

Rapport d'activité associatif 2023

YSOS



GroupesOS
Solidarités

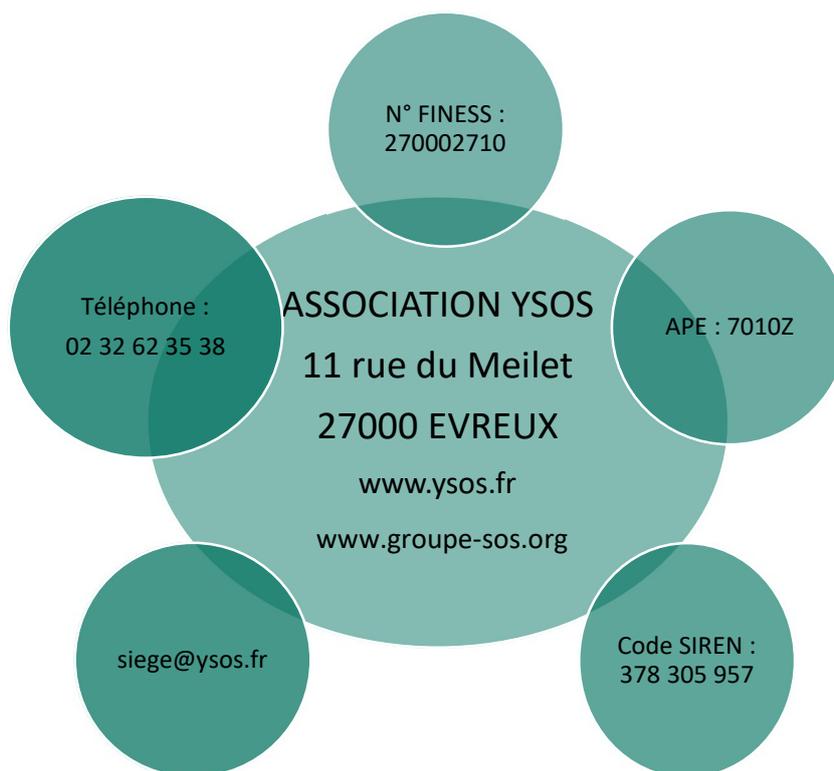
Sommaire

ASSOCIATION YSOS	3
▶ Présentation	3
▶ Chiffres clés	6
LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE.....	7
▶ Le CSE	7
▶ Les mouvements RH.....	7
▶ AGIR 27	7
▶ Portes Ouvertes.....	8
▶ Artisane Services se diversifie	8
▶ Déploiement de l'EMSL	8
GRUPE SOS SOLIDARITES	9
NOS ENGAGEMENTS	11
DIALOGUE SOCIAL YSOS	13
▶ Quelques chiffres :.....	13
▶ Organigramme.....	16
ACTIVITES PAR POLE.....	19
▶ EURE	19
Pôle Urgences sociales- SIAO	19
Pôle Hébergement – Logement	24
Pôle séjour	32
L'AVDL et L'Intermédiation Locative Eure et Calvados	35
ACI La Ferme des 2 Rives	43
▶ ORNE	45
Pôle Accueil	45
Pôle Hébergement Orne	47
Pôle Santé Orne	48
Pôle Logement Orne	50
▶ Du côté des filiales.....	52

01

ASSOCIATION YSOS

► Présentation



L'association YSOS

L'association normande YSOS, créée en 1989 et présidée depuis 2023 par Madame Corinne COURTEL, inscrit son action au service des politiques publiques. Elle est aujourd'hui l'une des associations « clef de voûte » de l'AHI dans l'Eure et acteur AHI significatif dans l'Orne et le Calvados. Depuis plus de 30 ans, elle aide les décideurs politiques à accompagner l'inclusion d'un public présentant nombre de difficultés sociales dans l'Eure et dans l'Orne. L'objectif est de créer et de promouvoir, dans une démarche qualitative importante des solutions efficaces pour répondre aux problématiques d'accueil et d'accompagnement de ces personnes dans un temps limité et à un coût maîtrisé. www.ysos.fr

Un projet associatif comme socle de définition des valeurs

L'association YSOS se définit comme une association au service des personnes (individus ou familles) en situation de vulnérabilité, de détresse morale, sociale et/ou psychologique, de rupture familiale. Ses préoccupations se portent également sur les victimes de violences et sur les publics sous-main de justice. L'Association met en œuvre les politiques publiques ou s'y associe dans les domaines de l'habitat, de l'hébergement, du logement, de l'insertion sociale et/ou professionnelle, de l'accès aux soins, et, d'une manière plus large, dans tout domaine relevant de l'action sociale et de la prévention.

Pour parvenir à l'ensemble de ces objectifs, l'Association pourra se doter de structures spécifiques, conformes à la législation en vigueur et à l'objet concerné. Elle pourra aussi développer tous les partenariats et mutualisations nécessaires.

L'association YSOS a rejoint le Groupe SOS en avril 2018, dans le cadre d'une filialisation. Ce mode de rapprochement préserve à la fois la forme juridique mais également les spécificités de l'association et s'inscrit dans une volonté de développement des activités. Cela a conduit à une évolution de sa gouvernance.

L'association YSOS est rattachée au secteur Solidarités du Groupe SOS. GROUPE SOS Solidarités agit contre toutes les formes d'exclusion et a pour objectif de faire acquérir le maximum d'autonomie aux différents publics qu'il accompagne selon le principe fondateur : « Une société pour tous, une place pour chacun. »

Le secteur regroupe les métiers historiques du GROUPE SOS. Depuis 40 ans, il s'est construit par la recherche constante de solutions innovantes, pour répondre aux difficultés des personnes en situation de vulnérabilité.

Les prestations mises en œuvre par YSOS en Normandie

- ✓ **Mettre à l'abri** : cette fonction correspond aux prestations qui s'apparentent aux dispositifs dits d'urgence et/ou de veille sociale. C'est le volet urgence du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation. Une gestion centralisée via le 115 permet le repérage du public sans abri et l'activation des ressources territoriales mobilisables.
- ✓ **Accueillir et Orienter** : cette fonction est au cœur des problématiques sociales. Elle comprend la prise en compte de la demande de logements émanant de l'utilisateur et l'activation des réponses adaptées, au regard de l'analyse sociale effectuée. La Direction Départementale de la Cohésion Sociale de l'Eure a désigné YSOS comme opérateur unique pour centraliser les demandes d'hébergement d'urgence et gérer les urgences sociales, le 115 et le SIAO pour la gestion des attributions de places en lieu d'hébergement.

- ✓ **Héberger** : cette fonction est notamment traduite par la gestion de CHRS implantés sur différents territoires des deux départements de l'Orne et de l'Eure. La configuration, les modalités d'accueil sont différentes et adaptées aux problématiques rencontrées : CHRS Collectif, semi collectif et diffus. Le socle commun est d'agir pour favoriser l'inclusion de la personne accompagnée ainsi que le vivre ensemble. YSOS a diversifié cette prestation tournée vers l'hébergement par la gestion de dispositifs dédiés à l'accueil de demandeurs d'asile et de réfugiés avec notamment des CPH et des HUDA dans l'Eure et dans l'Orne mais également avec des réinstallés et un public en provenance d'Ukraine. Le développement de ces activités nous a conduit à mettre en place un Pôle séjour qui gère ces différentes prestations.

- ✓ **Loger** : YSOS active dans l'Orne, l'Eure et maintenant dans le Calvados, des prestations qui s'inscrivent dans l'idée que le Logement est un droit, un préalable à l'inclusion sociale s'inscrivant ainsi dans la logique du « Logement d'abord ». Les Maisons Relais, L'Intermédiation Locative et les mesures d'Accompagnement vers et dans le Logement. Ainsi, 4 maisons-relais sont gérées dans l'Eure et une dans l'Orne.

- ✓ **Se soigner** : La gestion des différentes prestations citées précédemment ont montré le besoin de Prendre Soins. YSOS s'est développé, notamment dans l'Orne, sur des services d'Appartement de Coordination Thérapeutique mais également de Lit Halte Soins Santé en hébergeant les personnes accompagnées mais également dans des dispositifs Hors Les Murs. 2 médiateurs santé renforcent les équipes sur ces 2 départements.

- ✓ **Egalité Femme Homme** : YSOS a monté et développé un dispositif Le Van Plurielles, subventionné par l'ARS, qui est un lieu itinérant d'accueil, d'écoute et d'orientation autour du sujet du droit des femmes.

- ✓ **Insertion** : YSOS a répondu à l'appel de l'Etat afin d'ouvrir une plateforme AGIR permettant d'accompagner vers et dans l'insertion les personnes d'origine étrangère ayant obtenues un statut en France.
De plus, les 2 filiales d'YSOS, Be My Hôtel et Artisane Services emploient des personnes dites en réinsertion de par différentes approches.

► Chiffres clés

22 et 40

Etablissements et services

2

Filiales

199

Salariés (au 31/12/2023)

2666

Bénéficiaires d'accompagnement en lien avec l'hébergement et le logement

930

Personnes accueillies dans le cadre de l'urgence

1054

Personnes en demande dans le cadre de l'insertion

15 698 K€

Charges d'exploitation 2023

Notre siège social et administratif : 11 rue du Meilet 27000 EVREUX

La Ferme des 2 Rives : Sente Maraîchère - 27100 VAL DE REUIL

Be My Hôtel : Avenue Winston Churchill 27000 EVREUX

Artisane Services : 1 Rue Jean de Becker Rémy, 27940 Le Val-d'Hazey



02

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

► Le CSE

Nous souhaitons mettre en lumière les élections du Comité Social et Économique (CSE) qui se sont tenues cette année. Ces élections, organisées avec rigueur et transparence, ont permis de renouveler les membres représentant les salariés. La participation a été significative. Les nouveaux élus, issus de divers services, apportent une diversité de perspectives au CSE. Nous sommes convaincus que cette nouvelle équipe saura contribuer à un dialogue social constructif.

► Les mouvements RH

Au cours de cette année, notre organisation a connu plusieurs mouvements de personnel significatifs, reflétant à la fois les défis et les opportunités de notre secteur. Nous avons rencontré des difficultés de recrutement, en particulier pour les postes spécialisés, malgré nos efforts constants pour attirer des talents qualifiés. Cependant, nous avons eu le plaisir d'accueillir Mme CLEMENT en tant que nouvelle Directrice Générale Adjointe, dont l'expertise apporte une dynamique positive à notre équipe de direction. De plus, Mme DAEL a rejoint le poste de directrice du pôle Ornaïs, apportant avec elle une vaste expérience et une vision innovante pour développer ce territoire.

► AGIR 27

Le 28 février 2023 a marqué l'ouverture de la Plateforme AGIR, un programme novateur dédié à l'Accompagnement Global et Individualisé des Réfugiés (A.G.I.R.). Ce programme a pour objectif d'assurer un parcours d'intégration sans rupture pour les bénéficiaires de la protection internationale (BPI). À la date du 31 décembre, AGIR comptait une file active de 330 BPI, témoignant de la pertinence et de l'impact de cette initiative. Grâce à des services personnalisés et un soutien constant, AGIR facilite l'accès des réfugiés aux ressources nécessaires pour leur intégration, incluant l'emploi, la formation, et l'accompagnement social. Ce programme reflète notre engagement à promouvoir l'inclusion et à offrir à chaque réfugié un soutien adapté à ses besoins spécifiques.

► Portes Ouvertes

Dans le cadre de notre stratégie de transparence et de communication, nous avons organisé des journées portes ouvertes au sein de nos différents établissements et services. Ces événements ont permis à un large public, incluant les personnes accueillies, leurs familles et proches, les partenaires locaux de découvrir nos installations, nos activités et nos innovations. Les visites guidées, les démonstrations et les échanges avec le personnel ont offert une occasion précieuse de mieux comprendre notre fonctionnement et nos valeurs. Ces journées ont été organisées autour d'un moment convivial et de dégustation, souvent préparé par les personnes accueillies. Leur succès, marqué par des retours très positifs, souligne l'importance de maintenir des liens étroits et ouverts avec notre environnement externe.

► Artisane Services se diversifie

Cette année, Artisane Services a élargi son champ d'activités en se lançant dans le domaine de l'audiovisuel. Grâce à des partenariats fructueux, notamment avec plusieurs services internes d'Ysos (le Pôle Logement et le SIAO), Artisane Services a réalisé des capsules vidéo visant à promouvoir les initiatives et à améliorer la communication sur certains services. Cette diversification a permis d'utiliser les compétences internes de manière innovante pour toucher une audience plus large. De plus, 2024 verra l'apparition d'un nouveau service d'imprimerie, poursuivant ainsi la démarche de diversification et d'élargissement de l'offre de services pour mieux répondre aux besoins de nos partenaires.

► Déploiement de l'EMSL

L'année a été marquée par le déploiement du dispositif EMSL (Équipe Mobile Santé et Logement), une initiative cruciale pour l'accompagnement des personnes confrontées à des problèmes de santé mentale et/ou de dépendance. Ce dispositif vise à offrir aux personnes une prise en charge adaptée afin de faciliter l'accès et le maintien dans le logement. L'équipe, constituée d'un Travailleur Social (TS) de l'association Ysos et d'un Infirmier Diplômé d'État (IDE) de l'hôpital (NHN), incarne un partenariat stratégique essentiel pour garantir une approche intégrée et cohérente. Cette collaboration permet de combiner expertise sociale et médicale, offrant ainsi un soutien complet et personnalisé aux bénéficiaires, et renforçant notre engagement à répondre aux besoins les plus complexes de notre société.

03

GROUPE SOS SOLIDARITES

L'association Groupe SOS Solidarités est un acteur majeur du secteur social et médico-social en France. Sa mission : fournir des réponses concrètes et innovantes aux enjeux de solidarités, pour faire en sorte que personne ne soit au bout de son histoire.

Être solidaire, c'est développer des actions adaptées auprès de celles et ceux à qui la société n'accorde pas toujours une juste place : personnes concernées par des addictions, des violences, personnes migrantes et réfugiées, sans domicile fixe, travailleur.ses du sexe, vivant avec le VIH, en situation de handicap...

Groupe SOS Solidarités agit contre toutes les formes d'exclusions et accompagne inconditionnellement les publics dans leur autonomie, selon le principe fondateur « une société pour tou.te.s, une place pour chacun.e ».

Avec **plus de 330 établissements et services en métropole et en outre-mer**, Groupe SOS Solidarités est présent sur l'ensemble du territoire métropolitain, en Guyane, à la Réunion et à Mayotte. Une implantation qui lui permet un rayonnement large et lui offre la capacité de répondre localement aux besoins particuliers des populations.

Groupe SOS Solidarités est le 1er gestionnaire associatif d'établissements de soins avec hébergement temporaire, et le 2e acteur associatif de la lutte contre les addictions. Chaque année, plus de 4 500 professionnels accompagnent plus de 90 000 personnes, chacune selon ses besoins.

Groupe SOS Solidarités développe aujourd'hui 8 domaines d'expertise, au service d'un parcours global.

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

8 domaines d'expertise



Addictions

58
établissements
et services

23 000
personnes
accompagnées



Asile et intégration

51
établissements
et services

17 600
personnes
accompagnées

4 500
personnes
hébergées et
accompagnées



Formation et emploi

8
établissements
et dispositifs

5 100
personnes
accompagnées



Habitat et santé

116
établissements
et services

20 000
personnes
accompagnées



Handicap

71
établissements
et services

4 400
personnes
accompagnées



Justice

12
établissements
et services

800
personnes
accompagnées



Santé des femmes



Santé communautaire et lutte contre les discriminations

2
services

1 700
personnes
accompagnées

13
établissements
et services

19 700
personnes
accompagnées



04

NOS ENGAGEMENTS

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

Axe 1

La personne accueillie, actrice de ses projets

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

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

Axe 2

Le professionnel, partenaire de la personne accueillie

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

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



Axe 3

L'établissement, une entité en mouvement

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

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

Axe 4

La qualité de vie, vecteur essentiel de l'accompagnement

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

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

05

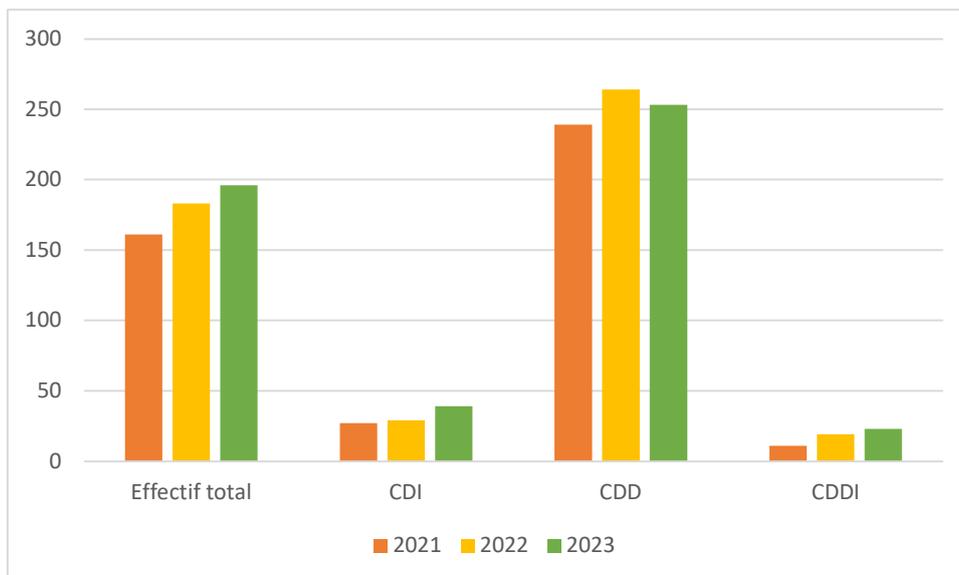
DIALOGUE SOCIAL YSOS

► Quelques chiffres :

Effectif total pour l'année 2023

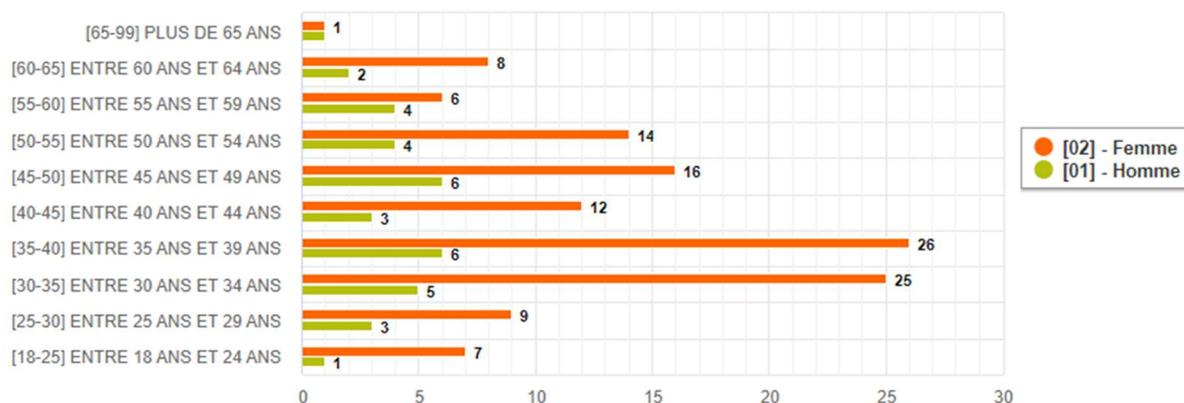
Le tableau ci-dessous formule l'état des lieux de l'Association Ysos, en 2023, en termes d'effectif. Nous pouvons donc voir que lors de l'année 2023, 293 salariés ont été présents au sein de l'ensemble des établissements d'Ysos, avec au 31 décembre 2023, un effectif de 196 salariés. Depuis maintenant plusieurs années l'effectif de l'association est en augmentation.

EFFECTIF YSOS	2023	2022	2021
Effectif total ayant ou ayant lors de l'année un contrat au sein d'YSOS	293	274	229
Effectif total au 31 décembre 2023 au sein d'YSOS	196	183	161
Nombre de contrats signés en CDI	39	29	27
Nombre de contrats signés en CDD	253	264	239
Nombre de contrats signés en CDDI	23	19	11
Nombre de contrats en apprentissage	6	6	6
Nombre de stagiaire	21	53	25



En comparaison avec l'année 2022, la plus grosse augmentation est en termes de CDI. L'association a observé 253 contrats signés en CDD au cours de l'année 2023.

Pyramide des âges par genre



Au-delà d'observer sur ce graphique que la majorité des salariés sont des femmes, les employés se situent, majoritairement dans la tranche d'âge des 30 / 40 ans.

Nombre de femmes CDI 31.12.2023	Nombre d'hommes CDI 31.12.2023
124	35
78%	22%

Formation

FORMATIONS YSOS	2023	2022
Nombre de formations dispensées	79	55
Nombre total d'heures de formation	4273	3120
Nombre de salariés ayant bénéficié de formations (un salarié qui a bénéficié de 2 formations comptera pour 2)	363	216
Nombre de salariés ayant eu au moins une formation	161	113
Nombre de formations individuelles	58	33
Nombre de formations collectives	21	13
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation individuelle	49	17
Engagement du CPF	3	1
Nombre de formations diplômantes	2	2

Dialogue Social

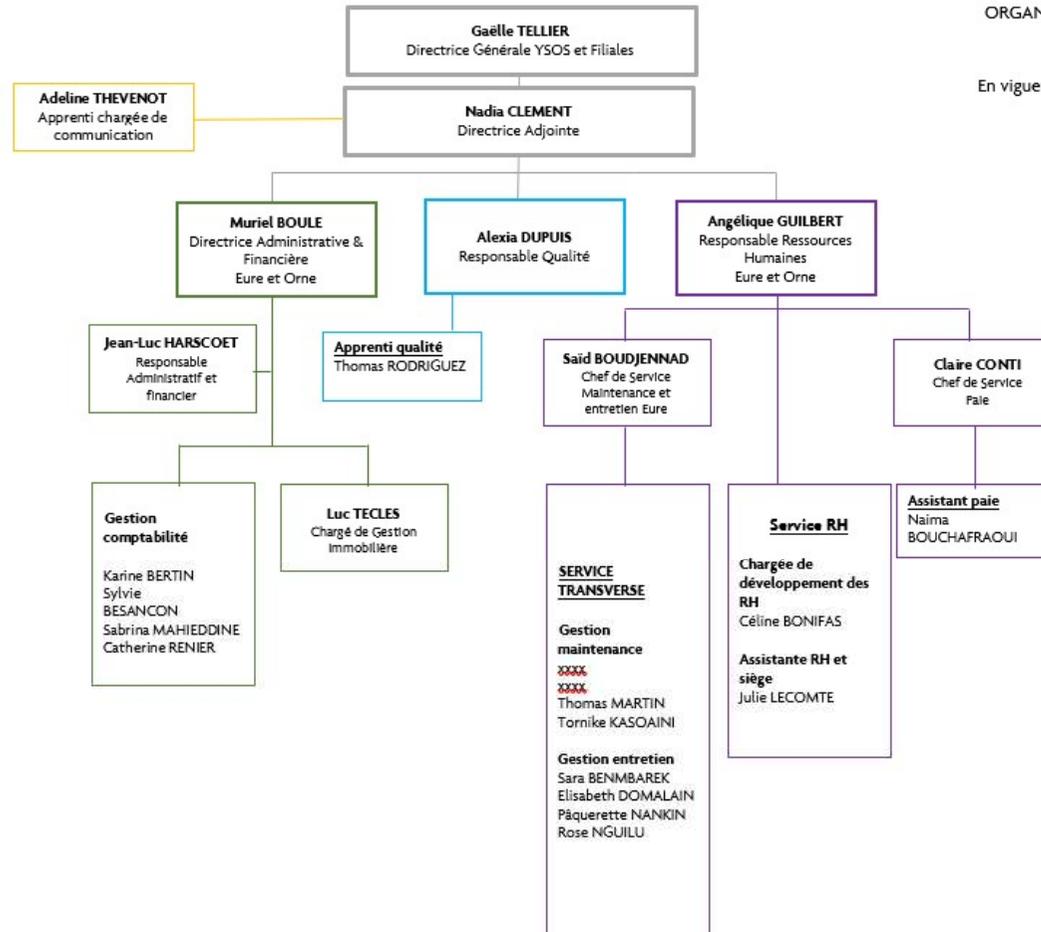
Au cours de l'année 2023, les membres du CSE ont été renouvelés via des élections qui se sont déroulées sur la fin du 1^{er} trimestre 2023.

La Direction a rencontré les membres du CSE au cours de 8 réunions plénières.

Ainsi des échanges ont eu lieu autour notamment :

- De sujets Ressources Humaines comme les fiches de postes, les APP, BDESE, le plan de développement des compétences, la mise à jour du règlement intérieur, bilan social, Wittyfit, reclassement, dématérialisation des bulletins de paie, mutuelle, prévoyance, recrutements, formation des élus, fiche de poste, chèques vacances, etc.
- De sujets de fonctionnements et d'évolutions des services/établissements d'YSOS comme : les déménagements de services, sujets d'ouverture de places supplémentaires en fonction des évolutions sociétales, création d'établissements, sécurité, travaux, utilisation des divers logiciels, astreintes, etc...

ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE
YSOS et FILIALES
 Services supports
 En vigueur à compter du **31/12/2023**



Maintenance

En 2023, le service maintenance a réalisé **1 522 interventions** dans sa globalité sur le territoire de l'Eure et du Calvados.

34 % des interventions sont destinées à l'aménagement des appartements au niveau mobilier et électroménager.

35 % des interventions sont destinées à la réfection des appartements.

Les autres interventions sont les réparations diverses, remises en état, entretien des espaces verts...

06

ACTIVITES PAR POLE

► EURE

Pôle Urgences sociales- SIAO

Bilan

■ Les Missions du SIAO :

L'article 30 de la loi ALUR consacre le SIAO comme « plateforme unique départementale de coordination et de régulation du secteur de l'accueil, de l'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes « sans domicile » et en précise les missions aux articles L. 345-2 et L. 345-2-4 du code de l'action sociale et des familles.

Les missions du SIAO sont les suivantes :

- recenser l'ensemble des demandes d'hébergement d'urgence, de stabilisation ou d'insertion ainsi que de logement adapté ;
- recenser l'ensemble de l'offre disponible en matière d'hébergement d'urgence, de stabilisation, d'insertion ou de logement adapté ;
- assurer l'orientation des personnes après une évaluation sociale et en fonction de leur situation de détresse ;
- favoriser la fluidité de l'accès au logement des personnes ;
- assurer la coordination du dispositif de veille sociale ;
- participer à l'observation sociale.

La politique publique liée au secteur de l'Hébergement d'urgence a clairement annoncé que les SIAO sont amenés à jouer un rôle central dans le cadre de la mise en place du service public de la rue au logement, en coordonnant l'ensemble des acteurs de la veille sociale, de l'hébergement et du logement accompagné. L'instruction du 31 mars 2022 relative à la mise en œuvre du Service Public de la Rue au logement est venue confirmer cela. Des objectifs structurants pour la lutte contre le « sans-abrisme » ont été posés :

-Accélérer l'**accès au logement** des personnes en situation administrative régulière et assurer l'accès immédiat et inconditionnel à un hébergement d'urgence pour toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale ;

-Assurer que **100% des personnes sans domicile repérées bénéficient**, dans des délais maîtrisés, **d'une évaluation** immédiate dite E flash F puis d'une évaluation approfondie qui permettent de mobiliser les ressources adaptées pour répondre à leurs besoins et leurs souhaits ;

-Assurer des **parcours d'accompagnement** adaptés aux besoins et choix des personnes, de leur premier repérage à la rue jusqu'à la sécurisation de l'accès au logement.

L'instruction du 31 mars 2022 prévoit de renforcer la gouvernance du SIAO en créant un comité stratégique en charge de définir chaque année, la feuille de route du SIAO. Afin de poursuivre la démarche de simplification des instances de gouvernance, il est apparu judicieux que les missions du comité stratégique soient assurées par le Comité responsable du plan (CORESP -PDALHPD). Aux côtés de l'Etat et avec le concours de l'ensemble des acteurs membres, le SIAO veille et concourt à la mise en œuvre des objectifs de ce service public. Il est donc en charge des missions suivantes :

a) Le **pilotage** des parcours résidentiels des personnes sans domicile pour s'assurer d'une progression vers le logement, ou à défaut l'hébergement, et l'assurance que les actions nécessaires à cette progression sont bien réalisées.

b) La **coordination** et l'**organisation opérationnelle** des moyens et expertises locales pour assurer l'objectif de 100% d'évaluations sociales immédiates E flash F et approfondies dans des délais maîtrisés.

c) Le **soutien** et l'**apport d'expertise** à ses partenaires – associations, bailleurs sociaux ou autres acteurs impliqués dans l'accompagnement des personnes sans domicile – notamment sur la bonne mobilisation des dispositifs d'accompagnement existants sur le territoire, en particulier portés par les ARS sur le volet de la santé ; et l'organisation des ressources nécessaires à la **prévention des ruptures dans les parcours d'accompagnement**.

Lors du 1^{er} Comité Responsable (CORESP) initié en janvier 2023 et présidé par M le Préfet et M le Président du Conseil Départemental, le SIAO s'est vu attribuer la feuille de route suivante :

- **Développer la mission d'observation du SIAO**

Cette mission répond également aux objectifs définis dans le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées 2022-2027. Afin de mieux répondre aux besoins en logement et/ou d'hébergement des publics du plan, la mission d'observation du SIAO doit être renforcée. Pour ce faire, le SIAO a développé un poste dédié de chargé de Mission Observatoire.

- **Faciliter l'accès pérenne au logement social, privé et adapté**

Cette mission répond aux attendus du Logement d'Abord et va se traduire par un accès aux outils SNE et SYPLO afin de s'assurer que chaque ménage éligible ait une demande active.

Le SIAO a déjà engagé à ce titre un travail de conventionnement avec les bailleurs sociaux locaux et l'UHS. L'objectif est de faciliter l'accès au logement de droit commun, de travailler sur la prévention des ruptures de parcours et de faciliter la mise en œuvre du Logement d'Abord.

- **Finaliser la formation des acteurs du PDALHPD à l'utilisation du SI-SIAO**

- **Élargir la coordination des acteurs concourant à la progression des parcours**

Le SIAO s'était déjà engagé dans cet axe en développant un travail de partenariat autour de temps de permanences SIAO dans les différents CMS du département : centre de détention de Val de Rueil (SPIP), Nouvel hôpital de Navarre, différents Accueils de jour, CAARUD d'Evreux. Le SIAO a engagé un rapprochement avec les services de l'Aide Sociale à l'Enfance afin de répondre aux attendus de la circulaire Taquet : travailler autour des jeunes pris en charge afin d'anticiper d'éventuelles « sorties sèches ». Un travail d'interconnaissance et d'articulations techniques s'est mis en place avec les différents DAC du département et la Communauté 360.

Quelques chiffres :

■ Sur l'Urgence 115 :

16 199 appels en 2023 contre 12 569 appels en 2022 soit **28.8% d'augmentation**

1 874 ménages différents soit 2 959 personnes contre 1 576 ménages différents soit 2 455 personnes en 2022 soit une augmentation de **19% des ménages appelants le 115**.

En moyenne d'appels par jour, nous sommes passés de 35 appels/jour en moyenne sur 2022 à **45** appels en 2023 avec une moyenne de 56 appels sur le dernier trimestre.

Concernant les accueils, nous avons pu proposer un accueil adapté et durable sur le dispositif à **563** ménages soit **930** personnes accueillies contre 631 ménages soit 1 016 personnes en 2022 vs 832 ménages en 2021 (1 261 personnes)

Le taux d'accueil sur le dispositif est passé de 40% en 2022 (40% des ménages ayant appelé le 115 se sont vus proposer un accueil) à **30%** en 2023.

Durée moyenne de séjour : 128 nuitées par personne contre **107** nuitées en 2022 (100 en 2021).

La DMS a augmenté de 19.6% en une année. Comparativement : 7% entre 2021 et 2022, 4 % entre 2021 et 2020.

■ Sur L'insertion :

680 demandes d'hébergement d'insertion reçues au SIAO, soit 1 054 personnes contre 1 173 personnes, en 2022.

64.39% d'accueils contre 57.90% en 2020 : les accueils se découpent à 43% sur des dispositifs d'hébergement de type CHRS contre 57% sur des dispositifs de Logement Adapté (IML/ Maison relais- Pension de Famille). Ceci représente le travail effectué au quotidien autour de la politique Logement d'Abord.

Le SIAO observe sur ces deux volets Urgence et Insertion une pré dominance du territoire Utas Evreux qui centralise le plus de demandeurs mais aussi le plus de structures et donc d'accueils.

Le SIAO s'emploie à être présent de manière très régulière sur l'ensemble du territoire afin d'aller à la rencontre des publics et des partenaires.

Aller Vers :

Durant cette année 2023, le SIAO a poursuivi sa démarche d'externalisation en renforçant le mode d'intervention « hors les murs » pour amener les travailleurs sociaux du SIAO à aller à la rencontre des ménages dans leurs bassins de vies, dans les lieux de vie telles les institutions carcérales, psychiatriques lorsqu'ils sont contraints, etc...

Cette démarche s'applique aussi à une volonté de maillage et de soutien aux partenaires sociaux en se rendant accessible et disponible au plus près des territoires. Cette approche au plus près des bassins de vie devrait permettre à terme de mieux faire connaître le dispositif d'hébergement/logement et d'en faciliter l'accès.

-Au Conseil Départemental : 187 permanences réalisées sur les 3 UTAS, 224 ménages soit 357 personnes rencontrées.

-Au Centre de détention : 1 permanence par mois sur le Centre de Détention de Val de Reuil.

-Au CAARUD Adissa Evreux : 10 permanences, soit une par mois, sur la demi-journée.

-Les Accueils de Jours Accueil Service : 1 fois par quinzaine pour les sites d'Evreux (Passagère Homme et Passagère au Féminin) et une fois par mois pour l'accueil de jour Vernon.

-Au NHN Evreux : 10 permanences sur le Centre Hospitalier de Navarre (NHN) sur la demi-journée.

Missions Transverses :

SI-SIAO :

Le SIAO assure les formations du logiciel SI SIAO auprès des partenaires, organise des sessions de « rattrapage » sur inscription libre et assure un SAV permanent pour l'ensemble du dispositif. Sur cette année 2023, 307 partenaires ont pu être formés à l'utilisation du logiciel.

CEJ-JR :

Depuis la mise en place du poste dédié sur le CEJ-JR, 27 temps de travail ont été réalisés avec les partenaires concernés. L'ensemble des missions locales ont été rencontrées ainsi que les porteurs de projet. Un temps de travail par quinzaine a été établi entre les différents acteurs par territoires afin de faire le point sur les Jeunes repérés par le SIAO.

Des temps de synthèses individuels ont pu être portés par le SIAO ainsi que des temps de formation dédiés. Le pôle Séjour Ysos a été mobilisé notamment pour assurer une formation liée aux droits des étrangers auprès des collègues Missions Locales, Résidences Habitat Jeunes et Prévention spécialisée.

La DREETS finance et pilote le CEJ-JR et à ce titre, le SIAO Ysos a engagé un travail auprès de ses voisins Normands et 3 rencontres Normandes entre collègues CEJ-JR ont pu avoir lieu.

Perspectives 2024

Poursuivre le développement du rôle de point ressource logement du SIAO :

- En s'engageant sur l'utilisation du SNE /SYPLO par le SIAO
- En aboutissant à la signature de la convention avec bailleurs et à sa mise en œuvre

Prendre en charge les orientations en résidences sociales

Travailler à la mise en place d'une plateforme d'appui en charge de définir, coordonner des parcours intégrés, et d'évaluer les besoins (action à mener dans le cadre du PDALHPD).

Renforcer son positionnement sur la coordination de la veille sociale :

- Assurer l'animation de l'instance de régulation
- Développer les cellules de veille sociale « cas complexe » sur d'autres territoires
- Organiser avec les opérateurs de veille sociale la collecte des évaluations et le suivi de parcours des personnes en non recours, n'ayant pas pu être prises en charge ou ayant refusé la proposition d'hébergement.

Organiser la mise en place de Comité locaux de veille sociale avec les acteurs de proximité tels les acteurs de la distribution alimentaire, les centres sociaux, les équipes de médiation, prévention spécialisée, ...

Développer le rôle d'animation territoriale du SIAO notamment en faisant évoluer les ordres du jour des CTO, ouvrir des sessions d'information et d'échange à d'autres partenaires : référents socio-pro, LHSS/LAM, DAC, SIAE, ...

Poursuivre les chantiers engagés avec les acteurs concourant au parcours des personnes :

- pour les jeunes majeurs sortants de l'ASE pour aboutir à la formalisation des liens
- sur le volet Santé : addiction, santé mentale, vieillissement....
- sur le volet de l'insertion professionnelle.

Soutenir l'évolution des pratiques professionnelles des acteurs de terrain dans le cadre du logement d'Abord mais aussi de « l'emploi d'abord ».

Poursuivre le travail engagé auprès de la FAS et des acteurs locaux sur la question de la représentation des personnes accompagnées dans les process du SIAO.

Pôle Hébergement – Logement

Les Centres d'Accueil et d'Orientation

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

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

➤ **La qualification des prestations Ecoute et Observations des publics en situation d'habiter :**

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

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

➤ **La qualification de la prestation « évaluation sociale »**

Le CAO est un outil au service des urgences sociales dont la finalité est de mettre en place sous 30 jours une évaluation sociale complète et de permettre au SIAO de proposer une orientation.

➤ **La mise en place d'un accompagnement social global**

Le CAO est composé de 108 places d'hébergement d'urgence généraliste réparties sur les territoires de Bernay, Verneuil, les Andelys et Evreux. Cinq places sont dédiées à l'accueil d'urgence des femmes enceintes ou sortant de maternité au CAO d'Evreux.

Le nombre de femmes sortant de maternité sans solution d'hébergement en France augmente depuis plusieurs années. Afin de répondre à ce problème croissant, le gouvernement a décidé d'en faire une priorité de son Plan de prévention et de lutte contre la bascule de la pauvreté. La ministre déléguée au logement, Emmanuelle WARGON, a annoncé l'ouverture sur l'année 2021 de 1500 places d'hébergement destinées à accueillir ce public, dont 20 places en Normandie.

C'est dans ce cadre et selon les directives ministérielles, que nous avons ouvert 5 places dédiées à l'accueil de femmes en pré ou post maternité (FPPM) au sein du CAO d'Evreux. Ce projet s'inscrit dans une dynamique naturelle et cohérente de consolidation d'actions existantes, d'optimisation des savoir-faire, d'innovation et de développement. L'ouverture de ces places s'appuie ainsi sur le vécu et les pratiques des établissements CAO existants et en particulier sur l'expérience du CAO d'Evreux ouvert depuis 2011 : Ouverture 7j/7, disponibilité permanente de l'équipe éducative, capacité à répondre aux urgences, semi-collectivité qui permet de travailler sur la socialisation, le vivre ensemble, partenariat déjà existant avec les partenaires de la petite enfance (PMI, CMS, crèche...)



Dans la cadre de cette prestation récente, Ysos propose un accompagnement global réalisé par une auxiliaire de puériculture et un coordinateur de parcours sur le lieu d'hébergement en 3 dimensions : un accompagnement éducatif de soutien à la parentalité, un accompagnement social personnalisé et un accompagnement médico-social et sanitaire pré et post-maternité.

Quelques chiffres :

En 2023, **199 personnes** ont été accueillies dans les CAO du département de l'Eure et **9 femmes** sur la prestation FPPM. Les taux d'occupation sont de : 93% sur le CAO et 98 % sur le dispositif FPPM. Le taux d'occupation global du CAO inférieur à 95 % s'explique par une vacance structurelle liée à des orientations dont la composition familiale est inférieure à la typologie du logement disponible et principalement observée au CAO des Andelys. En effet, l'accueil de personnes isolées sur ce territoire en cohabitation dans les T3 a impacté lourdement le taux d'occupation.

En 2023, **54%** des sorties du CAO ont été réalisées vers le logement ou vers des dispositifs d'insertion (soit 6% de moins qu'en 2022). L'augmentation du public dont la situation de séjour n'est pas régularisée est venue impacter l'accès au logement autonome ou adapté ainsi que l'orientation en structure d'hébergement d'insertion.

Le Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

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

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

- **Un CHRS collectif de 57 places** situé à Evreux réparti sur deux sites : le CHRS 74 est composé de 28 places et accueille des personnes isolées et des couples.

Le CHRS 82 est réservé à l'hébergement des familles et comprend 29 places réparties sur 12 chambres. L'accompagnement proposé est fonction des besoins et des problématiques repérés. Le socle commun est d'agir simultanément sur l'objectif du « faire société » et /ou du « faire famille » et du « vivre ensemble ». L'accompagnement s'inscrit dans un plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées.



- **Un CHRS diffus de 42 places** : 14 places en service de suite sur le territoire d'Evreux et 28 places en CHRS diffus (stabilisation et insertion) sur le territoire de Bernay.

Les appartements sont loués auprès des bailleurs sociaux à Evreux et Bernay. Les missions du CHRS sont celles du secteur de l'AHJ, à savoir l'Accueil, l'Hébergement et l'Insertion. Le dispositif « Accueil, Hébergement, Insertion » (AHJ) est destiné aux personnes en grande difficulté sociale nécessitant : une aide globale pour leur permettre d'accéder au logement et de retrouver leur autonomie. Il s'inscrit dans un service public de l'hébergement et d'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées visant à garantir à toute personne concernée des prestations adaptées à ses besoins pour lui permettre d'accéder dans le meilleur délai à un logement de droit commun.

Quelques chiffres :

En 2023, 201 personnes ont été accueillies sur le CHRS de l'Eure, 135 en hébergement collectif et 66 en CHRS diffus, soit un taux d'occupation de **102.41%**.

Le taux d'occupation en CHRS diffus dépasse les 100%. Ce chiffre s'explique par l'accueil d'une famille de 6 personnes à Bernay, hébergée toute l'année dans un T3 avec l'accord de la DDETS.

Concernant le CHRS collectif, le taux d'occupation est de **100%** (en augmentation de 7 points comparativement à l'année dernière). En effet, en 2022, le départ de deux familles avait nécessité la réfection de trois chambres laissées vacantes plusieurs semaines. Cette année aucune chambre n'est restée inoccupée et l'accueil de familles nombreuses (plus de 3 enfants) a également contribué à l'augmentation du taux d'occupation.

Malgré les problématiques complexes des personnes accompagnées au CHRS, **18%** ont accédé à un logement de droit commun, **14 %** sont sorties vers de l'hébergement d'insertion (CHRS jeune, CHRS diffus, ALT jeune, appartement thérapeutique et CADA) et **3%** ont intégré une pension de famille ou une résidence d'accueil.

Il est également important de préciser qu'au 31 décembre 2023, 18% des personnes accueillies au CHRS sont enregistrées dans Syplo et sont en attente depuis plusieurs mois d'une attribution de logement.

L'ALT jeunes : 5 places en colocation

Nous constatons que le premier accueil en structure collective peut être adapté pour un certain nombre de ces jeunes mais n'est pas systématique. Les jeunes accompagnés en ALT sont le plus souvent en situation d'errance, de rupture familiale, sans ressource, sans emploi ou formation et peuvent avoir des difficultés à organiser leur vie quotidienne et à se repérer dans un environnement administratif complexe. Dans la première phase d'accueil, lors de leur accueil en collectif, ils sollicitent fortement l'équipe autour des actes de la vie quotidienne mais sont également très demandeurs de relation éducative et d'actions collectives. Une fois cette première phase d'accueil passée et une fois qu'ils ont pris leurs repères et ont pris le temps de « souffler », nous constatons assez rapidement une réelle prise d'autonomie, une vraie volonté d'insertion. Le collectif, aidant au début de l'accompagnement, leur devient une charge. Toutefois, cette prise d'autonomie, notamment dans la vie quotidienne, ne s'accompagne pas toujours immédiatement d'une entrée en formation ou en emploi qui leur permettrait de bénéficier de ressources stables permettant un accès au logement. De plus, à ce stade, les jeunes que nous accompagnons font part à la fois de leur volonté de ne plus être accueillis dans une structure collective mais en même temps de leur inquiétude à se retrouver seuls dans un logement.

L'absence de dispositif permettant une réorientation de ces jeunes en CHRS diffus nous conduit, par défaut, à les maintenir sur de l'hébergement collectif. En effet, les autres dispositifs existants sont soit de l'hébergement collectif, soit des dispositifs nécessitant des ressources stables afin de payer un loyer. Cette situation est délétère à plusieurs titres. Elle freine l'autonomisation de ces jeunes. Elle les conduit à mettre à mal leur hébergement qui devient insupportable. Elle est contraire à la politique de Logement d'Abord. L'accompagnement social est réalisé par le travailleur social assurant actuellement le suivi des personnes hébergées en CHRS diffus.

Quelques chiffres :

En 2023, **6 jeunes** ont été accompagnés en ALT, le taux d'occupation global est de **97%**. Une sortie a été réalisée vers du logement de droit commun et 5 jeunes sont toujours suivis dans le cadre de cette prestation.

Les maisons relais dans l'Eure



Ysos assure la gestion de 68 places de Maisons relais réparties sur 4 territoires : Verneuil sur Avre (20 places), Bernay (12 places), Serquigny (26 places) et Gisors (10 places).

Les maisons relais sont une solution de logement durable adapté permettant de maintenir les acquis en matière de socialisation, de santé, d'hygiène, de gestion budgétaire. Des temps collectifs sont proposés aux résidents afin de répondre à leur problématique d'isolement et ainsi favoriser le lien social (ateliers, sorties...). L'accueil des animaux est possible sur la maison relais de Serquigny.



Les principales prestations délivrées par les Maisons Relais sont :

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

Quelques chiffres :

En 2023, **64** personnes ont été accompagnées en Maison Relais. Le taux d'occupation global est de **82,58 %** soit une baisse de 5,32 % comparativement à 2022.

Nombre de places	Taux d'occupation 2022	Taux d'occupation 2023
Serquigny : 26	83,07%	82,43 %
Bernay : 12	90,8%	88,4 %
Verneuil : 20	89%	86,2 %
Gisors : 10	80%	68,7 %
Total MR	87,9%	82,58 %

Ces chiffres s'expliquent par le départ d'une famille composée d'un adulte et d'un enfant de la Maison Relais de Gisors depuis le 7 juin 2023. A ce jour le logement n'est pas occupé faute d'orientation.

Depuis son ouverture, cette maison relais famille n'a pas trouvé son public. Pour pallier à ce constat, nous avons élargi l'accueil aux familles monoparentales qui n'ont pas leurs enfants quotidiennement (week-end ou vacances scolaires uniquement), ce qui rend difficile le travail sur la parentalité et interroge sur la pertinence de ce dispositif sur le territoire de Gisors.

A Verneuil sur Avre, suite au décès d'un résident le 6/10/22, une longue procédure concernant la succession a immobilisé le logement. Cet appartement a ensuite été rénové ce qui a permis l'entrée d'un nouveau résident le 10/08/2023 (logement inoccupé pendant 9 mois)

A Bernay, il y a eu le départ d'une résidente le 11 avril (qui était présente dans son logement depuis 2011). Une réfection complète du logement était nécessaire. Ce logement en rez-de-chaussée a été repris le 21 juin par un résident qui habitait au 1^{er} étage depuis 2014 suite à des difficultés de mobilité. Ce logement avait également besoin d'être entièrement rénové. Cependant, le délai d'attente pour la réalisation des travaux n'a permis une disponibilité qu'au 31 août 2023.

Le taux d'occupation de la maison relais de Serquigny reste stable ; nous n'avons que très peu d'orientation du SIAO sur ce territoire, les orientations proviennent essentiellement des structures d'hébergement via la CDRDH.

De plus, un logement PMR au sein de cette maison relais est occupé depuis le 30 Août 2021 mais n'est pas comptabilisé dans la file active. En effet, ce logement a été mis à disposition des urgences sociales

pour un Monsieur handicapé qui avait besoin d'un logement adapté (PMR). Cette personne est comptabilisée dans la file active du CAO.

Les résidents des Maisons Relais sont principalement âgés de 46 à 55 ans soit 31% du public accueilli. Nous constatons également que le public « vieillissant » représente une part importante des personnes accompagnées dans nos établissements soit 27%. Ce public nécessite un accompagnement spécifique ; une collaboration étroite avec le secteur sanitaire et médico-social est indispensable. Ces personnes étant suffisamment autonomes un placement en structure adaptée de type EHPAD n'est pas justifié, néanmoins les résidences autonomes ne sont pas assez nombreuses et les actions collectives proposées par les maisons relais sont une solution pour ce type de public souvent isolé et en recherche de lien social.

Perspectives 2024

Les projets et perspectives de l'année 2024 seront inscrits dans la continuité des actions déjà menées ou amorcées en 2023. YSOS s'engage à pérenniser et développer les actions relatives à l'accompagnement spécialisé.

Pour le CHRS :

■ Accompagnement vers et dans le logement

Afin de répondre aux objectifs du « plan Logement d'Abord », le CHRS continuera de renforcer ses liens et son partenariat avec les bailleurs sociaux présents sur les territoires et poursuivra les réunions de régulation et les réunions équipe logement (DDETS, SIAO...) afin de fluidifier le parcours d'hébergement et permettre aux résidents d'accéder plus rapidement au logement de droit commun avec la mise en place, si nécessaire, d'un accompagnement pour soutenir les « freins » identifiés.

■ Accès aux droits et libertés

Depuis des années, la psychologue du CHRS et l'AVEDEACJE proposent un accompagnement psychologique et juridique des femmes victimes de violences conjugales. En 2023, un atelier de sensibilisation aux violences conjugales et intrafamiliales à destination des familles a été coanimé par la psychologue et l'AVEDEACJE et sera reconduit en 2024.

Une formation sur le repérage des violences intrafamiliales destinée aux salariés et dispensée par l'AVEDEACJE est d'ores et déjà programmée en 2024.

Le CHRS est également engagé dans la prévention et la protection des personnes victimes de la traite des êtres humains depuis 2017 via le dispositif Ac-sé. Deux travailleurs sociaux du CHRS sont référents du projet et participent tous les ans au séminaire animé par Ac-sé. La convention a été renouvelée et signée en janvier 2024

■ Accompagnement vers l'emploi

Le travail avec des partenaires en lien avec l'emploi notamment les chantiers d'insertion, les référents RSA, le GIP et l'utilisation de la plateforme ITOU seront réalisés par la conseillère en insertion professionnelle du CHRS qui prend son poste en janvier 2024. En effet, suite à un poste vacant en CDI à 50%, YSOS a fait le choix de recruter une CIP afin de proposer aux personnes accueillies un

accompagnement professionnel individualisé et de construire avec elles un parcours accéléré de retour ou d'accès à l'emploi.

La CIP aura également pour mission, la poursuite et le développement des ateliers d'Adaptation à la Vie Active au sein du CHRS en partenariat avec la Ferme des deux rives et l'équipe de maintenance d'YSOS pour faciliter la reprise d'activité professionnelle des personnes accompagnées

■ Accompagnement vers la santé et l'estime de soi

Toutes les actions de prévention et de sensibilisation à la Réduction Des Risques et des Dommages (RDRD) mises en place dans le cadre du dispositif FRRAP vont être pérennisées au sein du CHRS. En deux ans d'expérimentation, tous les professionnels ont été accompagnés et formés à l'approche RDRD.

Cette approche inclusive pour les consommateurs d'alcool fait aujourd'hui, partie intégrante de nos pratiques et est inscrite dans le projet d'établissement, le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil du CHRS.

La nomination d'un référent professionnel en RDRD dans notre établissement est prévue en 2024. Nous envisageons également un conventionnement avec le CSAPA « parenthèse » de l'association l'Abri, une rencontre est programmée le 03 Avril 2024.

Les séances de médiation animale animées par la zoothérapeute seront reconduites, une convention a été signée pour l'année 2024.

Fin 2023, les personnes accueillies ont également bénéficié de deux séances d'équithérapie en partenariat avec la Musse, ces deux séances ont été très appréciées des résidents et seront renouvelées en 2024. Les 16 séances sont déjà programmées et formalisées par une convention signée.

Les actions et activités collectives dans le cadre de la convention ARS « Promouvoir la santé et le bien être des personnes accueillies en structure d'hébergement et en logement accompagné » seront reconduites en 2024 et 2025.

■ Accompagnement à la vie sociale et à la citoyenneté

L'équipe éducative du CHRS continuera d'accompagner les personnes accueillies autour du principe : « Aider la personne à faire ou à refaire société et à habiter son territoire de vie » en proposant, tout au long de l'année, des ateliers et des activités soutenant leur intégration et leur socialisation.

Une nouvelle approche pour les enfants et les adolescents

Dans la continuité de la mise œuvre d'un conseil dédié aux enfants en 2023, le CHRS s'engage à développer des projets personnalisés pour les pré-adolescents et adolescents hébergés au CHRS. Ces projets prendront en compte leurs aspirations, leurs intérêts et leurs difficultés, visant à favoriser leur épanouissement personnel et leur transition vers l'âge adulte. En collaborant étroitement avec les jeunes et en les impliquant activement dans la conception de leur propre projet, nous aspirons à renforcer leur sentiment d'autonomie et de responsabilité.

Ces initiatives reflètent notre engagement à placer les enfants au cœur de nos préoccupations et à leur offrir un accompagnement adapté à leurs besoins spécifiques. En favorisant leur développement personnel et en cultivant un environnement favorable à leur épanouissement, nous aspirons à leur offrir les meilleures chances de réussite.

Pour les CAO :

- Amélioration de l'accompagnement et de l'accès aux soins liés aux conduites addictives mais aussi aux souffrances psychiques via :
 - La réécriture des documents institutionnels (règles de vie, conventions temporaires d'occupation) et le déploiement des autorisations de consommation d'alcool sur les espaces collectifs et lors des moments festifs sur l'ensemble des CAO.
 - Un conventionnement avec CSAPA et/ou CARRUD afin de faciliter les orientations vers le soin, de proposer des consultations avancées sur les CAO et de mettre à disposition des usagers du matériel RDR au sein des CAO.
 - La formation de tous les professionnels aux principes de la RDRD.
 - La mise à jour des fiches prestations de tous les CAO et des documents internes

L'actualisation régulière de nos documents internes permet d'interroger nos méthodes d'interventions et de mettre en lumière les évolutions dans nos pratiques professionnelles, de réaffirmer nos valeurs et de consolider une culture professionnelle commune.

Pour les Maisons relais :

- La Réduction des Risques et des Dommages (RDRD) : poursuivre les interventions de FRAPP.
- Mettre à jour le règlement intérieur des Maisons Relais
- Formaliser les conventionnements avec les partenaires
- Mettre en œuvre une action sportive en lien avec les Jeux Olympiques

Pôle séjour

Le pôle séjour regroupe les prestations suivantes :

- Le Centre Provisoire d'Hébergement Eure qui regroupe le **CPH Evreux et Bernay** respectivement 35 places et 50 places en diffus. Une extension de 15 places à Evreux a été finalisée en août.
- L'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (**HUDA**- 136 places en logements diffus)
- Le dispositif de **Réinstallés** (50 places en logements diffus, tout département)
- La Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile (**CADA** – 42 places en logements diffus). Une extension de 15 places à Bernay a été finalisée en décembre.
- La plateforme AGIR est une plateforme pour les bénéficiaires de la protection internationale N et N-1 avec une équipe pluridisciplinaire CIP/TS avec 2 objectifs : le logement et l'insertion professionnelle.
- 2 Centres d'Hébergement d'Urgence pour le desserrement des ukrainiens accueillis à Paris. Le **CHU de Conches** est un site collectif et dispose de 55 places, celui de **Gravigny** est en logements diffus et a 47 places.
- L'intermédiation Locative Ukrainiens : L'**IMLU** a des logements en diffus dans tout le département et nous avons 160 places.

Les **CPH** sont des centres d'hébergement et de réinsertion sociale spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement des bénéficiaires de la protection internationale.

L'**HUDA** est prioritairement réservé aux ménages qui sont identifiés par la Préfecture comme, précédemment entrés dans l'espace SCHENGEN par un autre pays que la France, donc placés sous procédure DUBLIN.

Le **CADA** est exclusivement réservé aux demandeurs d'asile en procédure normale ou accélérée.

Le dispositif des **Réinstallés** existe pour des personnes repérées dans des pays tiers (camps en Afrique ou au Maghreb) comme personnes vulnérables ayant fui un pays en guerre. En France, ils arrivent comme sous-locataires et obtiennent immédiatement la protection de l'Etat Français en tant que réfugiés. Ils sont pris en charge pour une année sur ce dispositif.

La plateforme AGIR a ouvert ses portes en février 2023 avec une équipe réduite (Directrice, assistante de gestion, 1 TS et 1 CIP) le temps de la montée en charge. Les BPI sont orientés par l'OFII lors de la signature du CIR et signent le contrat d'engagement avec AGIR lors du 1^{er} RDV. L'accompagnement peut durer jusqu'à 24 mois avec pour objectifs un logement pérenne et un contrat de travail d'au moins 6 mois ou une formation qualifiante.

Quelques chiffres :

Sur l'ensemble de l'année 2023, le **CPH Eure** a accueilli **118 personnes**, soit 76 ménages composés de 60 personnes isolées, 19 adultes avec enfants, 36 couples avec enfants et 3 couples.

Pour 2023, le **taux d'occupation est de 93%**, en baisse par rapport à 2022 (95%). Cette baisse s'explique par la montée en charge de l'extension des places à Evreux et à un délai de remise en état des logements (traitement des logements pour cafards et punaises).

En ce qui concerne le **CADA**, au 31 décembre 2023, le CADA comptait 39 personnes soit 26 ménages. Durant l'année 2023, l'équipe CADA a accompagné **53 ménages soit 77 suivis**.

Le taux d'occupation est de **92.4%** avec la prise du dernier logement le 04 décembre 2023. Afin d'être au plus proche des besoins d'orientation de l'OFII, nous avons tout au long de l'année adapté nos capacités d'accueil dans les logements engendrant nécessairement un délai lié à l'ameublement ou à la réfection des chambres entre la personne sortante et l'accueil du nouveau ménage.

De plus, les délais pour obtenir les logements ont été plus longs car les bailleurs n'avaient plus de vacances dans leurs parcs.

Pour l'**HUDA**, en 2023, **230 personnes** ont été hébergées et accompagnées par le dispositif ce qui représente **150 ménages** accompagnés dont 116 adultes isolés (50.4%). Il y a eu **94 nouvelles personnes** entrées et **96 personnes** sorties sur l'année. Les ménages hébergés représentent **167 adultes** et **63 enfants** de 29 nationalités différentes. Cette année a été marquée par un turn-over très important des effectifs ce qui entraîne une grande surcharge de travail pour les professionnels en posrte : remise en état des logements, refaire les clés, les badges, etc...

Pour les **Réinstallés**, le dispositif compte **50 places** pour cette année. Nous avons accueilli **52 personnes** ce qui représentent **13 ménages**. Les ménages proviennent de pays tiers suite à la fuite de leur pays d'origine. Ils sont statutaires dès leur arrivée en France et disposent d'un logement tout équipé. Leur prise en charge dure un an et le bail doit ensuite glisser. Nous n'avons pas encore pu glisser de bail faute de dettes locatives trop élevées.

Pour la **plateforme AGIR**, le dispositif a reçu **259 adultes** (nous ne prenons plus en compte les enfants suite à une décision des financeurs). **55 personnes** ont quitté le dispositif pour être orientées en CPH, changer de département et 9 ont refusé de signer le contrat d'engagement.

Pour les **CHU Ukraine**, 3 centres ont été ouverts dans l'Eure : A Gravigny et Louviers, en logements diffus et à Conches en collectif. Cela représente **152 places** ouvertes dont 50 places fermées le 31 juillet (site de Louviers). Ces différents sites ont accueilli **346 ukrainiens** en provenance de Paris. Les dessertements de Paris ont lieu toutes les 5 semaines et la DDETS déclare 25 places pour notre département.

Pour l'**IML Ukraine**, le dispositif a été mis en place pour que les ukrainiens puissent accéder au logement. Nous avons **160 places** disponibles en logement diffus sur de nombreuses villes du département, cela représente **57 logements**. La file active est de **192 personnes**. Selon les situations, les baux ont glissé ou les personnes sont réparties en Europe ou en Ukraine. Les logements sont

adaptés aux profils accueillis : logement famille, colocation d'isolés ou de couple sans enfants, par exemple.

Perspectives 2024

Pour le **Pôle Séjour de Bernay** (CADA et CPH), 2024 sera l'année de la stabilité avec l'arrivée d'un nouveau chef de service.

Les projets et ateliers seront maintenus et de nouveaux verront le jour. Le travail autour de la qualité, débuté en 2023, se poursuivra en 2024.

Pour le **Pôle Séjour d'Evreux** (HUDA et Réinstallés), nous sommes dans l'attente de l'appel à projet pour les Réinstallés. Nous ne nous projetons pas sur une réponse à celui-ci au vu du déficit budgétaire créé par ce dispositif.

Nous étudions la possibilité de regrouper le dispositif Pôle Séjour Evreux autour d'un même bureau pour simplifier les échanges pour la cheffe de service et l'assistante de gestion et créer une cohésion encore plus forte au sein du pôle.

Pour la **plateforme AGIR**, 2024 marquera une année complète de fonctionnement avec une équipe qui sera au complet. Le travail partenarial et de conventionnement reste à intensifier pour pouvoir accompagner au mieux les personnes reçues sur cette plateforme.

Pour les dispositifs ukrainiens, nous n'avons aucune perspective

L'AVDL et L'Intermédiation Locative Eure et Calvados

L'IML (Intermédiation Locative) :

L'intermédiation locative est un dispositif qui permet de sécuriser et simplifier la relation entre le locataire et le bailleur grâce à l'intervention d'un tiers social (YSOS association agréée).

- La location/sous-location : le propriétaire loue son logement à YSOS agréée par la préfecture. C'est donc l'association qui est locataire et qui assure le paiement des loyers et des charges, l'entretien courant et la remise en état du logement. Elle met le logement à disposition du ménage. Pour le propriétaire, le paiement du loyer est garanti même en cas de vacances.
- L'accompagnement du ménage est réalisé par un travailleur social pour une durée de 6 mois renouvelable.

L'AVDL (Aller Vers et Dans le Logement) :

L'AVDL consiste à accompagner le bénéficiaire en amont de son entrée dans le logement (lorsqu'il était hébergé), de l'accompagner dans les démarches d'emménagement, puis de l'accompagner en fonction de ses besoins dans la prise d'autonomie. Il peut également s'adresser à des personnes qui sont en logement autonome mais rencontrent des difficultés.

L'AVDL peut les accompagner dans le cadre d'un maintien dans le logement. Ce dispositif a été créé pour permettre une passerelle avec les dispositifs de droit commun mais qui nécessitent un accompagnement léger, pour être maintenues dans le logement, de ne pas vivre un échec dans le logement autonome. L'objectif étant d'éviter les ruptures de prise en charge.

- La prestation d'AVDL est gérée par YSOS, l'équipe est constituée d'un travailleur social, une conseillère en Économie sociale et familiale ou un éducateur spécialisé. Ils accompagnent les ménages sur des durées et des fréquences variables en fonction des besoins et des possibilités de relais avec les dispositifs « classiques ».

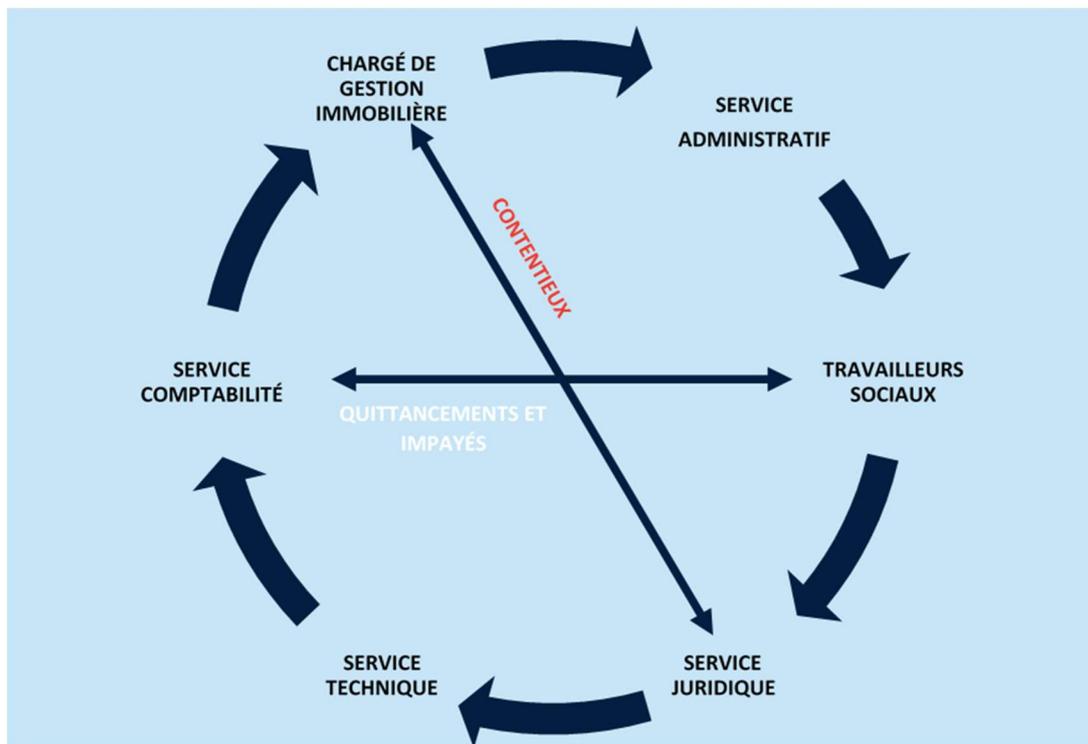


Journée Portes ouvertes Pôle Logement : Promotion du livret Bienveillance

Bilan

	IML GENERALISTE	IML REFUGIES + IML EURE + IML PRIVE			AVDL RENFORCE	AVDL PSY	AVDL VIEILLISSANT	IML CALVADOS	IML UKRAINE CALVADOS
NOMBRE DE LOGEMENTS	40 (Bailleurs publics)	15 (Bailleurs publics)	40 (Bailleurs publics)	22 (Bailleurs Privés)	/	/	/	21 (Bailleurs privés)	26 (Bailleurs publics)
TYPLOGIES DES LOGEMENTS	Du T1 au T5	T3	Du T2 au T4	Du T1 au T4	/	/	/	T3	Du T1 au T5
PUBLIC ACCUEILLI	32 mesures pour des personnes régularisées (Carte de séjour sanitaire, humanitaires ...) qui n'ont pas de ressource - 8 mesures tout public	Réfugiés. Bénéficiaire de la protection internationale	Bénéficiaire de la protection internationale, ménages DALO/DAHO, ménage SYPLO, sortants de mesure AHI	DALO, CCAPEX, sortant de structure AHI	AHI, DALO, CCAPEX	Sortants AHI ou NHN, DALO, CCAPEX, locataires bailleur social présentant trouble de santé mentale et/ou addictions + problématique logement	AHI, SILOGE, CCAPEX et DALO	Bénéficiaire de la protection internationale, ménages DALO/DAHO, ménage SYPLO, sortants de mesure AHI	Réfugiés Ukrainiens

UN TRAVAIL CONCERTÉ : PLUSIEURS SERVICES MOBILISÉS



Le fonctionnement du pôle logement est optimisé par la mise en synergie des différents corps de métiers indispensables à l'accompagnement social et à la gestion locative. C'est pourquoi un travail étroit entre les accompagnateurs sociaux et le service comptabilité, les services techniques, le service administratif, le chargé de gestion immobilière et le service juridique (au sein du Groupe SOS Solidarité) doit être organisé pour garantir l'efficacité du Pôle.

Quelques chiffres :

Les volumes et capacités des différentes prestations du Pôle Logement.

En 2023, nous avons accompagnés 496 personnes, les conventions, que nous avons avec les partenaires, nous offrent une capacité d'accueil d'environ 539 places.

Pour mettre en place les mesures nous louons 88 logements chez des bailleurs sociaux et 49 logements chez des bailleurs privés.

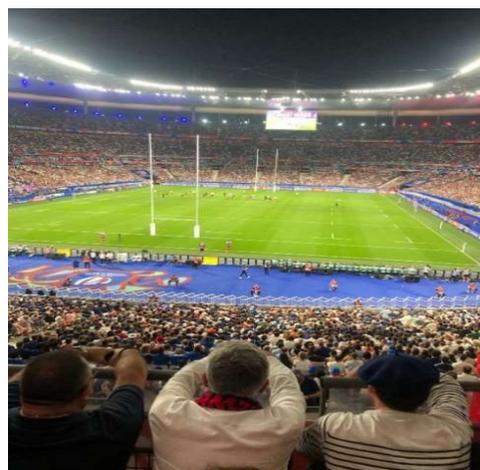
Il est à noter l'incapacité que nous avons, à ce jour, à capter des logements chez des bailleurs privés.

	NOMBRE DE PLACES	NOMBRE DE PLACES OCCUPES	TAUX D'OCCUPATION	NOMBRE DE LOGEMENTS CAPTES	NOMBRE DE DEMANDE EN LISTE D'ATTENTE		
IML GENERALISTE	130	112	86,15%	39 Logements dont 3 de libres	13		
IML REFUGIES + IML EURE + IML PRIVE	30	24	80%	15 dont 1 de libre	10	192	539 PLACES AU TOTAL SUR LE POLE LOGEMENT
	118	75	63,56%	32 dont 2 de libres	17		
	44	16	36,36%	9	9		
AVDL RENFORCE	27	19	70,37%	-	1		
AVDL PSY	25	6	24%	-	2		
AVDL VIEILLISSANT	27	18	66,67%	-	0		
IML CALVADOS	54	31	57,41%	17 dont 1 de libre	4	138	
IML UKRAINE CALVADOS	84	82	97,62%	25	10		

Présentation de l'EMSL lors d'une conférence de l'ARS.

Des personnes accueillies :

Un partenariat GROUPE SOS / LOXAM



Sur l'ensemble du Pôle

NOM DE LA STRUCTURE	IML	AVDL
DEPARTEMENT	27 et 14	27
TYPE DE DISPOSITIF	Hébergement	Equipe mobile
NBR DE PLACES AU 31/12/2023	460	27 (Mesures)
NOMBRE DE BENEFICIAIRES RECUS AU MOINS 1 FOIS DANS L'ANNEE	399	97
NOMBRE DE LOGEMENTS	139	25
NOMBRE D'APPARTEMENT EN DIFFUS	139	25
NOMBRE DE PERSONNES HEBERGEES AU MOINS UNE NUIT	399	97
NOMBRE DE FEMMES	131	33
NOMBRE D'HOMMES	135	38
NOMBRE D'ENFANTS	133	26
NOMBRE DE PERSONNE ACCOMPAGNEES ENTRE 45 ET 59 ANS	54	16
NOMBRE DE PERSONNES ACCOMPAGNEES DE + DE 60 ANS	23	31
NOMBRE DE PERSONNES SANS TITRE DE SEJOUR	1	0
NOMBRE DE PERSONNES AYANT UNE DEMANDE DE LOGEMENT	108	16
NOMBRE DE PERSONNES ACCOMPAGNEES VERS L'EMPLOI OU FORMATION	138	0

L'Intermédiation locative et L'Accompagnement vers et dans le Logement : analyse d'une pratique :

- ✓ La mise en œuvre des prestations du Pôle doit s'assurer :
- ✓ D'une adhésion du ménage à un accompagnement
- ✓ De la possibilité de louer, afin de le sous-louer, un logement qui correspond à la composition du ménage.
- ✓ De trouver un bien sur le territoire de vie du ménage.
- ✓ D'adapter la recherche de logement aux ressources du ménage et la probabilité de pérennisation de solvabilité du ménage.
- ✓ Convaincre le bailleur, privé ou social, de la nécessité d'un glissement du bail, au nom du ménage, à l'issue de l'accompagnement.

Les freins à la mise en œuvre des prestations :

- ✓ Les difficultés que nous rencontrons, soit pour finaliser, par un glissement de bail, l'accompagnement soit pour atteindre le nombre de mesure pour lequel nous sommes conventionnés, sont de plusieurs natures :
- ✓ La faiblesse ou l'inexistence des ressources pour les ménages, souvent traduit par la contraction d'une créance auprès d'YSOS, ce qui rend impossible le glissement de bail au terme de l'accompagnement,

- ✓ L'inadéquation des ménages en liste d'attente, sur le SI SIAO, entre la typologie du logement et la localisation des logements que nous sommes en mesure de proposer à un instant T.
- ✓ L'indisponibilité de logement de petite taille (Studio, T1) face à une forte demande,
- ✓ Une liste d'attente de ménages, avec des caractéristiques pour intégrer l'IML validées, peut fournir du fait :
 - Pas de solvabilité stable des ménages
 - Situation administrative des personnes non conforme
 - Incapacité à louer un logement de la bonne typologie sur le territoire de vie du ménage.

- ✓ La qualité des logements libres à la location qui reste relative (Cafards, Rongeurs, Infiltrations d'eau, Quartiers QPV ...)

- ✓ Réticence des bailleurs privés à :

- Louer à une structure développant de l'accompagnement social,

Réaliser un glissement de bail, le maintien d'YSOS comme bailleur garantit le règlement du loyer, l'entretien du logement et la remise en état lors de la restitution de ce dernier.

- Louer à un prix inférieur à celui du marché.

- ✓ Le faible taux de remplissage des deux expérimentations, Équipe Mobile de Soutien au Logement et AVDL Séniors, est lié au temps nécessaire de montée en charge : Mise en place et construction d'outils,

- ✓ Communication à destination des prescripteurs pour leur permettre d'appréhender et d'activer la prestation, réunion des membres du groupe de pilotage, mise en place du comité technique.

Les dispositifs sont prévus avec un accompagnement d'une durée de 6 mois renouvelable une fois. Dans les faits. Selon les dispositifs nous sommes sur une durée qui excède 18 mois. Nous pouvons constater que le maintien dans la durée sur le dispositif d'un ménage est contre-productif et éloigne le ménage de sa capacité à HABITER son territoire dans un logement autonome.

Les Leviers pour accroître l'efficacité de nos accompagnements :

En ce qui concerne la prestation AVDL renforcé, le portefeuille s'est vu, en 2023, augmenter au point d'atteindre le maximum des mesures conventionnées, grâce à la collaboration avec la commission CCAPEX. La CCAPEX est notre principal prescripteur de mesure AVDL renforcé. Elle sollicite notre accompagnement avant les assignations des ménages.

2023 a été une année où l'équipe du Pôle Logement s'est vue être complète. Elle est dotée de professionnels formés, en CDI et à temps complet.

Afin de tenter de construire des solutions, concertées et partenariales, pour les familles qui rencontrent et cumulent des problématiques qui rendent impossible le glissement de bail ou le maintien dans un logement, une commission d'étude des cas complexes a été mise en place par la DDETS de l'Eure. Les ménages concernés le sont pour les raisons suivantes :

- ✓ Dettes conséquentes
- ✓ Temps de prise en charge anormalement long
- ✓ Incapacité à la gestion d'un logement et d'un environnement « dit classique ou dans les normes entendues par la majorité » de manière autonome et compatible dans le cadre d'une vie sociale normée.

Il semble également important de noter que la majorité des bailleurs, note la qualité et la sincérité des analyses produites et échangées lors d'un glissement de bail « Lorsqu'YSOS propose un ménage pour un glissement de bail, le ménage est prêt ».

Nous avons développé notre communication sur les « subtilités » des prestations que nous proposons, particulièrement sur les conditions d'accueil :

- ✓ Réalisation de plaquettes descriptives de chacune de prestations conventionnées pour l'intermédiation locative et l'accompagnement vers et dans le logement. Les plaquettes sont à destinations soit des partenaires prescripteurs soit des bailleurs privés.
- ✓ Invitations des partenaires, en collaboration avec le Pôle SIAO de l'Eure, à une journée porte ouverte. L'objectif était de faire découvrir le livret de BIEN TRAITANCE, Groupe SOS Solidarité.
- ✓ Écriture de scénarios pour la réalisation de vignettes vidéo, par Artisane Services :
 - Une vignette à destination des personnes accueillies afin de les sensibiliser à la nécessité de réaliser de menus travaux lorsque l'on occupe un logement de manière autonome.
 - Une vignette à destination des bailleurs privés pour promouvoir l'intérêt de louer leur bien à une structure d'accompagnement social comme YSOS.
- ✓ Création d'outils pour optimiser la qualité des coopérations inter services :
 - Proposition d'une procédure de production, de vérification et de validation des quittances avec le service comptabilité.
 - Réalisation d'une procédure contentieuse en collaboration avec le service juridique du Groupe SOS Solidarité.
- ✓ Mise en place d'un tableau de recueil d'informations sur l'activité du Pôle Logement. Ce dernier est conforme aux attentes du SIAO, des DDETS 27 et 14. Ce dernier devra permettre une analyse prestation par prestation mais également d'agréger l'ensemble des données liés à l'activité du Pôle.
- ✓ Mise en place du logiciel RECONNECT. Dématérialisation des notes et comptes rendus et des suivis des ménages accompagnés.
- ✓ Animation, pour le Groupe SOS Solidarité à l'échelle nationale, de temps de travail sur la définition des missions, des contraintes et des pratiques d'un chargé de gestion immobilière.

Si dans le cadre de la politique du Logement d'Abord, les prestations IML et AVDL sont plutôt remarquables en théorie, il nous faudra questionner et travailler :

- ✓ L'adéquation prix à la mesure, compétences à mobiliser pour accompagner les ménages dans leur capacité à Habiter.
- ✓ L'évolution des pratiques professionnelles, certes des travailleurs sociaux, mais également des bailleurs dans une perspective du partage des risques.
- ✓ La durée de prise en charge des ménages.

Cette volonté d'accompagnement vers et dans le logement présente un certain nombre d'avantage :

- ✓ Mise en responsabilité immédiate des ménages
- ✓ Inscription des ménages dans un territoire de vie

Perspectives 2024 :

Les axes d'améliorations pour l'année sont essentiellement liés à la confirmation et à la consolidation des prestations du Pôle Logement et au maintien de sa dynamique dans le cadre de la politique du LOGEMENT d'ABORD. Pour ce faire, nos objectifs sont :

- ✓ Poursuivre la mise en œuvre des prestations actuellement conventionnées. Il faudra s'interroger sur la prestation IML Ukraine dans le Calvados en fonction de la capacité de la DDETS 14 à maintenir le financement à la hauteur des engagements pris initialement, au regard de l'intensité de l'accompagnement nécessaire de cette population.
- ✓ Réorganiser le service suite à l'arrêt du financement du poste de travail social de la prestation IML Réfugiés, du regroupement de l'IML Eure.
- ✓ Accueil des BPI et de l'IML dit « Privé » en constituant des portefeuilles équitables pour chacun des travailleurs sociaux.
- ✓ Organiser et mettre en place les réorientations construites au sein de la commission cas COMPLEXES.
- ✓ Accompagner les équipes aux modifications de pratiques professionnelles liées à la politique du logement d'abord dans le cadre du 2nd plan et développer l'exploration, dans le cadre de l'accompagnement, des domaines de l'HABITER.
- ✓ Lancer une réflexion collective et inter service sur le « Logement Atypique ».
- ✓ Accroître l'exigence sur la qualité des logements loués, particulièrement chez les bailleurs sociaux.
- ✓ Asseoir l'arrivée de la Cheffe de service au sein de l'équipe et qualifier ses compétences par son inscription en formation CAFERUIS.
- ✓ Mettre en place un plan de réduction des dettes des ménages.
- ✓ Poursuivre et travailler à la pérennisation des expérimentations AVDL :
 - Équipe mobile de soutien au logement en partenariat avec le Nouvel Hôpital de Navarre et l'association l'Abri.
 - AVDL Séniors en partenariat avec le bailleur SILOGE.
- ✓ Poursuivre l'accompagnement des ménages dans une gestion « réaliste » d'un logement autonome en vue d'un glissement de bail :
 - Souscription de l'abonnement aux fluides en nom propre des ménages sur l'ensemble des IML
 - Souscription d'une assurance habitation pour chacun des ménages pris en charge dans le cadre d'un contrat de sous location.
 - Relevage des critères d'éligibilité pour l'entrée sur les dispositifs, en particulier sur la pérennité de la solvabilité des ménages.
- ✓ Collaborer avec la CCAPEX pour l'étude des cas complexes, avant la mise en demeure, via le service juridique des ménages hébergés par YSOS.

ACI La Ferme des 2 Rives



La Ferme des 2 Rives est un Atelier Chantier d'Insertion dont l'agrément a été délivré en janvier 2021. Ce chantier propose un accompagnement et une activité professionnelle aux personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières.

Bilan

Une clientèle locale diversifiée

Un accroissement de la production qui s'approche des 15 tonnes par an permet l'ouverture de la boutique commerciale sur 3 demies journées (Mercredi, Vendredi et Samedi) pour une vente directe de la production aux particuliers. La Ferme a vu sa clientèle fortement évoluer sur 2023 en nombre et en chiffre d'affaires. Idem au niveau de la clientèle professionnelle où de nouvelles collaborations ont été traitées (crèches, mairies, restaurateurs, magasins bio spécialisés). Un nouveau créneau de distribution a également été créé par la vente directe en entreprise auprès des salariés et enfin une vente éphémère a vu le jour fin 2023 sur le parvis de la gare SCNF de Val de Reuil.

Quelques chiffres :

En 2023, avec un objectif conventionné à 8.23 ETP, 25 salariés ont intégré le Chantier d'Insertion soit 19 hommes et 6 femmes.

Une attention particulière va être portée sur une meilleure mixité femmes-hommes sur l'établissement pour 2024. L'arrivée de 3 femmes début 2024 est déjà enregistrée.

Outre un conventionnement en nombre d'ETP, l'ACI se doit de mettre en place :

- Un accompagnement socio professionnel de ses salariés qui, pour la grande majorité, rencontrent des problématiques importantes. La levée des freins réalisée par la CIP leur permet de reprendre une activité professionnelle.
- Un accompagnement interne avec :

L'accès aux droits qui reste le premier levier à résoudre. Pour cette année 2023, l'ensemble de nos 15 salariés étaient concernés.

La mobilité pour 11 salariés

Le budget pour 12 salariés

Le logement pour 3 salariés

Le handicap pour 2 salariés

Un accompagnement externe avec des objectifs opérationnels passant par un parcours de formation pour les salariés :

- Formations principales en « savoirs de base » et « Excell »
- Des formations réalisées par des organismes externes (gestes et postures – Incendie)



Ces accompagnements socio-pros permettent aux salariés de se préparer à la sortie vers un emploi durable.

Résultats encourageants sur les sorties des salariés par deux contrats CDD et une création d'entreprise et en tenant compte des 5 PMSMP (période de mise en situation professionnelle) et deux sorties de maternité

Perspectives 2024

Un nouveau plan de culture pour 2024 augmentant la diversité des produits et s'adaptant plus à la demande client.

La réalisation d'une capsule vidéo permettant son utilisation sur tous supports de communication.

Projet de distributeur sous formes de casier à la gare SNCF de Val de Reuil

► ORNE

Pôle Accueil

Bilan

L'antenne de l'Orne dispose de deux accueils de jours : un accueil de jour généraliste au sein de notre pavillon à L'Aigle et un accueil de jour plus spécifiquement dédié aux femmes victimes de violences au sein de nos bureaux place de l'Europe à L'Aigle également. Nous avons aussi un dispositif innovant : le Van Plurielles 61 qui se déplace sur l'ensemble du département dans un objectif de diffuser de l'information et orienter les publics concernant les questions d'égalité femmes/hommes et sur les questions des violences intrafamiliales.

L'accueil de jour généraliste de L'Aigle est un lieu d'accueil ouvert à tous, qui a pour but d'apporter une réponse aux besoins primaires (alimentaire, hygiène, laverie...) et qui vise, à travers l'écoute individualisée et non ségrégative, à permettre aux personnes d'être écoutées, conseillées, orientées et accompagnées dans leurs démarches (accès aux droits, à l'hébergement / logement, aux soins...). Il s'agit aussi du lieu de premier accueil, après orientation du 115 sur l'hébergement d'urgence de l'association. En 2023, la permanence était assurée par plusieurs professionnels du lundi au samedi.



L'accueil de jour principalement dédié aux femmes victimes de violences offre une première information relative aux droits et dispositifs de recours existants, une orientation vers les acteurs et services en matière de soutien et d'accompagnement psychologique, juridique, social, sanitaire et professionnel. En 2023, la référente a assuré des permanences un jeudi tous les quinze jours à Bellême et Mortagne au Perche. Elle a également co-animé le Van Plurielles 61, nouveau dispositif dédié aux droits des femmes, sur plusieurs permanences. Des actions de sensibilisation ont été menées en partenariat avec les services de gendarmerie ou les services de la collectivité.

Le **Van Plurielles 61**, dispositif itinérant permettant d'aller vers les publics les plus vulnérables sur les sujets d'égalité entre les femmes et les hommes, est un lieu d'écoute et d'information. Il a vocation d'informer et d'orienter les personnes vers les structures partenariales de proximité déjà présentes sur le territoire, pour apporter des réponses concrètes et adaptées à chaque problématique. Les actions du Van ont débuté sur le dernier trimestre 2022, le périmètre était alors restreint au territoire

du Pays Aiglon et du Perche. En 2023, l'objectif du Van a été de se déployer et d'intervenir sur l'ensemble du territoire Ornaïs.



Quelques chiffres :

En 2023, **955 passages** sur l'accueil de jour de L'Aigle, soit **97 personnes** différentes.

En 2023, **41 femmes** différentes ont été accueillies sur l'accueil de jour Femmes victimes de violences, soit **90 entretiens physiques réalisés**, **41 rendez-vous téléphoniques**.

En 2023, **72 permanences** du Van Plurielles soit **1167 Personnes rencontrées** : **667 femmes**, **499 hommes** et une personne non binaire

Pôle Hébergement Orne

Bilan

L'**hébergement d'urgence (HU)** comprend au 31 décembre 2023, 19 places en diffus à L'Aigle (13 ouvertes à tous, 6 à destination des femmes victimes de violences). Les orientations se font via le SIAO-115. Toutes les personnes reçues font l'objet d'un entretien diagnostic. A noter que le nombre de personnes en situation administrative précaire quant à leur séjour en France ne cesse d'augmenter, ce qui a pour conséquence des situations « bloquées », et des personnes qui restent plusieurs mois hébergées sur l'urgence.

Le **Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)** du Pays d'Ouche offre 25 places d'hébergement en diffus réparties dans des logements du studio au logement de Type 5, dont 5 places d'hébergement d'urgence situés à L'Aigle.

Le dispositif CHRS s'adresse à des personnes en situation de vulnérabilité, de détresse morale, sociale et/ou psychologique, de rupture familiale, empêchant l'accès au logement de droit commun. Les orientations se font via le SIAO. Concernant les places d'hébergement d'urgence, elles ont le même fonctionnement que les places d'urgence classiques (orientation via le 115 pour des durées limitées).

Le **Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA)** est composé de 36 places à L'Aigle. Ce centre est dédié à l'accueil et l'accompagnement de personnes en demande d'asile, durant leur procédure. Les orientations se font par les services de l'OFII. Les places sont situées dans des logements diffus à L'Aigle.

Quelques chiffres :

En 2023, **95 personnes** ont été accueillies sur l'HU dont 29 femmes et 48 hommes.

Sur le CHRS, **35 personnes** ont été accueillies avec un taux d'occupation à 98,57%.

S'agissant du CADA, sur l'année 2023, **63 personnes** ont été accueillies. Cela représente 41 ménages. Le taux d'occupation s'élève à 97,64%.

Pôle Santé Orne

Bilan

YSOS gère 2 établissements médico-sociaux dans l'Orne : les Lits Halte Soins Santé ouverts en 2011 et les Appartements de Coordination Thérapeutique ouverts fin 2017. Des actions de santé individualisées et des actions collectives sont mises en place sur ces 2 prestations. En 2021, dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure 27 de prévention et de lutte contre les inégalités de santé du Ségur qui prévoit de développer et de renforcer plusieurs dispositifs de prise en charge des publics précaires, intégrant notamment des démarches d'aller-vers, YSOS a bénéficié de crédits de l'ARS de Normandie pour décliner les activités ACT et LHSS en Hors les Murs.

L'objectif est de mieux articuler les parcours de soins et de s'adapter aux différentes offres du territoire.

Les 3 places de **Lits Halte Soins Santé** sont destinées à des personnes sans domicile fixe ou logées dans un domicile non adapté, souffrant de problèmes de santé ne nécessitant pas une hospitalisation durable ; mais, pour qui, l'absence de domicile empêche une prise en charge satisfaisante de leur état de santé (rupture de soins, aggravation de l'état de santé). En parallèle depuis 2022, nous déployons l'activité Hors les murs auprès des personnes hébergées sur des dispositifs d'hébergement classique (type CHRS, hébergement d'urgence, Maison-Relais...). Ces personnes ont pu bénéficier d'évaluation, d'accompagnement médical et de soins, tout en restant sur le dispositif d'hébergement initial.



Le parc d'**Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT)** est constitué de 17 places situées à Alençon, l'Aigle, Argentan, Flers et à Longny-au-Perche. Les appartements de coordination thérapeutique sont destinés à accueillir toute personne étant dans une situation sociale et/ou psychologique précaire, présentant une pathologie somatique chronique et nécessitant un hébergement et une prise en charge médico-sociale. Le travail partenarial, engagé sur l'année 2023, a permis de développer l'activité des places d'ACT Hors Les Murs (au nombre de 15). L'équipe est en cours de structuration.

Une **médiatrice santé auprès des publics migrants** intervient principalement auprès des résidents du CADA situé à L'Aigle. Elle a pour objectif de lutter contre les inégalités sociales et territoriales de santé en :

- favorisant le retour vers le droit commun des publics migrants en situation de précarité,
- en renforçant leur autonomie et leur capacité d'agir dans la prise en charge de leur santé,
- et en favorisant la prise en compte par les professionnels de santé des facteurs de vulnérabilité, des potentialités et spécificités du public.

Pôle Logement Orne

Bilan

La Maison-Relais est constituée de 20 places dans des logements disséminés dans la Ville de L'Aigle. Elle permet d'offrir un chez soi, d'être soutenu dans la gestion de la vie quotidienne, d'accompagner à vivre ensemble, et de favoriser la participation des personnes accueillies.

Le projet de réimplantation des places au sein du QPV, validé par la Communauté de Communes, a fait l'objet de plusieurs réunions de travail avec Orne Habitat et est toujours en cours, les travaux devraient débiter sur l'année 2024.

Les mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) sont à destination de personnes ou familles éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, à accéder à un logement décent et indépendant ou de s'y maintenir, sur le territoire de l'est ornais. L'accompagnement social vise essentiellement le lien/rapport à construire entre le bénéficiaire et son logement et le parcours de cette personne. Il dure en général 6 mois.

IML

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

L'accompagnement social durant la période de sous-location vise à travailler sur l'origine des difficultés, l'assainissement de la situation, l'investissement du logement et du lieu de vie.

Des mesures **d'Intermédiation locative en faveur des Ukrainiens** ont été mises en place en juin 2022 pour assurer la continuité de la prise en charge des Ukrainiens arrivés sur les hébergements d'urgence mis en place par les collectivités ou hébergés chez des particuliers. Ces mesures ont quasi toutes pris fin sur l'année 2023.

Quelques chiffres :

En 2023, **22 personnes** ont été accueillies sur la Maison-Relais dont 15 hommes et 7 femmes. La moyenne d'âge est de 55 ans.

Concernant les mesures d'ADVL, **5 ménages** ont fait l'objet d'une mesure.

S'agissant de l'intermédiation locative, **9 personnes** ont été accompagnées sur l'année.

A la fin août 2023, **2 personnes** déplacées ukrainiennes faisait l'objet d'une mesure IML. Toutes les autres mesures (38) ont glissé sur le premier semestre de l'année.

Perspectives 2024

L'année 2023 a été marquée par plusieurs départs de professionnels impactant le fonctionnement global de l'antenne de l'Orne. En effet, la directrice en poste depuis 2012 a quitté ses fonctions à la fin août. L'une des cheffes de service a été en congé maternité puis en congé parental. L'autre cheffe de service a quitté son poste en octobre. Les différents remplacements ne se sont pas faits dans l'immédiat engendrant de l'incertitude et une certaine anxiété auprès des équipes. Lors de cette période instable, plusieurs professionnels ont choisi de quitter la structure.

L'enjeu majeur de cette année 2024 sera, avec la nouvelle équipe encadrante, d'apporter de la sérénité et de la cohésion dans le travail en se recentrant sur les missions qui sont les nôtres.

Différents événements vont ponctuer l'année 2024 dont notamment les évaluations externes des ACT et des LHSS ou encore la mise en route des travaux concernant les bâtiments de la maison relais.

L'ensemble des équipes se mobilise pour apporter un accompagnement de qualité respectueux des attentes et des besoins des personnes que nous accueillons.

► Du côté des filiales



L'activité hôtelière d'EVROSTEL sous une forme hôtelière classique et transitoire a commencé en juillet 2007 puis en qualité de Résidence Hôtelière à Vocation Sociale à compter de décembre 2009. EVROSTEL devient BEMYHOTEL en 2019.

Bilan

La gestion de l'établissement reste complexe en termes de personnel. Des arrêts maladies réguliers nous contraignent à pallier, en urgence, aux remplacements avec parfois des remplacements réalisés par l'équipe de direction faute de candidats. Les fonctions concernées étant des plus importantes : réceptionnistes de jour et de nuit.

Cette période fut très difficile en termes d'organisation, de gestion mais surtout dans l'objectif de garantir un même service de qualité.

Nous avons réalisé quelques travaux nécessaires à la qualité de notre accueil : Une remise en état du réseau extérieur des VMC aile A et B a été effectuée ainsi que le remplacement du moteur de la VMC de l'aile B.

Le sol du couloir du RDC de l'aile B a subi une rénovation de son parquet.

Le remplacement de la porte d'entrée a vu le jour en milieu d'année 2023 garantissant une accessibilité à nos clients par une porte automatisée ainsi qu'une réfection du carrelage du sas a été réalisée.



Enfin, après avoir installé un Desk neuf et confortable, la réfection de l'escalier est venue harmoniser l'ensemble de l'espace accueil.

Perspectives 2024

Stabiliser l'équipe de BHM pouvant ainsi travailler sereinement.

Prospecter les entreprises locales pour permettre à l'établissement d'avancer dans ses travaux de rénovation.

Afin de finaliser la restauration des installations de VMC, nous allons mettre en place des bouches phoniques dans les chambres de la partie client ainsi que le remplacement du moteur des VMC des salles de bain de l'aile A pour répondre à la problématique de l'humidité.

Enfin, l'accessibilité PMR de nos salles de réunion doit être réalisée.

Une rénovation des chambres clients du rez-de-chaussée aile B est reportée sur l'année 2024, sur le même principe que celles de l'étage mais cette fois-ci en auto financement YSOS.

ARTISANE SERVICES est une Entreprise Adaptée dont la spécificité est d'employer des personnes en situation de Handicap.

Bilan

De nombreuses subventions obtenues de la Région Normandie avec le dispositif « Emergence ESS » ou du FATEA (Fond d'Accompagnement à la Transformation des Entreprises Adaptées), nous permettent de développer, voir aboutir nos projets de développement et d'investissement.

Malgré un manque de maturité et de stabilité dans le lissage de sa charge, une des activités structurante et valorisante de l'entreprise, l'activité Audiovisuelle est en croissance avec + 50% d'activité.

Un pari gagné car nous avons misé sur cette activité pour développer l'EA et en augmenter la technicité et la visibilité auprès des partenaires.

Un changement d'organisation du service Administratif : arrivée d'une nouvelle Assistante de Gestion ayant effectué ses stages au sein de l'EA et que nous avons souhaité embaucher définitivement en CDI et la poursuite de l'organisation du processus de production avec la formation de notre chef d'atelier.

Les Porte Ouvertes de notre Entreprise Adaptée en septembre fut un succès avec la présence de partenaires, de clients et fournisseurs ; une première pour Artisan Services de s'ouvrir ainsi, vers l'extérieur.





Un deuxième trimestre très productif au sein du service audiovisuel avec de beaux projets réalisés, le développement des clients en prestations de services, l'étude de l'activité imprimerie éco responsable dont l'obtention des financements pour cette activité est une vraie réussite.

N'oublions pas, les collègues YSOS qui, avec bienveillance, commercialisent cette activité audiovisuelle auprès de leurs partenaires.



Sonorisation



Le développement de l'activité « Enregistrement studio » avec la production d'albums pour des groupes de musique.

Surface supplémentaire

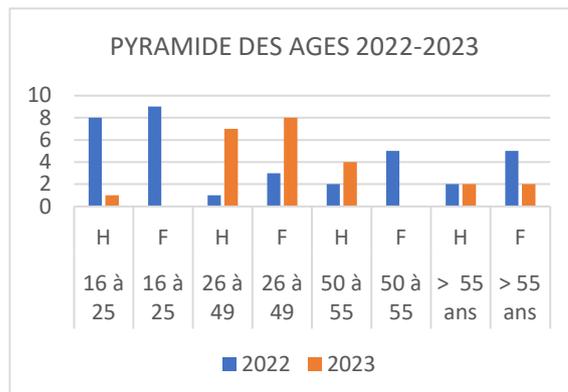
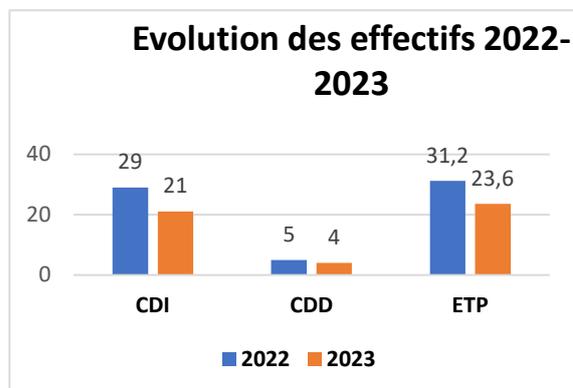
Un avenant à notre bail par la location d'une surface supplémentaire permettant d'enregistrer des groupes de musique et de tourner des films studio.

Quelques chiffres :

Après une seconde année de réorganisation et de réflexion sur de nouveaux projets de développement, nos effectifs ont légèrement diminué s'expliquant entre autres par 2 départs en Rupture Conventionnelle, 2 départs à la retraite, 2 licenciements, ainsi qu'une volonté de limiter l'emploi de CDD au profit d'une gestion des ressources humaines favorisant l'utilisation de la modulation.

Evolution des effectifs passant de 31.2 ETP en 2022 à 23.6 ETP en 2023.

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



Un changement qui se remarque également sur la pyramide des âges. En 2022, nous avons une majorité de profils féminins (22 femmes contre 13 hommes) et la tranche d'âge des 16/25 ans plus représentée.

En 2023, la courbe s'inverse avec 14 hommes pour 10 femmes et une tranche d'âge 26/49 ans majoritairement représentée par 15 salariés.

Nous avons mis en place un accompagnement plus important par le maintien dans l'emploi avec de l'activité « simple ». Face à ces profils vieillissants, nous maintenons notre gestion des emplois et des compétences en définissant les critères d'embauche qui correspondent à la fois à la diversification d'activités stratégiques en développement mais aussi des nouveaux projets clients, plus techniques. Un accompagnement pour certains salariés sur des dossiers de préretraite va être privilégié afin de leur garantir une sortie du milieu professionnel de façon sécurisée.

Nous ne perdons pas de vue que notre stratégie de recrutements doit être en adéquation avec les réformes des Entreprises adaptées.

Après une année 2022 difficile structurellement et financièrement, cette année 2023 peut se désigner comme une belle avancée sur le plan des développements commerciaux pour assurer un avenir à l'Entreprise, mais en demie teinte sur le plan des résultats financiers, avec un premier semestre correct et un dernier semestre en dessous de nos attentes.

Perspectives 2024

Pour Artisane Services, 2024 sera une année dont le mot d'ordre sera « développement commercial ».

Pour cela, nous devons voir aboutir les projets bien engagés sur 2023 afin que les années qui arrivent voient les investissements de 2022 et 2023 porter leurs fruits ! D'autre part, nous devons nous prémunir de toute dépendance, qu'elle soit liée à une activité ou à un client, et construire un équilibre entre Industrie, Tertiaire, Audiovisuel et production locale. Nous poursuivons notre développement commercial en ce sens.

Notre nouvelle activité d'imprimerie Eco responsable doit tenir toute ses promesses sur les projets d'impressions que nous avons déjà inscrits au portefeuille de commandes 2024.

Cette activité permettra d'imprimer de nombreux supports (catalogue, rapport activité, flyers) mais aussi de s'élargir sur de la signalétique et pourquoi pas du covering de véhicule. De beaux projets commerciaux sont déjà convenus avec le Groupe SOS que nous remercions de sa confiance.

D'autres idées de projets sont en cours de réflexion avec la création de sites internet, la création de logo, poursuivant alors cette dynamique au sein de l'activité audiovisuelle.

Enfin, nous constatons, sur cette année 2023, que, hormis les dépenses indépendantes de notre volonté telles que des ruptures conventionnelles ou licenciement pour inaptitude, notre action menée sur la réorganisation perpétuelle et l'affinage de notre stratégie de rentabilité, notre bilan comptable s'est largement amélioré et est bien plus appréciable que fin 2022. Poursuivons notre travail et à lui donner un sens pour arriver à un équilibre financier fin 2024.

Artisane Services, de par sa nouvelle organisation interne et commerciale, devient une réelle entité partenaire de ses clients et non plus une entité sous-traitante.

GroupesOS
Solidarités



ASSOCIATION YSOS

11 RUE DU MEILET

27000 EVREUX

[LinkedIn](#) | [Facebook](#) | www.ysos.fr

groupe-sos.org/solidarites