, l'AIS35 s'est rapprochée d'un médecin généraliste le docteur Henocq qui consulte en ville et tient également une permanence sur la résidence tous les jeudis après-midi. Ceci permet un suivi régulier, une prévention à la santé, un réajustement des traitements, une mise en place de la vaccination contre la grippe, une réévaluation annuelle du GIR des résidents ainsi que la mise en place de prescriptions vers des spécialistes type kinésithérapie, podologie et autres…

L'AIS35 a également mis en place un partenariat privilégié avec le réseau ASSIA qui met à disposition quotidiennement des infirmiers et des aides à domicile. Pour ce qui est des infirmiers, ils passent tous les matins et tous les soirs afin de distribuer le traitement des résidents repérés non autonomes dans la gestion médicamenteuse. Ces infirmiers ne se déplacent pas à la pharmacie pour récupérer les traitements mais ils élaborent les piluliers tous les mardis. Pour ce qui est des aides à domicile, elles passent lorsque le plan APA est validé par le département. Elles interviennent sur les appartements majoritairement pour de l'entretien des locaux, vider les poubelles par exemple ou de l'aide aux courses. En 2016, deux résidents ont bénéficié d'aide à domicile et deux autres résidents ont pour projet de déposer un dossier APA pour 2017.

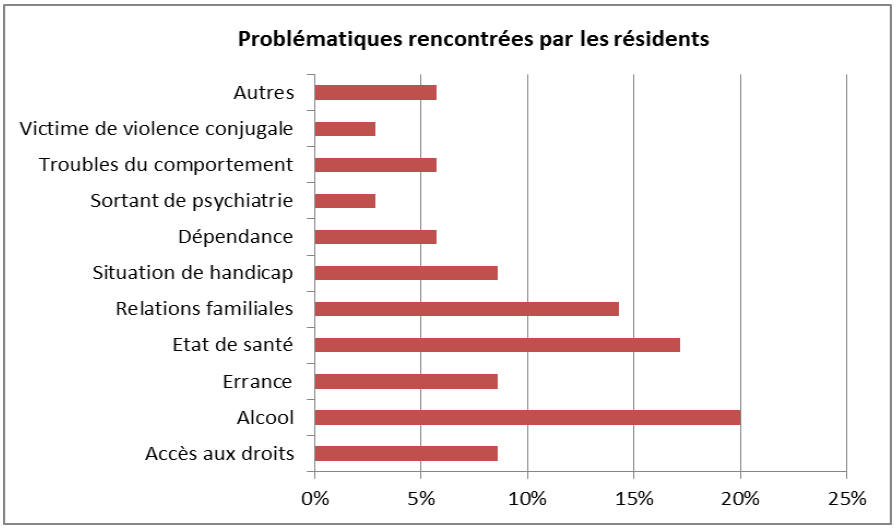
Un partenariat est également mis en place avec le CMP Henri Ey qui détache un infirmier psychologique sur la structure une fois par mois. Ceci permet de maintenir les liens avec les spécialistes en psychiatrie et amener les personnes à la parole de manière à minimiser les risques de crise d'angoisse, paranoïa ou passage à l'acte. En 2016, sept résidents se sont entretenus avec ce service du CHGR.

Les séniors bénéficient également de la permanence de l'infirmier du CSAPA qui se déroule depuis plusieurs années sur l'établissement du CHRS Adsao. Cependant, un résident seulement bénéficie de ces rendez-vous sur les 6 repérés comme ayant des addictions avec répercussions sur le quotidien.

De nombreuses coordinations VSL ont eu lieu afin de permettre la consultation de spécialistes. Certains résidents sont en capacité de se déplacer seuls en ville grâce aux réseaux de transport urbain et à la proximité d'hôpitaux au sein même de la ville de Rennes.

La Résidence du Rachapt emploie une conseillère en économie sociale et familiale (CESF) : travailleur social connaissant les situations de précarité, de dépendance et de vulnérabilité voir d'addiction. Au-delà des interventions médicales avec les spécialistes, c'est une éducation à la santé et à l'hygiène de vie qui est travaillée avec la conseillère ESF. En effet, sa formation lui permet d'avoir une observation aiguisée autour de la prise des repas, de l'hygiène de vie ainsi que des habitudes et comportements d'addiction que peuvent adopter certains résidents. Comme nous l'évoquions précédemment, le public de l'AIS35 est spécifique dans le sens où les répétitions des

ruptures dans le parcours de vie ont fragilisé les personnes accueillies. On observe alors la mise en place de comportements à risques. La présence de la CESF permet une nécessaire discussion autour du contexte ainsi qu'une évaluation et orientation autour des situations observées : alcoolisation, déprime, repli sur soi dans la chambre, refus d'alimentation,… sont des exemples qui illustrent les états psychiques des résidents de l'EHPA.



Lors de l'élaboration des projets de vie individuel, la conseillère ESF respecte le choix de consultation des spécialistes désignés par le sénior et si besoin elle coordonne les rendez-vous, les prises en charge VSL, l'ouverture de droit au tiers payant, la souscription à la mutuelle en lien avec les curateurs s'ils sont désignés. La charte « des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance » rappelle également tout le respect et la discrétion que chacun doit tenir face à la multitude de comportements sociaux qui cohabitent dans la résidence. Cette année qui a été marquée par l'arrivée de nombreux résidents hébergés près des LHSS et du CHRS a permis de laisser chacun s'exprimer sur le respect qu'il a des autres, de leur culture ainsi que de la responsabilité de chacun face à ses opinions politiques ou à la perception que chacun a de sa santé.

Comme nous l'avons évoqué précédemment, le travailleur social en place intervient sur plusieurs domaines. Pour ce qui est de l'accès aux droits des personnes, l'aide se situe (lorsque qu'aucune mesure de protection n'est mise en place) autour d'un soutien aux changements d'adresse, l'ouverture des droits sociaux (retraite complémentaire, APA, APL, demande d'aide sociale, ACS pour l'accès à la mutuelle, lien avec la MDPH…). Cette aide ne se substitue pas aux démarches du sénior, elle est proposée en appui si le besoin se fait ressentir mais c'est bien la personne elle-même qui reste responsable de la mise en œuvre de ses démarches personnelles.

L'organisation d'un Conseil de la vie Sociale n'a eu lieu qu'une fois en 2016, mais l'année 2017 est déjà envisagée puisque deux personnes se présentent dès le mois de mars comme représentants des résidents. A cette occasion, l'ensemble des représentants légaux ainsi que les familles seront conviées. Ceci permettra d'ouvrir plus largement le dialogue sur les conditions d'hébergement et d'animation qui existent sur la résidence. De plus, nous pourrons diffuser selon les demandes le livret d'accueil de l'EHPA qui a été retravaillé et mis en page en 2016.

L'informatisation des dossiers EHPA ainsi que la rédaction hebdomadaire de tableaux de vigilance à destination des cadres d'astreinte le weekend a mobilisé la CESF.

Perspectives 2017: La rédaction du projet de service ainsi que la description des procédures d'admission, d'accompagnement et de sortie de l'EHPA va permettre au service d'asseoir sa démarche de qualité et du souci de bien être des personnes autour d'une approche globale (médico-sociale).

1.5 Les activités quotidiennes

Le maintien des acquis à travers les activités quotidiennes est visible sur le fait que les séniors prennent une place d'acteur dans les tâches de chaque. En effet, descendre le linge en buanderie chaque semaine et revenir quelques jours plus tard le reprendre maintient le fait de « faire les choses soi-même ». Dans la même idée, un aspirateur et des serpillières sont mises à disposition en salle commune et en lingerie afin que chacun se mobilise sur l'entretien de son appartement. Au self, c'est le fait de débarrasser les carafes d'eau par exemple qui est valorisé et positionne l'individu dans une démarche d'entraide plutôt que de consommation de services. Au-delà, ces actions ont un bénéfice sur le tonus musculaire et la mobilité des résidents qui participent activement à la vie de la résidence.

Favoriser la cohésion du groupe permet de rompre l'isolement de d'obtenir des bienfaits sur le bien-être des personnes et leur ressenti. Des espaces communs tels que le jardin ou la salle commune sont investis quotidiennement. La réception du journal Ouest France permet de se rassembler régulièrement et des temps de convivialité et de partage se déroulent chaque mardi matin et jeudi après-midi autour d'un café/thé. Ces moments conviviaux sont un repère important pour les résidents. Ils sont l'occasion d'échanges autour de la conception du planning de la semaine suivante afin de se projeter vers l'avenir. En 2016, le groupe a souhaité participer à de nombreuses activités : ils sont allés plusieurs fois au cinéma, faire du bowling ainsi qu'à des sorties restaurant et à des parties de palets qui rencontrent un franc succès. Plus ponctuellement, les résidents ont utilisé le véhicule de service (Traffic adapté PH) pour participer à une sortie sur le site de la Bourbansais, la visite de la ferme ostréicole de Cancale, une exposition de peinture, une balade au jardin du Thabor, la présence au concert en mai de « Bukatribe » ainsi que le festival des « Gais Lurons » de Vitré par exemple. Mais ils ont également apprécié le fait de regarder la foire d'hiver de Rennes et les illuminations de Noël. La rédaction d'un journal ou la participation aux weekends « énigmes » et réalisation de peinture sont quant à elles moins accessibles à l'ensemble du groupe mais intéressantes pour certains : elles seront donc maintenues en 2017

Le lien social est également favorisé en facilitant l'accès de la résidence aux familles. Un résident invite régulièrement une amie au self, tandis qu'un autre reçoit son oncle dans son appartement pour discuter. Les prêtres ouvriers connaissent plusieurs résidents de la structure et sont très présents auprès de l'un d'entre eux en perte de repères depuis son arrivée sur les nouveaux locaux. La période de Noël et de la nouvelle année a été propice à l'envoi de cartes de vœux ainsi qu'à l'utilisation du téléphone du bureau du travailleur social. 7 résidents disposent d'un téléphone (dont 1 qui n'est jamais joignable faute de crédit) et qu'aucun d'entre eux ne sollicite la possibilité d'ouvrir une ligne fixe dans leur appartement.

L'accueil des animaux permet aussi de lutter contre l'isolement et de maintenir des acquis à la marche en minimisant les séances de kinésithérapie. Bien que la structure dispose de deux chenils et d'une volière, seul le doyen de la résidence accueille chien et chat chez lui.

Perspectives 2017:

- S'ouvrir vers des bénévoles pour une prise de relais des animaux en cas d'hospitalisation, aller à la rencontre du voisinage en participant aux activités du quartier (Maison Héloise, centre social,…).
- Fédérer plus de liens au sein des services de l'AIS35 (avec les maisons relais puisque ceci existe déjà avec les LHSS).
- Permettre l'accueil de stagiaire avec la mise en place d'actions « collectives »
- Permettre aux séniors d'intégrer les AVAA pour favoriser l'estime de soi et faire émerger des compétences…
- Ateliers animés par une socio-esthéticienne pour restaurer l'image de soi
- Ateliers Sport avec « Breizh Insertion Sport » pour favoriser la mobilité
- Développer les liens avec l'extérieur pour une ouverture sur le quartier

1.6 La question de la dépendance

Lors de l'accompagnement individuel, la notion de dépendance est abordée avec les personnes qui pour certains ont le souhait d'organiser cela. De la reconnaissance, au dépôt du dossier de demande d'aide APA en allant vers le contrat assurance « fin de vie », toutes les questions peuvent être abordées. L'inscription et les visites d'EHPAD doivent être anticipées également afin que les personnes puissent faire des choix éclairés.

En 2016, 4 départs sont enregistrés avec 3 déménagements en EHPAD sur la région de Vitré (ceci a concerné des personnes qui n'ont pas souhaité suivre le déménagement sur Rennes et qui étaient inscrites au préalable sur les EHPAD du secteur). L'été 2016 a été marqué par le décès imprévisible d'une personne nouvellement arrivée sur la résidence de Rennes : le dialogue a été ouvert avec les résidents et la famille.

Des analyses de pratique existent pour que la CESF puisse aborder en groupe les situations difficiles et obtenir l'étayage argumenté de ses collègues. Ces analyses sont animées par une psychologue et mutualisées avec les services de maison relais de l'AIS 35 mais aussi des associations rennaises Saint Benoit Labre, Habitat et Humanisme et Alfadi.

Perspectives 2017: la mise en place de cellule psychologique à destination des résidents et des salariés en cas de décès.

VIII LITS HALTE SOINS SANTE

Les « Lits Halte Soins Santé » (LHSS) ont pour mission d'apporter un soin « comme à la maison » pour des personnes à la rue dont l'état de santé nécessite un lieu stable pour engager un rétablissement dans les meilleures conditions. Habituellement, le séjour ne dure pas plus de deux mois. Il ne s'agit donc pas d'un lieu pour des personnes nécessitant des soins de longue durée, ou de fin de vie.

Sont éligibles à cette structure, les hommes et femmes seuls, les couples sans enfant ne disposant pas de domicile dont la pathologie ou l'état somatique ne nécessite pas une prise en charge hospitalière ou médico-sociale spécialisée.

En 2016, les lits halte soins santé ont intégré le bâtiment 42, rue de Surcouf à Rennes, à proximité des places d'internat du CHRS Adsao. Les logements ont été conçus en studios médicalisés et accessibles aux personnes handicapées (3 studios sur 5). Ce déménagement permet désormais à l'institution d'accueillir des femmes isolées sur les LHSS ce qui n'était pas le cas auparavant.

Fin mai 2016, l'AIS 35 a pu bénéficier d'une place supplémentaire en LHSS. Le nombre de LHSS sur le bassin rennais se porte donc maintenant à 5.

Plusieurs points sont à noter pour 2016 :

- Une augmentation du nombre de personnes accueillies à mettre en lien avec l'ouverture d'une place supplémentaire de LHSS, sur Rennes, en 2016
- Une demande supérieure à l'offre… Un manque de place en LHSS sur le territoire rennais toujours prégnant, malgré l'ouverture d'une place supplémentaire…
- Des prises en charge médicales variées avec une majorité de problèmes orthopédiques
- Des soins infirmiers variés, pour une prise en charge globale de la santé
- A la sortie des LHSS : la précarité persiste…
- Un accompagnement social tourné vers les partenaires du caritatif et des structures d'insertion tout en élevant « l'accomplissement de soi».

1.1 La fréquentation des LHSS

1.1.1 Nombre de personnes accueillies

17 personnes (16 hommes et une femme) ont été accueillies sur les LHSS en 2016 contre 13 en 2015, soit 4 personnes de plus. Ce chiffre est à mettre en parallèle avec l'ouverture d'une 5ème place de LHSS au sein de l'AIS35, le 25 mai 2016.

Nombre d'entrants	13
Nombre de sortants	13
Nombre de présents au 1er janvier	4
Nombre de présents au 31 décembre	5
Nombre de personnes hébergées dans l'année	17
Taux de sortie (sortants / nombre de personnes hébergées)	70.59%

1.1.2 Taux d'occupation

Les journées non occupées correspondent au temps de ménage et de désinfection des chambres, entre 2 usagers, mais aussi à la coordination avec le milieu hospitalier, concernant l'entrée du patient en LHSS. De plus, cette année, les chambres des LHSS ont déménagé dans la résidence Surcouf, ce qui a également nécessité quelques aménagements.

Nombre de journées réalisées en 2016	1613
Nombre de journées théorique	1685
Taux d'occupation	96%

1.1.3 Durée de séjour

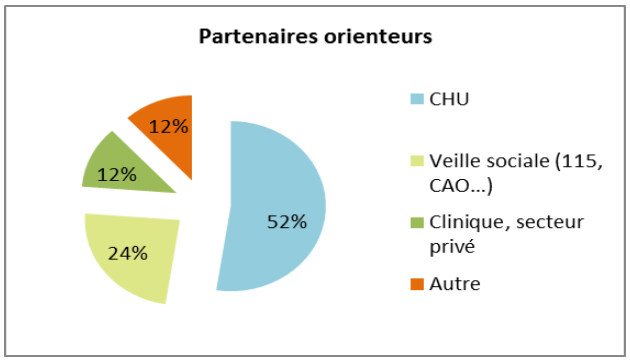
	< 1 mois	1 à 3 mois	De 3 à <6 mois	De 6 à 11 mois	12 mois et +	Total
Nb personnes	3	4	3	1	1	12
% des sortants	25%	33%	25%	8%	8%	100%

- ✓ La durée moyenne de séjour en LHSS est de **120 jours** (contre 113 en 2015), soit **4 mois**. Ce résultat reste globalement similaire à celui de 2015. En 2014, la durée de séjour moyenne était de 3 mois.
- ✓ En 2 ans, la durée moyenne de séjour à augmenter d'un mois. Ceci peut s'expliquer par différentes raisons, notamment le fait que les LHSS accueillent depuis 2 ans une majorité de personnes migrantes, pour qui les solutions de sorties du fait des conditions administratives sont plus complexes à trouver. A l'évidence, il existe un lien entre la situation sociale de la personne et la durée de séjour.
- ✓ Toutefois, l'équipe reste vigilante au non engorgement du dispositif LHSS, et veille à ce qu'une sortie s'effectue, une fois l'état de santé rétabli. **58% des prises en charge en LHSS ont des durées inférieures à 3 mois**.
- ✓ Pour deux usagers, la durée de prise en charge a été supérieure à 10 mois, du fait d'une pathologie importante et de l'incompatibilité de cette dernière avec des conditions de vie instables. Ces deux usagers ont bénéficié de solutions de sortie stables (ACT).

1.1.4 Partenaires orienteurs

Le CHU reste le principal partenaire orienteur vers les LHSS.

Origine d'admission	
CHU	9
Veille sociale (115, CAO…)	4
Clinique, secteur privé	2
Autre	2
TOTAL	**17**



Les AS du CHU restent les principales professionnelles à nous orienter les usagers. Plus de la moitié des personnes accueillies émanent de demandes du CHU. Nous poursuivons des échanges réguliers avec la cellule PASS du CHU, afin de trouver les solutions les plus adaptées aux personnes en difficultés sur un plan sanitaire et social. Nous avons particulièrement été en lien cette année pour le suivi d'une personne dont la situation était très problématique, puisqu'elle ne possédait pas d'identité connue. Nous avons travaillé en lien pour faire remonter des signalements au vu de la vulnérabilité de la personne.

Les conditions de vie dans le 115 sont difficilement compatibles avec le bon déroulement des soins. Dans ce contexte et par rapport à l'accueil en urgence qui est effectué sur le site du CHRS Adsao, l'entrée des personnes en LHSS se fait également par le biais du 115.

Alors que nous notions déjà un recul des orientations du Réseau Louis Guilloux en 2015, le CMLG n'a pas orienté de personnes sur le dispositif en 2016. Ceci est à mettre en lien avec une rencontre que nous avons eu avec eux, afin de recentrer respectivement nos missions. Il est ressorti que nous intervenons plus, dans le moment de crise ou de décompensation de la pathologie de la personne, et qu'eux intervenaient plus dans une notion de continuité des soins sur une durée plus longue de prise en charge. Par contre, une augmentation des sorties des LHSS vers les Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT) est à noter, ce qui est en cohérence avec les missions de chaque service. La qualité du travail partenarial est réelle, avec une compréhension de l'articulation de nos missions d'accompagnement dans et avec le logement.

Les 2 orientations « autre » émanent d'un usager qui a pris connaissance du dispositif et a fait les démarches lui-même pour constituer et déposer son dossier d'admission, et de Coallia, qui nous a orienté une personne pour la première fois (d'autres demandes avaient été faites en 2015 mais n'avaient pas abouti à une admission).

1.2 La demande pour les LHSS

Une demande supérieure à l'offre… Un manque de place en LHSS sur le territoire rennais toujours prégnant, malgré l'ouverture d'une place supplémentaire…

Cette année, nous avons modifié notre dossier de demande d'admission afin qu'il soit plus complet et pour ainsi mieux anticiper les besoins à l'arrivée de la personne. La demande est à compléter d'une note sociale ainsi que d'une copie des ordonnances en cours. Ce nouveau dossier a été diffusé à l'ensemble de nos partenaires.

Sur l'année 2016, nous avons comptabilisé **26 demandes en LHSS**, avec un dossier constitué (soit une moyenne d'un peu plus de deux demandes par mois). Ce qui renforce l'idée que les besoins sont bel et bien réels. De plus, toutes les demandes ne sont pas recensées, car elles ne font pas toutes l'objet d'une demande écrite : Les partenaires connaissant l'engorgement de notre dispositif LHSS font souvent des demandes orales, non répertoriées, et orientent les personnes sur le 115 à défaut de places disponibles en LHSS.

Sur les 26 demandes en LHSS, seules 11 ont donné lieu à une admission. Les 15 autres n'ont pas pu aboutir à une admission, pour des raisons diverses explicitées dans le tableau ci-dessous.

Motif de refus ou de non-admission en LHSS	Nombre de demandes	Pourcentage
Pas de place mais problématique sanitaire adéquat au LHSS	6	40%
Accord de PEC mais délai d'admission trop long (en attente qu'une place se libère). Les personnes ont trouvé une autre solution ou ont disparu.	**5**	**33%**
Pathologie non adaptée aux LHSS	**3**	**20%**
Autre (refus car antécédent de passage violent sur le CHRS)	**1**	**7%**
TOTAL	**15**	**100%**

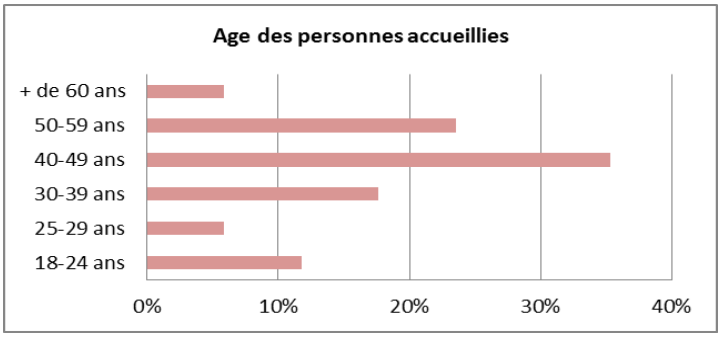
Depuis 2016, une réponse écrite est systématiquement fournie à toute demande adressée à notre service. Ce courrier est rédigé à l'intention du professionnel porteur de la demande mais également de la personne ayant besoin de soins. Il comporte le motif de la décision en réponse à la demande d'admission, mais aussi des préconisations en cas d'impossibilité d'accueil de la personne : invitation à solliciter les LHSS de Saint-Malo ou de Guingamp, certains établissements davantage adaptés (ACT, LAM, SSR…). Une des difficultés rencontrées est que la personne demandeuse n'a pas toujours de domiciliation effective.

1.3 Le public accueilli

1.3.1 Age

Plus de la moitié des personnes accueillies en LHSS ont plus de 40 ans. Le public accueilli présente souvent des histoires de vie complexes entraînant un processus de désocialisation, et est généralement isolé du point de vue familial et social. Les parcours d'errance fragilisent sans aucun doute la santé des usagers accueillis en LHSS.

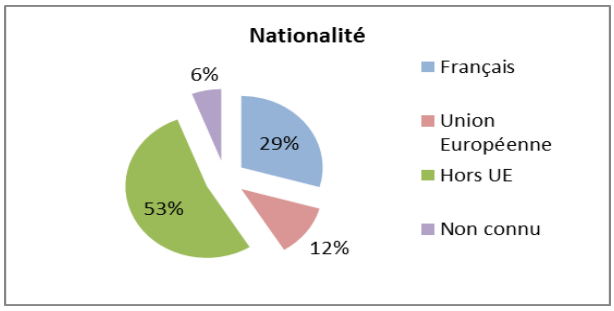
Tranches d'âge	
18-24 ans	2
25-29 ans	1
30-39 ans	3
40-49 ans	6
50-59 ans	4
+ de 60 ans	1
TOTAL	**17**



1.3.2 Nationalité

Plus de la moitié des usagers sont originaires de pays hors de l'Union Européenne, ce qui était déjà le cas en 2015. Un tiers des bénéficiaires est de nationalité française. Seuls 12% proviennent de l'Union Européenne. Pour une personne dont l'identité était inconnue, la nationalité n'a pu être renseignée.

Nationalité	
Français	5
Union Européenne	2
Hors UE	9
Non connu	1
TOTAL	**17**



La barrière de la langue limitée par le partenariat

Nous avons développé un partenariat avec des bénévoles concernant l'apprentissage de la langue française. Ils proposent leur service aux personnes des LHSS souhaitant maîtriser davantage la langue française. Ils viennent à la rencontre des usagers au sein de notre établissement pour proposer des cours individuels de français.

Nous constatons une augmentation du nombre d'heure d'interprétariat en 2016 en comparaison à 2015. Effectivement, l'accompagnement des personnes accueillies en LHSS a nécessité **34 demandes d'interprétariat** via le Réseau Louis Guilloux (pôle interprétariat) en 2016, principalement en Géorgien, Roumain et Arménien (contre 29 en 2015).

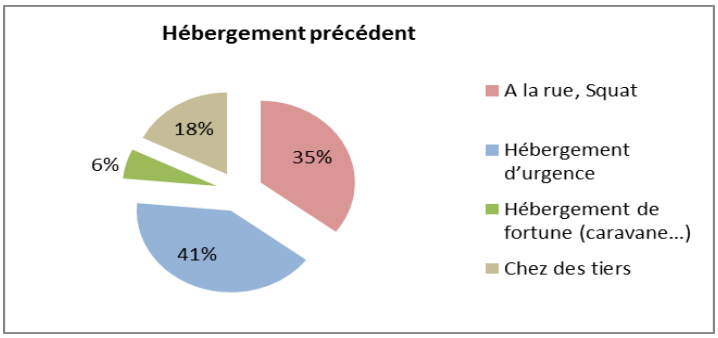
Au niveau médical, de nombreux outils sont utilisés afin de faciliter la communication : livret de santé bilingue, « Bonjour Docteur »… Les travailleurs sociaux veillent également, par leur accompagnement, à la compréhension de la vie administrative en France pour les migrants (préfecture, ouverture de droits, accès au logement…).

1.3.3 Précarité

Une très grande précarité au niveau de l'hébergement avant l'entrée en LHSS…

Plus de 75% des usagers des LHSS étaient soit à la rue, soit en hébergement d'urgence via le 115 ou la CAO (avant leur passage à l'hôpital). Ceci vient justifier la nécessité de ce dispositif LHSS afin d'assurer à ces personnes des soins et du repos dans de meilleures conditions d'hébergement.

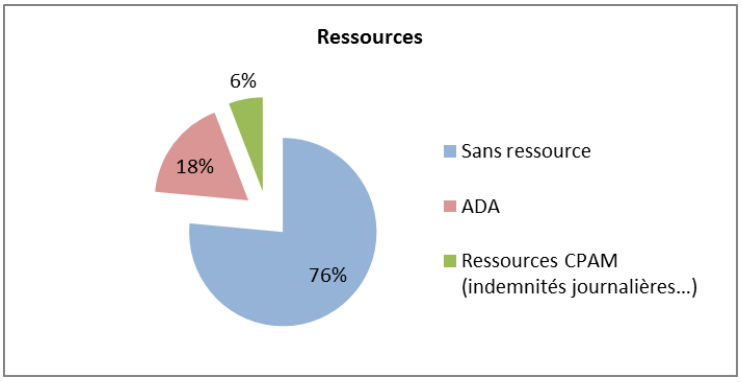
Hébergement précédent	
A la rue, Squat	6
Hébergement d'urgence	7
Hébergement de fortune	1
Chez des tiers	3
TOTAL	**17**



… qui est corroborée par de très faibles ressources

Le tableau ci-après démontre l'extrême précarité des personnes accueillies en LHSS. Le nombre de personnes sans ressources est supérieur à celui de 2015. Les travailleurs sociaux instruisent régulièrement des aides financières pour les étrangers sans ressource (achat de carte de téléphone, produits d'hygiène…). Ces demandes sont accordées à hauteur de 60 ou 80€ par mois par le CCAS de la ville de Rennes. Les travailleurs sociaux orientent également vers des associations caritatives (Croix-Rouge, Secours Catholique, Resto du cœur...) pour l'aide vestimentaire, matériel de première nécessité, linge de maison…

Ressource principale	
Sans ressource	13
ADA	3
Ressources CPAM (indemnités journalières…)	1
TOTAL	**17**



1.3.4 Couverture sociale

Tout comme en 2015, la majorité des personnes sont bénéficiaires d'une protection sociale (88%), car elles sortent de l'hôpital où les assistantes sociales ont effectué les démarches nécessaires. L'intervention de la cellule PASS du CHU et de Mme Le Douaron (agent CPAM) via des permanences au CHRS Adsao sont une aide très précieuse en terme de rapidité et d'efficacité d'analyse de problématique (ex : accès à la CNI avant l'ouverture de droits CPAM). L'accompagnement social se sert de l'ouverture des droits pour aider les personnes à prendre soin d'elles-mêmes via l'accès aux soins.

Le dispositif LHSS permet le financement des soins pour les usagers sans protection sociale en attendant l'ouverture des droits.

1.3.5 Familles

La problématique familiale est de plus en plus prégnante pour les populations accueillies en LHSS. La délocalisation des LHSS sur la résidence Surcouf a permis d'élargir l'ouverture des chambres LHSS aux femmes seules. Nous avons ainsi vu l'émergence d'un nouveau profil de public accueilli : des femmes seules qui sont en recherche de contact avec leurs familles (enfants, parents...). Nous sommes également confrontés à des populations migrantes dont les familles sont restées au pays et avec qui le maintien du lien est capital pour leur bien-être psychique. De plus, bien souvent il y a un important sentiment d'insécurité pour leur famille qui peut se trouver menacée. L'importance du lien familial peut être tel qu'il prime parfois sur la santé physique aux yeux de la personne soignée, et nous ne pouvons pas ne pas le prendre en compte dans notre prise en charge. Il est nécessaire que nous soyons disponibles et à l'écoute des personnes souffrant de ces problématiques familiales.

Concrètement, cela nous amène à des actions diverses telles que : débuter des suivis psychologiques, contacter des associations dans le cadre de la recherche de personnes, réaliser des aides financières pour s'assurer que les personnes puissent se munir de carte de téléphone pour pouvoir joindre leurs proches, entrer en contact avec de nouveaux partenaires (ASE, CDAS…) pour tout ce qui concerne les visites médiatisées avec les enfants… Ceci nous amène à nous interroger sur la manière dont est abordée la parentalité dans nos prises en charge et à peut-être envisager un développement de cette thématique qui est de plus en plus marquée.

1.4 La prise en charge

Des prises en charge médicales variées avec une majorité de problème orthopédique

En 2016, contrairement à 2015, le motif d'admission le plus fréquemment retrouvé est en lien avec l'orthopédie. L'année 2015 avait été marquée par une forte augmentation des pathologies cancéreuses au sein des LHSS. Pour toutes les autres années, hormis 2015, la traumatologie ou l'orthopédie arrive en premier motif d'admission en LHSS.

Motif d'admission	
Orthopédie/Traumatologie (Amputation, PTH, fracture genou, cheville…)	6
Cancérologie	3
Cardiologie	2
Digestif/Urologie	2
Pneumologie	1
Vasculaire	1
Neurologie (post AVC)	1
Psychiatrie (dépression sévère)	1
TOTAL	**17**

Toutefois, les pathologies cancéreuses arrivent en deuxième position des motifs d'admission. Cinq personnes durant leur séjour en LHSS sont retournées en hospitalisation pour la continuité de leurs soins (hospitalisations programmées), ou pour une décompensation de leur pathologie, ce qui nécessite un partenariat privilégié avec l'hôpital.

Nous sommes confrontés à des pathologies très variées : insuffisance cardiaque, soins post-infarctus, dépression, pathologie vasculaire, soins post-AVC… Beaucoup de prises en charge en LHSS ont lieu après une chirurgie, pour les soins post-opératoires.

Cette année, une admission en LHSS a été faite uniquement sur un critère psychique. Nous avons accueilli une personne souffrant de dépression sévère pour qui le maintien en 115 n'était plus possible du fait de la vulnérabilité de cette personne. L'admission en LHSS a été une véritable « mise à l'abri ». D'habitude, le soin psychologique était « masqué » derrière le soin somatique.

Nous sommes de plus en plus confrontés à des pathologies multiples, d'où l'importance d'appréhender la prise en charge de la personne de manière globale.

Les pathologies de longue durée ne sont normalement pas un critère de prise en charge sur les LHSS. Mais parfois, compte tenu de la précarité de la situation et des nombreuses sollicitations, l'admission en LHSS se réalise. La solution élaborée en interne est de limiter la durée de prise en charge dans le temps et de fixer dès l'entrée la date de sortie. Les Lits d'Accueil Médicalisés (LAM), dont l'ouverture est prévue fin 2017, viendront peut-être répondre à cette problématique. Nous avons le projet d'orienter une personne actuellement en LHSS vers ces LAM dès leur ouverture.

Nous avons accompagné une personne cette année dont la situation était vraiment précaire, et singulière. Cette personne ne communiquait pas, ne possédait pas d'identité et vivait à la rue. Après un passage par le 115 pour cette personne, nous avons décidé d'une admission en LHSS, afin de pouvoir lui prodiguer les soins nécessaires pour favoriser au maximum la récupération possible après son accident neurologique. Cet accompagnement aussi bien éducatif, social que médical a nécessité un investissement important de la part de tous les professionnels de l'établissement : aide à la toilette, soutien quotidien, aide à la compréhension, suivi de partenariat avec les infirmières à domicile, contact avec les partenaires (PASS, recherche d'un avocat, service de police, pompiers, préfecture, neurologue CHU…). Cette situation assez unique a également nécessité un travail important de diffusion d'informations sur le secteur.

Cette année, nous avons connu une majoration des soins de nursing. 2 situations ont nécessité des interventions quasi journalières pour une aide à la toilette.

Addictions et troubles psychiques : des pathologies qui découlent de la vie à la rue

Comme les années précédentes, nous retrouvons les problématiques de personnes en situation de grande précarité à la rue. Un travail de réseau partenarial avec l'équipe mobile du CHGR, avec le CMP et le CSAPA se met en place avec l'accès au LHSS. Les orientations partenariales concernent principalement les points suivants :

Addictions : tabac, alcool, poly toxicomanie, cannabis, héroïne, cocaïne, dérives amphétaminiques… **65%** des usagers présents cette année avaient une addiction au **tabac** (+/-cannabis) non sevrée, contre 36% en 2015, et **23.5%** à l'alcool (23% en 2015). Les usagers des LHSS, via la mutualisation avec le CHRS, peuvent bénéficier d'une permanence d'un infirmier en addictologie d'une heure toutes les quinzaines. Ceci facilite l'accès aux soins. Au niveau médical, nous avons renforcé la lutte contre le tabac en posant systématiquement la question de la volonté de l'arrêt du tabac, et en mettant à disposition des produits de substitution nicotiniques.

2 personnes ont pu bénéficier de consultations avec un médecin en alcoologie. Une personne a bénéficié d'une hospitalisation pour sevrage, organisée durant son séjour en LHSS.

Nous avons également été confrontés cette année à deux personnes qui souffraient d'addictions à la morphine. L'une d'entre elles a pu bénéficier d'une hospitalisation au CHGR à la fin de la prise en charge des LHSS.

Troubles psychiques : troubles de l'humeur, syndrome dépressif… 46% des usagers en 2015 ont été suivis par un psychologue ou l'EMPP. 65% des usagers ont nécessité, à un moment, la prise de thérapeutiques (hypnotique, anxiolytique, neuroleptique) (contre 69% en 2015). Parmi ces troubles psychiques, on retrouve majoritairement des troubles dépressifs. Pour les migrants, il y a une vraie souffrance liée à l'éloignement familial et au contexte d'insécurité concernant l'avenir. Bien souvent, le problème somatique est amené par les gens de façon prioritaire. Le fait de « se poser » à un endroit où ils peuvent se faire accompagner tant sur le plan médical que social, et surtout où ils peuvent être écoutés, fait souvent émerger des problématiques psychiques anciennes, liées à un vécu difficile, à un traumatisme…

La prise en charge de la personne est alors envisagée de façon globale sur la durée du séjour en LHSS, avec l'ensemble de l'équipe de travailleurs sociaux et les partenaires du CHRS (Even Tromeur, IDE CSAPA, Jean-Claude Collin, IDE EMPP…). En réponse aux difficultés psychiques rencontrées par les personnes accompagnées, une convention avec une psychologue est mise en œuvre au sein de notre structure depuis janvier 2015.

Mme Gélineau, psychologue, intervenant sur les LHSS, réalise un suivi rapproché avec les usagers des LHSS qu'elle voit toutes les semaines ou tous les 15 jours selon les besoins de la personne. L'indication du suivi est posée par le médecin en accord avec l'infirmière. Cela révèle la fragilité psychique engendrée par les conditions de vie précaires et les problématiques sanitaires (en lien avec l'anxiété qui découle de la pathologie). De plus, pour la population migrante, on retrouve fréquemment une souffrance en lien avec l'éloignement familial et les différences culturelles.

La difficulté reste au moment de la sortie de l'usager des LHSS concernant le relais de la prise en charge psychologique via le réseau partenarial (EMPP, CHGR, CMP). Malgré le fait que ce relais soit de plus en plus anticipé, nous sommes confrontés aux problèmes de sectorisation qui peuvent rendre difficile l'accès aux soins.

Des soins infirmiers variés, pour une prise en charge globale de la santé

Actes de soin	Nombre	Actes de soin	Nombre
Evaluation de la douleur	123	Contact partenaires	177
Injection	48	Accomp. physique/orientation -> extérieur	26
Réfection pansement	32	Aide à la mobilisation	46
Préparation traitement	213	Demande d'interprète	34
Surveillance biologique	139	Distribution traitement	113
Surveillance Clinique/Entretien	652	Education thérapeutique du patient	14
Prise de RDV (méd./paraméd/transport sanitaire)	163	Cnslt medic - Généraliste	198
Préparation examens médicaux	22	Organisation Continuité des soins	24

A ces soins-là, est à ajouter la surveillance clinique quasi-quotidienne : évaluation de l'état général, surveillance des constantes (tension artérielle, fréquence cardiaque, saturation en oxygène, température), surveillance régulière du poids, surveillance de l'observance et de l'efficacité du traitement, évaluation de la douleur**. 652** actes de surveillance clinique sont à noter cette année. Cette rencontre est également l'occasion d'échanger avec la personne et de créer un lien de confiance, nécessaire pour le bon déroulement de la prise en charge médicale.

L'ensemble des usagers ont bénéficié de surveillances biologiques, en lien avec la pathologie d'admission, mais aussi dans le cadre d'un bilan généralisé. 139 surveillances biologiques ont été réalisées cette année. **A noter que dans les perspectives d'évolution, il est maintenant demandé le dernier bilan sanguin réalisé à l'hôpital pour éviter de refaire à 2 reprises les mêmes surveillances.**

Si la personne n'est pas en mesure de gérer son traitement, il est délivré à l'accueil par les équipes du CHRS (Travailleurs sociaux, agents d'accueil et surveillants de nuit), après avoir été préparé par l'infirmier. Si la personne est autonome, elle le gère seul.

En cas de dégradation de l'état général, l'infirmière contacte le médecin référent pour l'informer de la situation, et se renseigner sur la conduite à tenir. En cas d'absence du médecin référent, c'est SOS médecin qui est sollicité et amené à se déplacer. Lors de l'absence de l'infirmière, c'est l'équipe pluri professionnelle (travailleurs sociaux,

surveillants de nuit, agents d'accueil…) qui se charge de contacter SOS médecin si nécessaire. Un remplacement infirmier est systématiquement assuré an cas d'absence de l'infirmière référente du centre LHSS.

L'éducation à la santé est réalisée de manière quotidienne en lien avec l'équipe de travailleurs sociaux (hygiène de vie, alimentation, sommeil, entretien d'aide et d'écoute, soutien…). Elle constitue une grande partie de l'accompagnement proposé.

En 2016, comme en 2015, plus de la moitié des usagers des LHSS ont bénéficié de séances de rééducation via un kinésithérapeute DE. Ceci montre l'importance des pathologies somatiques et la répercussion sur l'ensemble du corps.

Un bilan de santé est également systématiquement proposé, via la CPAM. Selon les besoins, des rendez-vous peuvent être pris avec d'autres professionnels de santé médicaux et paramédicaux (kinésithérapeute, dentiste, psychiatre, médecin en addictologie…).

Le travail en adéquation avec les médecins et les spécialistes

- ✓ Médecin généraliste : les patients en LHSS rencontrent le Docteur Bahuaud, médecin référent des LHSS, généralement une fois par semaine, le mardi après-midi, afin d'assurer un suivi médical satisfaisant. Une rencontre hebdomadaire avec les usagers permet de construire un lien de confiance avec eux, ce qui facilite la reprise de contact avec le corps médical.
  En 2016, 198 consultations ont été effectuées via le médecin référent concernant les personnes accueillies en LHSS (contre 136 en 2015). Ce chiffre est en constante augmentation.
- ✓ Spécialistes : Les usagers des LHSS rencontrent systématiquement les spécialistes, en lien avec leur pathologie d'admission (pneumologue, orthopédiste, ORL…). Un travail important de coordination est réalisé en lien avec les partenaires (prises de rendez-vous, récupération des résultats, des comptes rendus, élaboration de fiches de liaison, rencontres si besoin avec un interprète, transport : VSL…). En 2016, **42** consultations ont eu lieu avec un médecin spécialiste.

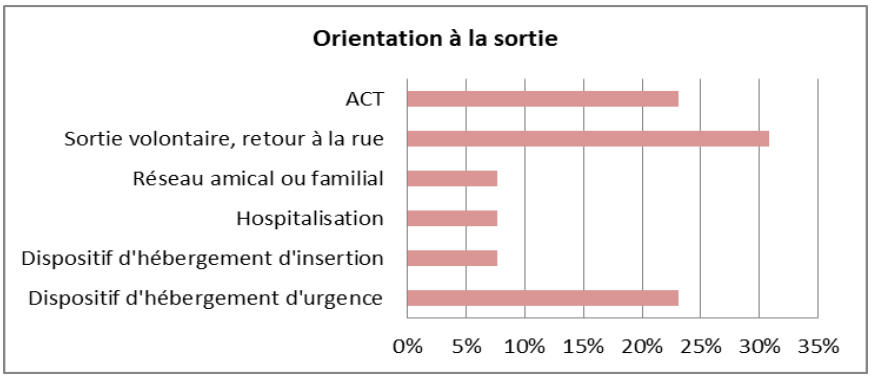
La mobilité réduite des personnes en LHSS qui nécessite un accompagnement vers les soins

Pour les rendez-vous médicaux, les déplacements se font avec des VSL ou grâce à l'accompagnement de l'infirmière avec le véhicule de service. Cette année, de nouveau le recours aux VSL a été nécessaire, ainsi que le partenariat avec les équipes d'ambulanciers et d'urgentistes. 26 accompagnements vers l'hôpital ont également été réalisés avec l'infirmière. Ceci facilite l'échange avec le corps médical et peut aussi rassurer la personne qui bien souvent est assez anxieuse de retourner à l'hôpital.

1.5 La sortie du dispositif

En 2016, nous avons eu quatre personnes qui sont parties d'elle-même du dispositif, dont 3 sont retournées à la rue. Les addictions importantes, notamment à l'alcool, ont favorisé ce retour à la rue. Nous avons tenté de maintenir le lien pour faire en sorte qu'un retour soit possible que ce soit dans les LHSS ou dans le CHRS. Le travail d'accompagnement social et dans le soin a pu être amorcé mais pas terminé. Le travail relationnel et de tissage de lien avec la société est vraiment une partie primordiale pour pouvoir accompagner la personne. La question de la temporalité apparaît également comme primordiale.

Orientation à la sortie	
Dispositif d'hébergement d'urgence	3
Dispositif d'hébergement d'insertion	1
Hospitalisation	1
Réseau amical ou familial	1
Sortie volontaire, retour à la rue	4
ACT	3
TOTAL	**13**



Un réseau partenarial efficient : Le nombre de personnes orientées vers les ACT (Appartement de Coordination Thérapeutique) est en augmentation (3 personnes en 2016). Ceci est à mettre en lien avec la rencontre partenariale

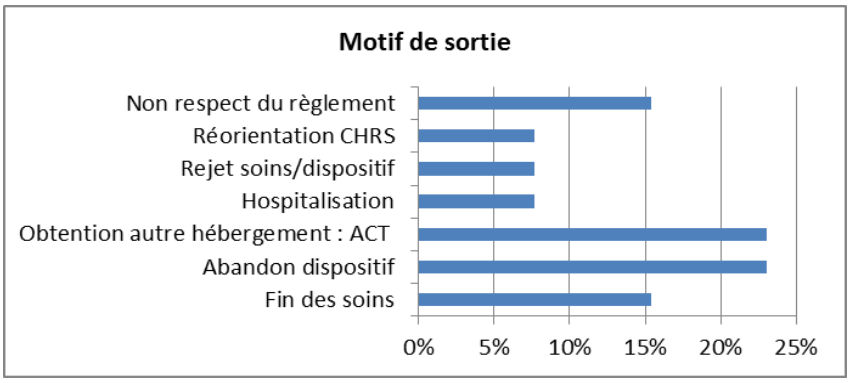
qui a eu lieu en 2016, mais aussi probablement avec l'augmentation du nombre de places disponibles en ACT. Ceci vient également pointer les pathologies « longues », lourdes, des usagers orientés vers les ACT.

L'hébergement d'urgence : tout comme en 2015, trois personnes se sont vues contraintes de retourner dans le dispositif d'urgence, faute d'autres solutions possibles. Pour les migrants, il y a peu d'issue possible en terme de logement sur le territoire (les structures d'accueil manquent et les CADA ont une liste d'attente débordante) : ces sorties n'apparaissent pas satisfaisantes pour les professionnels. Les pathologies plus "lourdes" nécessitent un séjour plus long et la dimension de l'accompagnement social devient plus complexe pour envisager une sortie du dispositif LHSS dans le 115 même si la mission de soin est honorée. A noter un bon partenariat avec le 115, avec qui les sorties du dispositif LHSS sont préparées et anticipées.

Un usager a été admis, à la suite de son séjour en LHSS, en CHRS à Adsao, ce qui permet de poursuivre le travail engagé sur les problématiques sociales et de santé. Ces entrées sont limitées puisque conditionnées par l'accès au droit commun et l'âge. Une personne a été hospitalisée au CHGR à la fin de la sortie des LHSS. La pathologie psychiatrique était telle que le rétablissement physique n'était pas possible sans l'apaisement de ce trouble psychiatrique.

A noter que les LHSS restent un dispositif médico-social qui permet l'accès vers le droit commun des usagers mais ne se substituent pas à l'hôpital. A la sortie du dispositif, un travail partenarial important est opéré concernant la mise en place d'un parcours de soins (suivi via le médecin traitant en ville, continuité des soins avec les médecins spécialistes, soins infirmiers dans le cas d'un accès au logement…).

Motif de sortie	
Fin des soins	2
Abandon dispositif	3
Obtention autre hébergement : ACT	3
Hospitalisation	1
Rejet soins/dispositif	1
Réorientation CHRS	1
Non respect du règlement	2
TOTAL	**13**



Ce tableau nous permet de mettre en évidence que bien souvent la problématique sociale prime sur le sanitaire, quand une solution d'hébergement s'offre à la personne. C'est le cas pour les personnes orientées en ACT et sur le CHRS. Les personnes sortent du dispositif sans que la mission de soins soit remplie intégralement, mais elle sera poursuivie sur l'extérieur.

Le séjour de deux personnes a pris fin en LHSS car la mission de soins était intégralement remplie.

Deux personnes ont été exclues du dispositif pour non-respect du règlement : l'une pour comportement violent et l'autre pour non-respect des soins.

Un usager n'a pas supporté le dispositif et un accompagnement dès le lendemain a été organisé pour qu'il rejoigne du réseau familial. Il est capital que lors de la demande d'admission en LHSS, la personne adhère au dispositif.

1.6 L'accompagnement social

Un accompagnement social tourné vers les partenaires qui éclairent les problématiques sociales tout en permettant le «care»

Un accompagnement social spécifique…

- *La notion de contractualisation* au niveau des soins est importante dans le dispositif LHSS en associant l'accompagnement social qui est une opportunité de travailler à la vie sociale des personnes accueillies.

  L'intérêt de vivre aux abords du CHRS réside dans l'interaction de la vie collective qui facilite la socialisation des personnes en difficultés. La définition de nouveaux repères, de rythme de sommeil, d'alimentation, de prise et suivi de traitement de qualité contribue au « care » des personnes pour reprendre une confiance en soi plus aboutie.

- *Les passerelles d'accès en CHRS via le SIAO et la complémentarité de l'équipe LHSS*. Un des intérêts de l'accueil du dispositif de LHSS au CHRS Adsao réside dans l'ouverture des possibilités d'accès vers le CHRS. La complémentarité avec des référents sociaux du CHRS qui prennent part à l'accompagnement éducatif sur le collectif et au niveau individuel en cas d'absence de référents LHSS est intéressante.
- *Au niveau de l'ouverture de ressources financières* : Les travailleurs sociaux pratiquent l'aide éducative budgétaire (demande de dégrèvement, échéancier, dossier de surendettement, pratiques sociales courantes pour équilibrer un budget d'accès au logement). Le lien avec Pôle Emploi est récurent pour l'ouverture de l'ATA ainsi que la gestion de situation administrative complexe. Il y a aussi une intervention de l'aide ponctuelle au niveau des associations caritatives (pour la demande de linge de corps, manteaux, chaussures fermées) et du CCAS de la mairie de Rennes pour des aides financière exceptionnelles. **L'ouverture aux ressources permet de redonner une identité sociale aux personnes les plus désocialisées. L'accompagnement administratif et budgétaire est l'occasion d'aborder l'histoire de vie des usagers et parfois des liens familiaux assez distendus. C'est l'occasion d'aborder les droits et devoirs dans la parentalité.**
- *L'AIS35 travaille aussi à la facilitation de la domiciliation* qui nécessite souvent une CNI valide ou des droits de séjour ouverts : ceci est chronophage pour le temps d'obtention de rendez-vous.
- *Une spécificité de plus en plus prégnante : l'accompagnement des résidents étrangers* L'équipe sociale maîtrise de mieux en mieux le recours CNDA, les droits ATA, les RQTF. Des avocats spécialisés sur la ville de Rennes viennent en soutien de même que le tissu associatif : Coallia, « un toit est un droit ». Dans ces conditions l'AIS35 s'est engagée à accompagner un usager à l'Ofpra, à soutenir un tissu associatif qui s'interroge sur les conditions d'accueil violentes de passeurs (un signalement a été effectué auprès du procureur de la République en lien avec le CCAS de Rennes). Des bénévoles interviennent directement au CHRS Adsao pour aider les usagers à comprendre et parler le français. **Une implication de l'AIS35 sur les problématiques des migrants via les LHSS est constructive et intéressante malgré les difficultés d'accompagnement**
- *Un accompagnement renforcé autour des liens familiaux.* Concernant les personnes accueillies, nous pouvons observer une nécessité d'accueillir les problématiques étendues à la famille et l'histoire de vie familiale des personnes. Nous échangeons de plus en plus autour de la parentalité, des droits et devoirs pour certains et de la souffrance liée à des liens filiaux coupés temporairement ou depuis un temps très long.
- *Une situation inextricable* : Le SIAO et l'ARS ont été informés des difficultés de sortie d'une personne dans des conditions suffisantes pour éviter un retour en hospitalisation. Les possibilités travaillées sont longues sur le temps : demande MDPH, ouvertures de droits CMU-C et CAF, pension d'invalidité, dérogation pour prise en charge en EHPAD.
- *Un questionnement se pose sur l'accès aux droits dans le cadre de l'accompagnement social* : faut-il anticiper l'accès en instruisant des demandes de logement, des déclarations d'impôts, une reconnaissance MDPH sachant que ce sont des dispositifs d'accès aux droits uniquement valables pour des personnes ayant obtenu un titre de séjour sur le territoire français. C'est également prendre le défi d'une issue positive à des situations sociales et médicales complexes.

…tourné vers les partenaires qui éclairent les problématiques sociales…

- *Le restaurant social Leperdit* offre un travail partenarial certain au point de vue médical mais aussi des observations sociales qui nous aident à améliorer l'accompagnement de personnes très désocialisées qui maintiennent des liens avec leur entourage «rue Leperdit » reconnu comme un lieu d'accueil très ouvert pour les personnes en errance.
- *L'intervention des traducteurs du Centre médical Louis Guilloux* est importante pour bien exposer les difficultés qui se présentent et bien comprendre les éléments en possession de la personne accueillie pour faire évoluer au mieux la situation auprès de la Préfecture par exemple. L'accompagnement physique en Préfecture est un exemple de lien amorcé car les ouvertures de droits de titre de séjour sont très complexifiées et les usagers peuvent avoir un sentiment de rejet vécu lors de leur passage en Préfecture. Les accompagner physiquement est aussi une symbolique importante malgré les difficultés partagées par les travailleurs sociaux qui se sentent aussi de plus en plus impuissants. **Faciliter l'accès aux droits permet de travailler le lien social avec les personnes accueillies et de gagner sur un lien de confiance pour amorcer de nouvelles démarches d'insertion chez les personnes accueillies.**
- *L'écoute professionnelle d'une psychologue* permet une meilleure compréhension de la situation des personnes pour soutenir le soin au sens médical, et, dans l'accompagnement social pour une compréhension réciproque des blocages vécus par les personnes en effort d'insertion. Le maintien de la convention avec la psychologue

permet de soutenir les usagers dans un cheminement réparateur sur le plan psychologique quand le soutien moral des équipes sociales ne suffit pas.

- *L'intervention de l'EMPP est un bénéfice pour les travailleurs sociaux* face aux problématiques d'addiction ou de souffrance psychologique. M. Collin et M. Tromeur interviennent pour permettre de travailler les difficultés de déni et de souffrances vécues par les personnes accueillies en LHSS.
- *Coallia, vers l'étayage d'un meilleur accompagnement.* Les référents sociaux ressentent régulièrement la nécessité de comprendre les comportements qui freinent l'insertion sociale et l'obtention de droits. Des facteurs culturels sont à mettre parfois en évidence associés à un parcours de vie et de migration lié à un contexte politique connu de Coallia. Ceci nous permet via leur expertise d'améliorer notre compréhension de l'histoire de vie des accueillis pour optimiser les différentes démarches d'accompagnement.
- *Le 115 prend en compte systématiquement les informations sur l'état de santé* des usagers pour préserver un niveau d'hébergement minimal aux personnes sortantes en fonction de leur pathologie.
- *La CPAM met en place une permanence* au CHRS Adsao dont bénéficient les usagers LHSS pour mettre à jour les protections sociales et se tenir informés des droits des étrangers (pension invalidité, droits CMU via le travail aux ateliers d'adaptation à la vie active)

…tout en élevant « l'accomplissement de soi »

- *Vers une réflexion pour sortir de la rue et envisager un autre habitat.* Les orientations en ACT et en CHRS sont satisfaisantes dans le sens où elles favorisent un accompagnement social et médical de qualité dans le temps. Les personnes très désocialisées venues en LHSS peuvent se laisser convaincre pour un temps donné de quitter la rue pour tenter un projet d'accès au logement et penser un peu plus profondément à elles-mêmes.
- *Révéler des capacités professionnelles* par le biais des Ateliers d'adaptation à la Vie Active du CHRS qui sont souvent un bon remède aux angoisses des personnes dans le sens où ils occupent leur temps de façon constructive avec les éducateurs techniques. Les AAVA permettent de révéler des capacités oubliées, insoupçonnées ou tout simplement une reprise de confiance en soi. Ceci peut déboucher sur la prospection d'emploi dans le secteur de l'insertion sociale (Envie 35, Jardins du cœur par exemple)
- *Une image de soi revalorisée* grâce aux liens tissés avec les CCAS et les associations caritatives qui permettent d'obtenir des aides financières d'appoint et des vêtements pour rendre à certains une hygiène et une dignité d'eux-mêmes.
- *Se permettre l'accès à des moments de détente et de loisirs.* Ceci est permis grâce aux dispositifs existants sur la Ville de Rennes (carte korrigo et carte sortir) et cela permet également de gagner en autonomie de circulation et de connaissance de la ville
- *Les Assistantes Sociales du CHU* permettent l'avancée des problématiques sociales avant l'entrée en LHSS et la possibilité d'offrir un accompagnement social plus poussé sur l'accès à d'autres droits que les primaires de type hygiène, logement (décrits dans la pyramide de Maslow) ainsi qu'une réflexion sur une étape de vie particulière en dehors de la problématique sanitaire.

IX Service d'Action Sociale près le Tribunal

1.1 Le Pôle socio-judiciaire

1.1.1 Présentation du Pôle Socio-Judiciaire

L'AIS 35 par le biais du Pôle Socio-Judiciaire est habilitée par les deux Tribunaux de Grande Instance du département d'Ille et Vilaine, Rennes et Saint-Malo, pour exercer des mesures socio-judiciaires de Contrôle Judiciaire Socio-Éducatif, d'Enquêtes Sociales et de Personnalité, de Médiation Pénale. Elle met en œuvre ces mesures socio-judiciaires depuis de nombreuses années, avec la préoccupation constante de développer des réponses pénales adaptées, dans le respect des personnes concernées.

Depuis 2008, l'Association s'est progressivement engagée dans la mise en œuvre de stages sur les deux Juridictions, suite à une décision judiciaire (stage de sensibilisation aux dangers des produits stupéfiants, stage de sensibilisation à destination des auteurs de violences conjugales, stage citoyenneté, stage de sensibilisation aux risques liés à la consommation d'alcool).

L'association a le projet d'inscrire ses actions dans un souci constant de responsabilisation des individus, afin de favoriser leurs réinscriptions sociales et d'apaiser des conflits.

L'Association est également conventionnée par le Ministère de la Justice pour l'Aide aux Victimes d'Infractions Pénales. Cette activité s'est développée dans le cadre de partenariats avec le Département d'Ille et Vilaine, mais aussi en lien avec la politique de la Ville à Saint Malo, Dol de Bretagne, Dinan, Fougères, Redon et Vitré.

L'association participe activement au Conseil Départemental d'Accès au Droit (C.D.A.D.) et assume le poste de trésorier.

Les actions sont menées en lien avec un réseau de partenaires (Justice, Police, Gendarmerie, Mairie, Hôpital, Services Sociaux, Administration Pénitentiaire, Associations, etc.) dans le respect des compétences spécifiques de chacun.

Au titre de ses actions auprès de la justice, l'association AIS 35 adhère à deux fédérations, l'INAVEM et Citoyens et Justice. Celles-ci regroupent la quasi-totalité des associations intervenant dans le champ socio-judiciaire. L'AIS 35 a assuré jusqu'à mars 2015, la Délégation Régionale de la Fédération Citoyens et Justice, et participe activement aux réflexions et aux travaux de cette fédération.

1.1.2 Les personnels

12 travailleurs sociaux sont affectés au Pôle Socio-Judiciaire : 3,5 ETP sur le site de Saint-Malo, et 7,5 ETP sur le site de Rennes.

Les mesures socio-judiciaires ainsi que les stages sont assurés par l'ensemble des personnels. Un 0,5 ETP de coordination a été mis en place en 2016 occupé par un travailleur social déjà en place.

Concernant l'aide aux victimes, 6 salariés ont assuré l'ensemble de l'activité de cette activité sur l'année 2016. Ceci correspond à trois équivalents temps plein affectés à cette activité en 2016. Un secrétariat a été embauché entre autre pour l'aide aux victimes à Saint Malo. À Rennes, le secrétariat est assuré par une secrétaire intervenant pour l'ensemble du service, afin de relayer les permanences de Fougères, Redon et Vitré.

Poursuivant sa réponse aux besoins repérés, l'Association a eu recours à un psychologue pour continuer la mise en œuvre d'une offre de service spécifique sous la forme d'une demi-journée par quinzaine. 138 personnes ont bénéficié d'entretiens psychologiques spécifiques pour 2016. On constate une augmentation constante du nombre d'entretiens psychologiques : 124 en 2015, 100 en 2014, 89 en 2013, 55 en 2011 et 32 en 2010. En six ans, ce nombre a donc été multiplié par quatre et demi. L'intervention du psychologue a toujours été maintenue à 2 fois par mois, mais pour faire face à cette augmentation, il a allongé son temps de présence de 3h à 4h30 par matinée (hors temps de déplacement).

Pour le dispositif de placement des PPSMJ, ce sont les personnels déjà en place sur les différents pôles d'activités qui prennent en charge ce public. La coordination de ce dispositif est assurée par la Directrice du Pôle Socio-Judiciaire.

1.1.3 Les partenariats

En 2016, l'AIS35 reste un partenaire du protocole départemental de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes. L'AIS 35 participe fortement aux groupes de travail territoriaux concernant les réponses aux violences conjugales (Fougères, Vitré, Saint Malo).

Le partenariat avec l'Hôpital de Saint-Malo et avec la cellule d'urgence à destination des femmes victimes de violences conjugales perdure. Pour 2017, nous avons été sollicités pour un temps d'intervention pédagogique auprès des médecins et des assistants de service social travaillant auprès de femmes victimes.

Le partenariat avec le Commissariat de Saint-Malo s'est aussi resserré avec la mise en place pour la troisième fois de deux services civiques et leur formation par nos services. Le service a également continué ces interventions pédagogiques à l'Ecole de Police sur la place de la victime dans le parcours pénal.

Les Villes (Rennes, Fougères, Vitré, Redon, Dol de Bretagne, Saint-Malo), les Juridictions (magistrats, greffiers), les services de police et de gendarmerie, les Ordres des Avocats de Rennes et de Saint-Malo, ainsi que le SPIP sont des partenaires essentiels à notre travail que ce soit auprès des victimes comme des personnes « mises en cause » ou « sous main » de Justice.

1.2 Les populations accompagnées

Les caractéristiques communes aux personnes victimes, « mises en cause » ou « sous-main de Justice », suivies au sein du Pôle Socio-Judiciaire sont les difficultés face à la procédure judiciaire, les difficultés personnelles et familiales, les problèmes de santé, et les difficultés sociales et financières, ainsi que l'accès au droit.

Pour les victimes, un stress post-traumatique peut s'installer. Des difficultés à reprendre le travail peuvent apparaitre, ainsi que des problématiques liées à la vie de famille. Pour les personnes « mises en cause » ou « sous-main de Justice » des difficultés sociales et de précarité sont à craindre, ainsi que des situations d'addiction et d'isolement familial.

1.2.1 Les personnes « mises en cause»

En droit français, le « mis en cause » est un terme générique désignant toute personne soupçonnée d'avoir participé à la réalisation d'une infraction.

Les personnes « mises en cause » sont issues de tous les milieux sociaux et professionnels mais aussi de toutes les tranches d'âge. Ce sont des hommes pour la majorité.

Le « mis en cause » est amené à rencontrer notre service par obligation, il y est contraint par décision judiciaire. Il est face au système judiciaire qu'il ne comprend pas toujours. Il est dans l'attente d'une écoute et d'une posture non jugeante. Progressivement, dans le cadre de nos rencontres régulières et obligatoires, un lien de confiance peut se créer.

Face aux faits qui lui sont reprochés, le « mis en cause » peut élaborer sur une forme de reconnaissance de ses actes ou se positionner dans la minimisation de sa responsabilité. Certains n'arrivent pas à expliquer leurs agissements, et d'autres ne s'en souviennent pas.

1.2.2 Les personnes « sous-main de Justice » (PPSMJ)

25 % des personnes accompagnées par des associations adhérentes à la FNARS, comme l'AIS35, ont eu affaire à la Justice, qu'elles soient définitivement sorties de détention ou bien hébergées dans le cadre d'un aménagement de peine.

Le rôle des associations, et à travers elles des travailleurs sociaux, est de les accompagner pour leur permettre de recouvrer une autonomie et une place de citoyen à part entière.

C'est aussi contribuer à prévenir la récidive qui, on le sait, peut être importante lorsque les personnes sortent de détention sans y être préparées, ou sans être accompagnées pour construire ''un après'', un projet de vie.

Dans cette optique, accompagner une personne placée sous-main de justice nécessite une collaboration étroite entre les acteurs des services publics de la Justice, les intervenants sociaux des associations et bien sûr la personne elle-même.

1.2.3 Les victimes d'infractions pénales

Le terme de victime se réfère à une définition juridique. Cette définition souligne deux éléments indispensables :

→ une infraction a été commise (un crime ou un délit)

→ un préjudice résulte de cette infraction (préjudice corporel, moral ou matériel)

Une victime peut être considérée comme toute personne qui souffre d'un préjudice matériel, physique ou moral du fait d'agissements malveillants d'autrui ou d'événements extérieurs préjudiciables.

La loi définit précisément la victime d'infraction pénale comme « toute personne ayant subi un acte sanctionné par le Code pénal ». Mais il est difficile de définir la victime sur le plan psychologique, car toutes les personnes ayant subi un préjudice corporel, matériel ou psychologique ne se reconnaissent pas forcément en tant que victime.

Le service s'adresse aux personnes qui pensent être victimes d'un acte de délinquance pénale (vols, escroqueries, menaces, insultes, harcèlement, violences volontaires, agressions sexuelles, accidents de la voie publique, etc.) dans la sphère scolaire, professionnelle, familiale ou publique et qui rencontrent une difficulté pour obtenir réparation de leurs préjudices.

Il est très difficile d'établir un portrait type des victimes : les victimes peuvent être des hommes, des femmes, des enfants, des personnes âgées ; elles se rencontrent à tous les âges et à tous les niveaux sociaux et professionnels.

1.3 Les activités

Les missions du Pôle Socio-Judiciaire vise à prévenir la délinquance et sa récidive, à apporter aux juridictions des aides à la décision, notamment sous forme d'enquêtes de personnalité approfondies et vérifiées, mais aussi par la prise en charge des mesures de contrôle judiciaire socio-éducatif qui permettent d'éviter les placements en détention provisoire. Favoriser l'insertion sociale, professionnelle, l'accès aux soins, des personnes « mises en cause » sur les ressorts de la Juridiction de Rennes et de Saint-Malo ainsi que des personnes « sous-main » de Justice est notre principal objectif.

D'autre part, dans le cadre de la prise en charge de victimes d'infractions pénales, la mission du service est d'apporter une aide juridique et ou psychologique totalement gratuite et confidentielle, à tout moment de la procédure (dépôt de plainte, constitution de partie civile, recouvrement des dommages et intérêts, dossier d'indemnisation...). Une écoute attentive, une aide, un accompagnement et une orientation suivie sont proposés à toute victime d'infraction pénale.

1.3.1 L'accompagnement socio-judiciaire

Concernant les mesures socio-judiciaires, elles sont réalisées auprès des personnes « mises en cause ». Le service effectue des mesures pré-sententielles (avant-jugement) et post-sententielles (après-jugement).

Les mesures pré-sencencielles sont des mesures qui peuvent être décidées par les magistrats du siège ou du parquet avant tout prononcé d'une peine devant la juridiction de jugement. Parmi ces mesures, 5 types de mesure peuvent être distingués, comme ci-dessous.

1.3.1.1 Les mesures alternatives aux poursuites

Elles relèvent de la compétence du Procureur de la République (soumises également à la validation d'un Magistrat du Siège) et peuvent être mises en œuvre préalablement à la mise en mouvement de l'action publique.

→ Médiation pénale

Médiation pénale	2014	2015	2016
Nombre d'actions	26	16	8

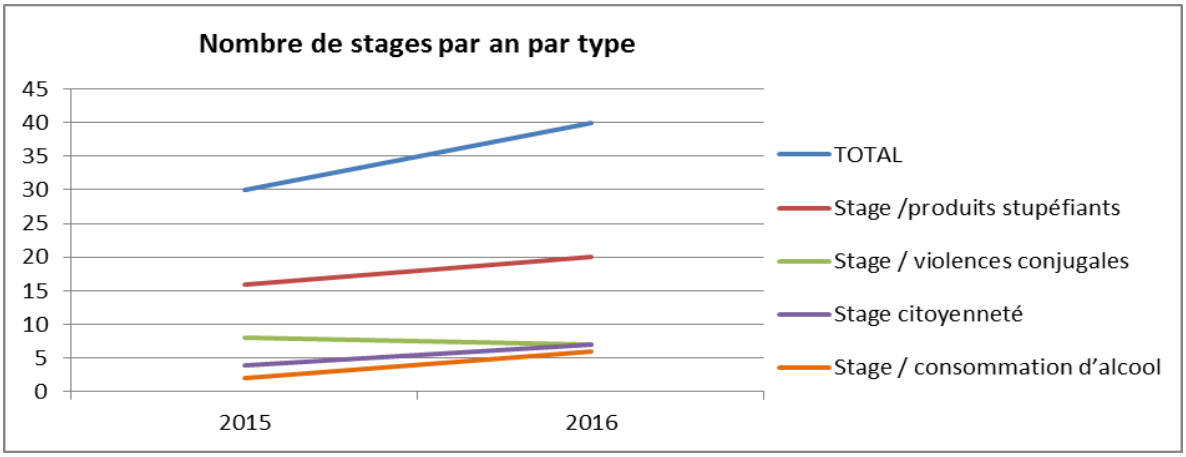
Une baisse très significative est à souligner qui s'explique par le fait que les Délégués du Procureur sont majoritairement pour cette mesure, ainsi que l'Association AEM.

→ Stages

- Stage de sensibilisation aux dangers de l'usage de produits stupéfiants
- Stage de sensibilisation à destination des auteurs de violences conjugales
- Stage citoyenneté
- Stage de sensibilisation aux risques liés à la consommation d'alcool

Stages	2015	2016	TOTAL
Stage de sensibilisation aux dangers des produits stupéfiants	16	13 pour 1 journée et 7 stages sur 2 jours avec l'ANPAA	**36**
Stage de sensibilisation à destination des auteurs de violences conjugales	8	7	**15**
Stage citoyenneté	4	7	**11**
Stage de sensibilisation aux risques liés à la consommation d'alcool	2	6	**8**
TOTAL	**30**	**40**	**70**

On constate une augmentation du nombre de stages animés. Il est à souligner que les personnes « mises en cause » participent financièrement aux stages. Cette augmentation d'activité impacte directement la charge de travail des salariés (organisation, entretien en amont, animation sur 2 jours sur Rennes ou Saint-Malo). Pour 2017, nous avons prévu d'organiser plus de stages de sensibilisation aux dangers des produits stupéfiants.



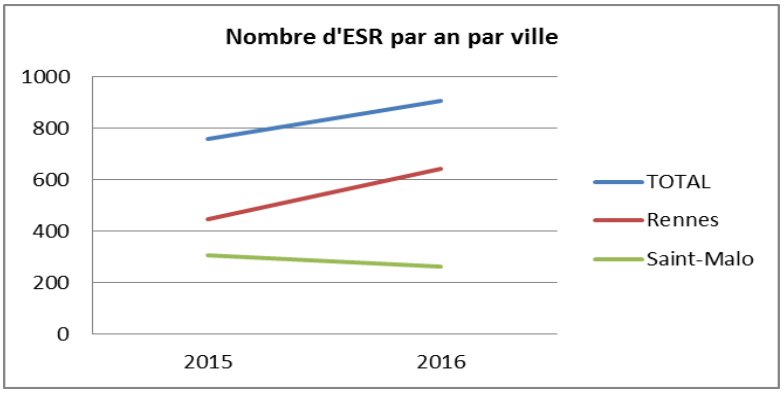
1.3.1.2 Les mesures d'investigation

Elles apportent aux magistrats des éléments d'information sur la situation sociale, familiale et professionnelle des personnes, tout en apportant un éclairage sur les traits saillants de leur personnalité. Ces enquêtes constituent une aide à la prise de décision des magistrats. Trois types d'enquêtes sont principalement menés par les associations socio-judiciaires :

→ Enquêtes sociales rapides (ESR)

Les enquêtes sociales rapides sont ordonnées par le Procureur de la République ou par le Juge d'Instruction. L'enquête sociale rapide a pour objectif de vérifier la situation matérielle, familiale et sociale d'une personne « mise en cause » en vue d'aider le magistrat mandant à donner une réponse judiciaire adaptée. Les enquêtes sociales sont obligatoires pour « toute réquisition de placement en détention provisoire, en cas de poursuite contre un majeur âgé de moins de vingt et un an au moment de la commission de l'infraction, lorsque la peine n'excède pas cinq ans d'emprisonnement, et en cas de poursuites selon la procédure de comparution immédiate prévue aux articles 395 à 397-6 du CPP ou selon la procédure de comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité prévue aux articles 495-7 à 495-13 du CPP ».

Enquêtes Sociales Rapides (ESR)	2015	2016
Rennes	449	643
Saint-Malo	306	264
TOTAL	**758**	**907**



On constate une augmentation qui a impacté de façon importante l'organisation du travail, étant donné que ces enquêtes sociales rapides demandent énormément de disponibilité (un salarié de permanence en continu), de temps pour effectuer la mission et de déplacements. Cette augmentation a été surtout repérée en avril et mail 2016, lors des manifestations anti-Loi Travail à Rennes. On observe une légère baisse sur Saint-Malo.

→ Enquêtes de personnalité (EP)

Les enquêtes de personnalité sont destinées à éclairer le magistrat en charge du dossier et la juridiction de jugement sur la personnalité et le parcours de vie des personnes « mises en examen » (cadre de l'instruction pour l'essentiel). L'Association est mandatée tant pour des procédures de nature criminelle que de nature correctionnelle. L'enquêteur de personnalité en charge du dossier procède à un entretien approfondi avec le « mis en examen » et entame de multiples investigations afin d'établir son portrait. Le délai de l'enquête varie de 2 à 6 mois. Le nombre de pages de ces enquêtes varient de 9 à 14 pages environ.

Enquêtes de Personnalité	2015	2016
Nombre d'enquêtes	106	118

La demande est très soutenue comparativement aux autres Juridictions de même ampleur, voire légèrement plus élevée que 2014. Cette mission oblige le service à faire appel à des CDD qui n'ont en charge que cette activité. En effet en 2016, 62 enquêtes ont été réalisées et rendues par des salariés en CDD.

1.3.1.3 La mesure alternative à la détention provisoire

→ Le contrôle judiciaire socio-éducatif (CJSE)

Cette mesure associe un cadre judiciaire contraignant à un accompagnement social et éducatif. Ce contrôle peut également apporter des éléments en vue de la décision judiciaire car le rapport de CJSE, dans ses conclusions, propose des orientations qui permettent aux magistrats de mettre en place une sanction adaptée et d'envisager une articulation entre le CJSE et le sursis mis à l'épreuve. Dans le cadre du contrôle judiciaire socio-éducatif, le service a pour objectif de s'assurer du respect des obligations décidées par le magistrat qui le saisit. De même, notre service veille à accompagner la personne placée sous contrôle dans une démarche d'insertion ou de réinsertion sociale, professionnelle ou sanitaire.

Contrôle Judiciaire Socio-Educatif (CJSE)	Nouveaux dossiers		Ayant pris fin		En cours	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Suivis sur Rennes	136	148	137	146	143	227
Suivis sur St-Malo	73	54	52	44	28	51
TOTAL	**209**	**202**	**189**	**190**	**171**	**278**

On observe une stabilité des nouvelles mesures sur le contrôle judiciaire socio-éducatif sur Rennes et une baisse sur Saint-Malo. On peut ajouter que nous avons des mesures de plus en plus longues dans le temps avec des CJSE qui courent sur plusieurs années. Cependant les tranches de rémunération baissent plus la durée du CJSE est longue.

Concernant les infractions reprochées, toutes mesures confondues, les violences volontaires constituent la plus grande partie des mesures, dont la moitié dans le cadre intrafamilial. Les autres domaines d'infractions sont principalement les stupéfiants, les vols et les atteintes sexuelles.

1.3.2 Le dispositif de placement des Personnes « Sous-Main » de Justice (PPSMJ)

Le dispositif de PPSMJ s'appuie sur les différents pôles d'activités de l'AIS35. Une dynamique transversale permet de travailler en synergie entre les pôles d'activités afin de répondre de manière adaptée et personnalisée aux besoins spécifiques de ce public.

Voici les quatre pôles d'activités de l'AIS 35 :

- Le Pôle Insertion par le logement et l'hébergement
- Le Pôle Insertion par l'Activité Economique
- Le Pôle Sanitaire et Médico-Social
- Le Pôle Socio-Judiciaire qui vient en soutien aux autres pôles et coordonne l'accueil de ce public.

Pôle Insertion par le Logement et l'Hébergement :

- Offre d'hébergement diversifié sur le territoire d'Ile et Vilaine et Accompagnement dans et vers le logement (ASL, GLA) ;
- Restauration collective ;
- Accompagnement social : l'attribution d'un travailleur social référent pour chaque accueil garanti la formalisation, l'accompagnement et le suivi d'un projet personnalisé (Mise à jour de la situation administrative, accompagnement à la parentalité, suivi individualisé, aide à la gestion budgétaire, etc…)
- Hébergement d'urgence (sur tout le département) et d'insertion en CHRS ou en logements ALT ;
- Expérimentations (Rencontre pour un Toit ; Meublés pour les jeunes ; 100 logements accompagnés) ;
- Permanences d'accueil et d'orientation à Vitré et Redon.

Pôle Insertion par l'Activité Economique

L'AIS 35 dispose d'Ateliers d'Adaptation à la Vie Active (AAVA) sur les sites de Vitré et de Rennes et d'un chantier d'insertion « les Ateliers d'Insertion du Pays Rennais (AIPR) ». Dans ces ateliers, différents supports d'activités sont possibles (reconditionnement, mise sous-plis, câblage électrique, préparation et livraisons de bois de chauffage, maraîchage, ménage et entretien de locaux, service en restauration, livraisons, travaux de réfection, …). Ces ateliers sont encadrés par des travailleurs sociaux moniteurs d'atelier. De même que pour les personnes accueillies dans les CHRS, un moniteur d'atelier est nommé référent pour l'accompagnement sur le projet professionnel des personnes accueillies sous-main de justice.

Pôle Sanitaire et Médico-Social

Début 2016, l'AIS 35 s'est donné les moyens de créer un Pôle Sanitaire et Médico-Social. Ce pôle gère des établissements (EHPA, Lits Halte Soins Santé, Maisons Relais). Il est aussi porteur d'une mission santé transversale à l'Association, l'accompagnement à la santé étant un pilier indispensable à toute réinsertion. C'est dans le cadre de cette mission transversale, que l'accès, le suivi et la coordination des soins pour l'ensemble des bénéficiaires de l'Association est envisagée pour le public sous-main de justice. La présence d'une infirmière au sein du Pôle Sanitaire et Médico-Social permet de coordonner et de poursuivre le suivi médical des personnes sortant de détention.

En 2016, 9 personnes ont été accueillies en sortie de détention (placement Perben) pour une durée de 15 jours renouvelables une fois. 1 personne a été accueillie dans le cadre d'un aménagement de peine.

Suivi d'un accueil d'une personne sous-main de Justice dans une logique de parcours

Pré- admission	Admission/Accueil	Accompagnement	Partenariat	Sortie
Travail de préparation avant la sortie d'incarcération Rencontre avec l'usager en détention pour entendre son projet et présenter l'établissement Nommer des référents potentiels Visibilité sur les hébergements disponibles	Il est nécessaire de différencier symboliquement l'admission de l'accueil - Admission validée et prononcée par le cadre responsable de l'établissement - Référent accompagnement social + référent accompagnement professionnel - Entretien d'admission, formalités administratives, visite des locaux - Etat des lieux de l'hébergement - Vie du foyer (horaires/obligations individuelles, restauration, règlement intérieur, livret d'accueil, …)	- Entretien régulier entre le travailleur social et l'usager (fréquence à déterminer : 1 fois tous les 15 jours) - Compte rendu de ces entretiens - Points de co-référence mensuels (social/ professionnel) - RDV communs SAS/référent social - Point médical dans le 1er mois d'admission - Rapport social type : • Rappel de la mesure et des objectifs • Intégration dans la vie du foyer • Démarches administratives • Accompagnement social • Accompagnement insertion professionnelle • Santé (médicale et psychologique) • Bilan	- Cercle de soutien à mobiliser autant que de besoin (il est nécessaire de réfléchir et mesurer quand et comment les mobiliser) - SPIP - JAP - Soin/Psy Les rendus compte sont à adresser conjointement au référent SPIP et au JAP	- Anticipation de la sortie lorsque c'est possible - Si exclusion, protocole à suivre (protocole à construire) - Il n'y a pas d'obligation de réussite, mais une obligation de moyens et de rendu-compte

1.3.3 L'aide aux victimes

Concernant l'aide aux Victimes, la prise en charge a pour objectif d'écouter, d'informer, d'accompagner, d'orienter et de soutenir la victime d'infraction pénale. La prise en charge de la victime s'organise sous forme d'entretiens et de démarches administratives, sociales ou judiciaires : recherche d'informations auprès de la Justice et des autorités concernées par la procédure, aide à la constitution de partie civile, aux dossiers d'indemnisation, recherche d'hébergement, orientation vers d'autres associations, etc.

La victime est reçue lors de nos permanences avec ou sans rendez-vous. D'autre part, 2 fois par mois, un soutien psychologique est proposé dans le cadre d'entretiens avec un psychologue vacataire spécialisée en victimologie à Saint-Malo.

1.3.3.1 La localisation et les permanences

Des permanences d'accueil selon des modalités stables et repérables dans des lieux pertinents sont mises en place. Les permanences sont organisées à jour fixe. Nous avons vécu une sixième année complète dans des bureaux mis à notre disposition par la Ville de Saint Malo dans Intra-Muros.

- Intra-Muros à Saint-Malo, 2 rue de la Charité, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h
- Espace Bougainville à Saint-Malo, les 1e, 2e et 4e lundis de 13h30 à 17h30, le mercredi de 8h30 à 12h et le vendredi de 13h30 à 17h
- Tribunal d'Instance de Dinan, les 1e et 3e lundis de 9h à 12h
- Bureau d'Aide aux Victimes, Tribunal de Grande Instance de Saint-Malo, les jeudi après-midi de 13h30 à 17h et les mardis après-midi une fois sur deux
- Hôpital Broussais à Saint-Malo, les 1e et 3e jeudis de 9h à 12h
- Gendarmerie de Dol de Bretagne, les 2e et 4e mercredis de 14h à 17h
- Gendarmerie de Fougères : les 1e et 3e mercredis de 14h à 17h
- Les Ateliers à Fougères : les 2e et 4e mardis de 14h à 17h
- Gendarmerie de Vitré, les 1e et 3e lundis de 9h à 12h
- CCAS de Redon, les 1e et 3e mardis de 9h30 à 13h

Nos lieux de permanences sont diversifiés et sont aux plus proches des justiciables. Notre objectif est de proposer une couverture territoriale et une proximité suffisante pour les victimes les plus fragiles. La fréquentation de ces permanences reste variable, voire aléatoire. Toutefois, elle est renforcée par des entretiens téléphoniques et des contacts hors de ces permanences.

1.3.3.2 L'évolution de l'activité

En 2016, 963 victimes ont saisi le service dont 892 nouvelles victimes. Plus de 3000 entretiens ont été effectués auprès des victimes, dont 138 sont des entretiens psychologiques. Il est important de souligner que le psychologue qui est présent deux matinées par mois à Intra-Muros à Saint-Malo, a vu le nombre de ces entretiens encore augmenter cette année.

L'aide aux victimes a donc connu, notamment les derniers mois de 2016, une forte augmentation, notamment sur Vitré.

→ **Les modes du 1er contact**

Courrier, courriel ou fax	Appel téléphonique	Présentation à la permanence
40	782	70

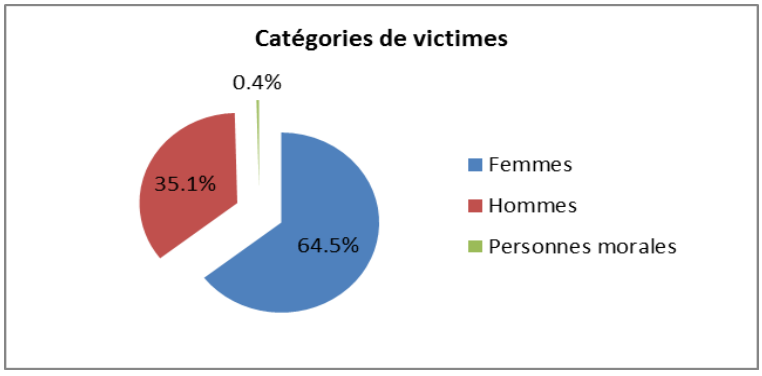
→ **Les modalités de la première demande**

Démarche pro-active du service vers la personne	362
Initiative de la personne	530

Nous avons également été saisis régulièrement par le Procureur (art 41-1) et par le Parquet (plus de 60 fois en 2016) afin de contacter directement la victime. D'autre part, le Parquet nous a sollicités ponctuellement afin d'accompagner certaines victimes dans le cadre des comparutions immédiates.

→ **Le profil des victimes reçues**

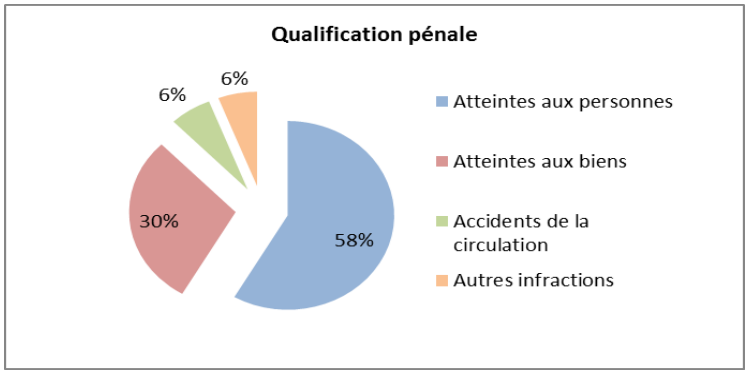
Profil des victimes	Total	Moins de 18 ans	18 à < 65 ans	65 ans et plus
Femmes	621	39	548	34
Hommes	338	20	301	17
Personnes morales	4			
TOTAL	**963**	**59**	**849**	**51**



→ **La qualification pénale**

Les 2/3 des faits sont des atteintes aux personnes.

Qualification pénale	
Atteintes aux personnes	562
Atteintes aux biens	283
Accidents de la circulation	61
Autres infractions	57
TOTAL	**963**



→ **L'activité selon les permanences**

Lieux de permanences	Nombre de permanences tenues	Appel entrant	Appel sortant	Physique avec RDV	Physique sans RDV	TOTAL
AIS35-2 rue de la Charité- Saint-Malo	187	1440	914	214	74	**2642**
CCAS Redon	23	9	7	5	3	**24**
Gendarmerie de Dol de Bretagne	23	1	2	46	15	**64**
Espace Bougainville	135	17	15	241	12	**285**
Gendarmerie de Fougères	22	79	50	45	3	**177**
Hôpital de Saint-Malo	22	3	7	31	1	**42**
Les Ateliers à Fougères	22	1		6	1	**8**
Bureau d'Aide aux Victimes TGI de St Malo	42	36	131	123	43	**333**
Tribunal d'Instance de Dinan	21	2		45	2	**49**
Vitré	23	254	299	88	37	**678**
TOTAL	**520**	**1842**	**1425**	**844**	**191**	**4302**

→ **Et plus spécifiquement le Bureau d'Aide aux Victimes (BAV)**

Nous avons assuré 42 audiences dans le cadre du BAV au Palais de Justice de Saint Malo, les mardis et jeudis après-midi. Nous y accueillons les victimes avant et après les audiences correctionnelles.

Par ailleurs, nous consultons, en appui avec les services de l'audiencement, les dossiers prochainement jugés afin de repérer les victimes n'ayant pas signalé leur intention de se constituer partie civile et d'engager une démarche téléphonique proactive auprès de ces victimes. Ce qui demande un travail très important. Nous avons embauché en 2015 une secrétaire pour partie sur la mission de l'aide aux victimes pour répondre au plus vite aux besoins de ce public.

333 victimes ont été accompagnées dans le cadre du BAV pour cette année 2016. La démarche proactive effectuée auprès de victimes, en appui aux informations obtenues auprès des services de l'audiencement, se révèle efficace et utile pour les victimes.

→ **L'EVVI, Evaluation personnalisée des victimes**

21 évaluations effectuées par le service en 2016. Il s'agit de la généralisation du dispositif EVVI, expérimentée à Saint-Malo en 2014 : les victimes font l'objet d'une évaluation personnalisée, afin de déterminer si elles ont besoin de mesures spécifiques de protection au cours de la procédure pénale. La victime est associée à cette évaluation.

→ **Le Téléprotection Grave Danger (TGD)**

2 évaluations personnalisées ont été effectuées en vue d'un possible déclenchement d'un TGD, mais finalement le Parquet n'a pas pris la décision de déclencher cette protection. En 2016, aucun des 3 téléphones n'a été attribué par le Parquet Saint-Malo.

→ **Le co-référent terrorisme**

L'AIS35 a été nommé co-référent terrorisme avec SOS Victimes sur le département en 2016. De nombres actions ont été mises en place dans le cadre de cette mission :

- Formation de 3 jours d'une salariée par la Fédération INAVEM et répercussion de cette formation sur tous les salariés du service ;
- Réunion de travail avec SOS Victimes (plan d'action en cas d'attentat et mutualisation des moyens) ;
- Rencontre de la Préfecture avec SOS Victimes afin de poser le cadre de notre mission ;
- Participation à l'exercice anti-terroriste Taïpan sur Rennes ;
- Participation à l'installation du Comité local de suivi des victimes d'attentats ;
- Collaboration avec l'Office Nationale des Anciens Combattants et Victimes de Guerre (réunions, travail d'élaboration d'un annuaire des professionnels en cas d'attentat).

→ **La Justice Restaurative**

Que ce soit auprès des mineurs dans le cadre d'un stage citoyenneté organisé par la PJJ ou dans le cadre du TIG collectif délits routiers organisé par le SPIP, nous avons élaboré et animé une intervention pour expliquer notre rôle auprès des victimes. L'objectif est d'expliquer le parcours de la victime à la suite d'une infraction subie en illustrant nos propos par des situations vécues par les victimes lors d'accident de la route ou de cambriolage par exemple et échanger sur les difficultés pour les victimes à obtenir l'indemnisation de leurs préjudices.

1.4 Les projets pour 2017

Comme tous les services de l'AIS35, le Pôle Socio-Judiciaire s'inscrit dans la démarche de travail des projets de service avec le cabinet Comme Partenaires. L'année 2017 sera marquée par l'élaboration et la rédaction d'un nouveau projet de service. D'autre part :

→ **Sur l'aide aux victimes**

- **Schéma local**

A la demande du Procureur, nous avons commencé à réfléchir avec SOS Victimes au Schéma Local de l'aide aux victimes sur la Juridiction Rennaise. Ce travail se poursuit en 2017.

- **Partenariat avec le SPIP et la PJJ**

à poursuivre dans le cadre de la Justice Restaurative

- **Le Bureau d'Aide aux Victimes Mineurs (BAV Mineurs)**

En plus du BAV du Tribunal Correctionnel au TGI de Saint-Malo, nous mettons en place un BAV pour les mineurs lors des audiences du Tribunal pour Enfants, une journée par mois. Cette nouvelle permanence permet de mieux couvrir les possibles besoins de ce public qui jusque-là n'était pas pourvu en accompagnement.

- **L'installation dans les nouveaux locaux**

A St Malo, de nouveaux locaux en dehors d'Intra-Muros et à proximité du Commissariat et du futur TGI ont été trouvés et seront réhabilités et aménagés, afin de répondre également à un souci de manque de place pour nos salariés. Une inauguration en présence de nos partenaires suivra l'installation dans ces locaux.

- **Redynamiser les permanences**

comme celle de l'Hôpital de Saint-Malo ou celle de Dol de Bretagne

→ **Sur l'accompagnement socio-judiciaire**

- **Le dispositif d'évaluation et d'orientation sanitaire et sociale pour des personnes interpellés en état alcoolique**

A la demande du Procureur de la République du TGI de Rennes et la Ville de Rennes, nous avons travaillé sur la problématique des personnes interpellées en état alcoolique afin de mettre en place ce dispositif conjointement avec cette dernière. L'objectif est de proposer au contrevenant de participer à un entretien d'évaluation sanitaire et sociale qui constituera un espace de réflexion sur l'infraction commise et sur ses consommations, et de prolonger cet entretien, si nécessaire, par une prise en charge adaptée.

A partir de mai 2017, une permanence hebdomadaire sera organisée tous les mercredi matin de 9h à 13h afin de recevoir, pour cet entretien d'évaluation, les contrevenants qui ont accepté de mener cette démarche.

Lors de cet entretien, des éléments concernant la situation familiale, sociale, professionnelle, matérielle et sanitaire seront recueillis, afin d'identifier le cas échant une ou plusieurs problématiques sous-jacentes qui ont contribué à la commission de l'infraction. Au terme de l'Evaluation Sanitaire et Sociale, soit aucune orientation n'est jugée nécessaire, soit une orientation vers un partenaire est jugée pertinente.

- **Le stage de sensibilisation aux dangers des produits stupéfiants**

Continuité dans l'organisation de ce stage d'une journée au lieu de deux, pour la Juridiction de Rennes sur toute l'année 2017.

→ **Le placement des personnes sous-main de Justice**

Continuité dans le travail de partenariat avec le SPIP 35 notamment sur les conventions. Travail de communication avec les personnels des SPIP et des Juges d'Application des Peines sur l'intérêt de ce type de dispositif. Aller à la rencontre d'autres structures au niveau régional afin d'échanger sur les pratiques. Continuité de collaboration entre les pôles d'activité de l'AIS35 pour la coordination de l'accueil et de l'accompagnement de ce public et sur les procédures à suivre dans le rendu compte à nos partenaires et financeurs.

Saint-Malo
Dol-de-Bretagne
Dinan
Fougères
A.I.S 35
ASSOCIATION POUR L'INSERTION SOCIALE
Rennes
Vitré
Guichen
Maure-de-Bretagne
Redon
CHRS
CHU
LHSS
AAVA
EHPA
AIPR
SAS - SAV
Mesures d'accès ou de maintien au logement
Antenne SIAO
Maison Relais
Administration