



Rapport d'Activité 2019



TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	8
SERVICE RESSOURCES HUMAINES	12
1. Ressources Humaines de l'Association :	12
2. Démarrage de l'activité Chantier d'insertion AidEngare.	13
3. Dialogue social	14
4. Plan de Développement des compétences (PDC).....	14
4-1. Mobilisation des Actions Collectives Régionales (ACR) proposées par l'OPCO Santé	15
4-2. Les actions de formations ayant bénéficié de cofinancements :	15
4-3. Compte Personnel de Formation (CPF).....	16
4-4. Parcours Emploi Compétences	16
4-5. Parcours de formation des salariés de l'ACI	16
4-6. Travailleurs en situation de handicap de l'ESAT SAINT JEAN	17
5. Ouverture d'une Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS)	18
RESSOURCES MATERIELLES	19
1. Les réalisations :	19
2. Perspectives 2020 :	22
ANIMATION PÉDAGOGIQUE ET DÉMARCHE ÉVALUATION	24
1. Contexte règlementaire relatif à la démarche d'évaluation.....	24
2. Les principaux enjeux pour le service animation pédagogique et démarche d'évaluation.....	26
3. État des lieux de la démarche d'évaluation dans les établissements en 2019	26
3-1 L'ESAT.....	26
3-2. Le CHRS	28
3-3 La Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS).....	29
3-4 Le CADA.....	30
4- Autre contribution	31
5. Conclusion	31
SERVICE COMMUNICATION.....	33
1. Introduction	33
2. La communication interne.....	33
3. La communication externe	33
4. L'évènementiel	34
5. Le service communication au service du projet numérique HPF.....	35
6. Perspectives 2020	36

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale	38
1. Le public	38
1-2. Caractérisation du public à partir du critère âge	39
1-3. Indicateurs généraux	41
1-4. Les ménages prêts à sortir	43
2. Coopération dans le cadre de l'organisation des dispositifs territoriaux dédiés à l'accueil des personnes 45	
2-1 coopération avec le SIAO	45
2-2. CHRS : Suivi expérimentation accès direct au logement d'abord	45
2-3. Le 115	45
2-4. Le Conseil Départemental (CD)	46
2-5 La CPCAM	46
2-6 Conventionnement avec Loger Marseille Jeunes	47
2-7. Autres formes de conventionnement	47
2-6. Coopération avec les écoles de formation	47
3. Accueil et Accompagnement des personnes	48
3-1. L'accueil de la personne	48
3-2. La construction du projet individuel	48
3-3. Dispositions qualitatives prises par l'établissement dans le cadre de l'accueil et de l'accompagnement des personnes sur le CHRS.	49
4. Objectifs 2020 pour le CHRS et projet	51
SERVICE SANTE.....	52
1. Les missions du service santé	52
2. La population accueillie	52
3. Philosophie de la santé de notre association :	53
4. La prestation d'accueil	53
4-1. Autre prestations ➔ Les aides matérielles.....	53
5. Le projet d'accompagnement à la santé.....	54
5-1. Elaboration des projets individuels	54
5-2. Le partenariat.....	55
5-3. Les missions spécifiques	55
5-4. Le Réseau	57
5-5. Démarche évaluation et amélioration continue	57
SERVICE EMPLOI.....	58
1. Le Public	58
2. Les actions et dispositifs mobilisés	60
2-1. Pôle emploi	60
2-2. Prestation informatique.....	61
2-3. La formation.....	61
2-4. L'insertion par l'activité économique	61
2-5. L'emploi	62

3. Conclusion.....	62
Atelier D'aide à la Vie Active	64
LE CADA	67
1. Le Public.....	67
1-1. Typologie des ménages :.....	67
2. L'accueil	68
3. L'Accompagnement	68
3-1. L'Accompagnement à la scolarisation des enfants : une priorité pour l'équipe CADA.....	69
3-2. Ouverture et maintien des droits (CMU C / ADA).....	69
3-3. La participation des personnes accueillies au CADA à l'AAVA (Atelier d'Accompagnement à la Vie Active)	70
3-4. L'accompagnement à la procédure de demande d'asile	70
3-5. L'accompagnement vers le soin.....	71
3-6. L'animation et les activités socio culturelles :.....	72
4. Sortie du CADA : fin de prise en charge	73
5. L'équipe :	74
6. ...2020.....	74
7. Présentation de situations.....	75
7-1.-Domaine « réfugié » famille D.....	75
7-2. Domaine « procédure » famille M	76
7-3. Domaine « procédure » famille O.....	77
LE SERVICE LOGEMENT	81
1. Cadre général :.....	81
1-1. Textes de Références :	81
2. L'action	81
2-1. Nos actions :	82
3. Fonctionnement	83
3-1. La Permanence d'accueil physique :	83
3-2. Les RDV bureaux :	84
3-3. Les visites à domicile :	84
4. Les visites de logement :	85
5. Le travail administratif :	85
6. Banque alimentaire.....	86
7. Population.....	86
7-1. Ressources des ménages	87
8. Perspectives 2020	89
AIDENGARE	91

1. Présentation	91
1-1.Contexte de création ou de renouvellement de l'ACI.....	91
1-2.Le partenariat ADPEI-HPF	91
2. L'opportunité de la création de l'ACI	92
2-1. L'activité d'Aidengare	94
3. L'organisation au sein d'Aidengare.....	95
3-1. Le recrutement	95
3-2. Le travail des encadrants techniques	98
4. Bilan qualitatif et quantitatif des actions d'accompagnement social et professionnel.....	100
4-1. La typologie du public	100
5. L'accompagnement socioprofessionnel	106
5-1. Les entretiens d'accueil :.....	106
5-2. Les entretiens de diagnostic :	106
5-3. Les entretiens de suivi :.....	106
5-4. Les entretiens de bilan d'étape :.....	107
5-5. Les entretiens tripartites :.....	107
5-5. Les accompagnements physiques :.....	108
5-6. Les actions collectives :.....	108
5-7. La recherche et la veille documentaire :.....	108
5-8. La formation :.....	108
5-9. Le partenariat : mise en œuvre, participation, animation :.....	109
6. LES SORTIES.....	112
L'ESAT	115
1. CONTEXTE	115
2. Caractéristiques du public accueilli	116
2-1.Personnes accompagnées en file active et au 31 décembre 2019	116
2-2. Répartition des personnes accompagnées entre 2014 et 2019	116
3. Indicateurs généraux relatifs à la prise en charge	116
3-1. La parité au sein de l'établissement	116
3-2. La répartition Hommes/femmes par tranche d'âge	118
3-3. Caractérisation du public à partir du critère d'âge (en pourcentage).	118
3-4. Classification de la population accueillie en fonction des deux principales déficiences	118
3-5. Les maladies rares.....	119
3-6. Profil des personnes accompagnées en fonction des pathologies et des déficiences principales	120
3-7. Répartition des personnes accueillies par temps de travail au 31 décembre 2019.	121
3-8. L'ancienneté dans l'établissement.....	121
3-9. Indicateurs relatifs à l'insertion sociale dans le logement des personnes accompagnées en 2019	123
3-10. Personnes accompagnées qui bénéficient d'un accompagnement spécifique dans le logement connu.	124
3-11. Autres éléments d'appréciation du niveau d'autonomie	125
4. Analyse de la population à partir des problématiques d'accompagnement et des impacts sur la prise en charge.....	126

4-1. Les personnes en situation de handicap psychique.....	126
4-2. Les personnes en situation de vieillissement.....	126
4-3. Parentalité et handicap.....	127
4-4. L'accueil des jeunes	127
4-5. Les impacts sur le plan de l'accompagnement social et la coordination des projets	128
5. L'ACCUEIL.....	128
5-1. L'Admission	128
5-2. Analyse de la population à partir des flux.....	129
5-3. Provenance des personnes accueillies en période d'essai	130
5-4. Départ de l'ESAT et destination de sortie	130
5-5. Analyse des fins de prise en charge.	131
6. L'accompagnement	131
6-1. Efficacité de la prise en charge par année et par indicateurs du « processus d'accompagnement socio-éducatif et pratiques professionnelles ».....	131
6-2. Analyse quantitative et qualitative du « processus d'accompagnement socio-éducatif et pratiques professionnelles » en 2019	132
6-3. Accompagnements sociaux.....	132
6-4. Accompagnements aux soins.....	133
6-5. Accompagnements en situation professionnelle.....	137
6-6. Accompagnements en mobilité professionnelle	137
6-7. Accompagnements à la formation.....	137
6-8. Accompagnements à la participation à la vie sociale	137
7. Favoriser l'intégration des ouvriers dans le milieu ordinaire	138
8. Le Contrat Pluriannuel des Objectifs Moyens (CPOM)	139
8-1. Développer les modes de coopération,	139
8-2. Du projet personnalisé au projet de vie.....	140
8-3. Parcours professionnels, réponse plurielle.....	140
8-4. Réponse accompagnée pour tous (RAPT)	142
8-5. Promouvoir l'employabilité des personnes avec un trouble du spectre de l'autisme (TSA), Parcours professionnels : réponse plurielle (sous réserve de financements complémentaires)	142
8-6. Promouvoir les bonnes pratiques professionnelles dans l'accompagnement des travailleurs handicapés en ESAT.	144
9. Participations sociales.....	144
9-1. Le Conseil à la Vie Sociale CVS	144
9-2. Réunions d'ateliers mensuelles	144
9-3. Les instances de participations sociales.....	145
10. Autres prestations délivrées	145
10-1. Prestations Restauration.....	145
10-2. L'accès aux soins — Contrat groupe de la mutuelle	145
11. L'ouverture de l'établissement.....	146
11-1. L'accueil des stagiaires.....	146
11-2. Accueil des stagiaires usagers.....	146
11-3. Accueil des groupes d'usagers	147
11-4. Accueil des professionnels	147

11-5. Coopération et partenariat	147
11-6. Partenariat avec un réseau de santé	148
11-7. Coopérations inter-établissements.....	148
11-8. Coopération avec des équipes mobiles	150
11-9. Conventions avec un ou plusieurs centres de ressources	150
11-10. Autres partenariats	152
11-11. Coopérations avec les partenaires de formation.....	152
11-12. Coopération avec les administrations.....	152
11-13. Coopération avec les collectivités locales	154
12. Dimension économique	154
12-1. La gestion financière et le Processus Production.....	154
Évolution du chiffre d'affaires :	154
12-2. Répartition des CA par ateliers	155
12-3. Obtenir un équilibre financier pour l'établissement et par atelier	158
13. Les enjeux	158
13-1. La réforme de la tarification	159
13-2. RAPT — Une réponse accompagnée pour tous.	159
13-3. L'insertion vers le milieu ordinaire et l'emploi accompagné	160
14. Conclusion	160
CONCLUSION	163

INTRODUCTION

INTRODUCTION

La crise sanitaire vécue en 2020, nous a permis de nous rendre compte de l'importance de la présence de l'ensemble des acteurs professionnels sur le terrain, et combien sur nos établissements et services certaines fonctions rarement valorisées sur nos rapports d'activité sont essentielles au bon fonctionnement de notre organisation.

Pour éviter les risques de contamination, nous nous sommes concentrés sur l'essentiel afin que les prises en charge se fassent en maintenant un bon niveau de sécurité et des conditions de vie satisfaisantes pour les personnes.

Les équipes de terrain ont été réduites, mais pour certaines fonctions des renforts ont été nécessaires.

Je commencerai donc en mettant à l'honneur les fonctions logistiques qu'il s'agisse de l'hygiène et de la propreté des biens et des lieux, de la maintenance des bâtiments et du matériel ou encore des achats. Les femmes et les hommes qui exercent ces fonctions brillent par leur discrétion, ils font en sorte de par les travaux réalisés que chacun, personne accueillie comme salarié, puisse évoluer dans un environnement sain et fonctionnel.

Il est bon de préciser que les fonctions logistiques sont invisibles lorsqu'elles sont bien réalisées et peuvent bloquer une organisation lorsqu'elles sont défaillantes. En effet, chacun trouvera normal d'être accueilli dans des locaux propres et bien entretenus, sans réellement penser au fait que cela a nécessité des heures de travail, et nous sommes nombreux à repérer la petite tâche sur la table sans appréhender la propreté de l'ensemble de la salle. Ainsi, ce qui s'avérait normal jusqu'en 2019 s'est transformé en primordial lors de la crise sanitaire, il a fallu renforcer de manière systématique le nettoyage des locaux et procéder à intervalle régulier à la désinfection des zones sensibles.

Ainsi, ceux que l'on ne voyait plus ont pris une place particulière dans l'organisation, mettant en évidence combien le rôle de chacun a du sens.

Depuis de nombreuses années sur l'Association, les fonctions logistiques sont encadrées par des salariés permanents et réalisées par des salariés en insertion, en 2019 six personnes ont bénéficié sur HPF de contrats d'insertion Parcours Emploi Compétence (PEC), sur une période de 9 mois à 1 an, elles acquièrent les compétences nécessaires à un retour à l'emploi pérenne.

Nous avons pu en 2019 consolider l'emploi de 2 de ces salariés par la signature d'un contrat à durée indéterminée, leur assurant ainsi une stabilité professionnelle et probablement plus.

Une autre fonction centrale sur notre organisation et qui, comme pour la logistique, s'est avérée essentielle durant la crise sanitaire est la fonction d'accueil.

Dès l'entrée, nous avons affaire à des agents d'accueil et de communication, que ce soit au siège de l'Association à la rue Honnorat ou à l'ESAT, ces personnes réalisent le premier accueil sur nos structures, elles sont en première ligne face aux personnes accueillies, elles font le lien avec l'ensemble de l'organisation tant sur les dimensions :

- sociales avec une orientation vers les travailleurs sociaux
- logistiques pour tout ce qui concerne les livraisons
- administratives avec la gestion des rendez-vous et des réunions.

C'est à elles que l'on s'adresse la plupart du temps si l'on veut avoir un renseignement, elles surveillent les entrées-sorties, elles répondent au téléphone, prennent les messages, transmettent les informations, informent les personnes des modalités de fonctionnement des établissements, elles accueillent la demande des personnes et cherchent en interne ou en externe le meilleur relais pour leur répondre.

Et pourtant, malgré l'importance stratégique de cette fonction, vous ne trouverez que sporadiquement dans le rapport d'activité mention de ce service, cette fonction est peu ou pas prise en compte financièrement dans les organigrammes des différents établissements et services.

Il paraît évident d'être accueilli, si possible par des professionnels formés qui soient toujours souriants, à l'écoute, réactifs et sachant tout (la plupart du temps en devant le deviner...) nous aurons très probablement dans les mois à venir à travailler la valorisation de la fonction Accueil.

Après les fonctions logistiques et l'accueil, il semble important de faire un focus sur les fonctions comptables et administratives, on pourrait penser qu'en période de crise, elles ne sont pas primordiales et pourtant, jamais nous n'avons été amenés à gérer autant de commandes exceptionnelles, nécessitant réactivité et disponibilité sans quoi les dimensions sécurité et hygiène notamment n'auraient pas pu être optimisées. Là encore, nous sommes sur des fonctions intégrées, que l'on ne voit plus ou peu et principalement si elles sont défaillantes, chaque jour des heures de travail sont consacrées aux fonctions administratives et comptables, elles font l'objet d'études afin d'aller vers une plus grande efficacité, notamment par des projets autour de la gestion numérique des données, mais, là encore le facteur humain est primordial et répond aux demandes de chacun en alimentant la réflexion.

C'est grâce à ces femmes et ces hommes qui travaillent au quotidien auprès des équipes éducatives, au bénéfice des personnes accueillies et de l'ensemble des ressources humaines des établissements et services, que notre organisation est efficace, c'est parce qu'ils développent leurs compétences et qu'ils se rendent disponibles y compris en situation de crise qu'il nous est possible d'accompagner « au présent » l'ensemble des personnes qui, à

un moment donné de leur parcours de vie, ont besoin d'une main, d'un toit, d'un travail, d'un soin et d'une écoute.

Accompagner au présent c'est être là quand c'est nécessaire, s'éloigner quand c'est possible et revenir si on nous le demande.

Accompagner au présent, c'est prendre en compte l'histoire de la personne.

Accompagner au présent, c'est pouvoir se projeter dans un futur qui serait un idéal de vie.

Accompagner au présent, implique la prise en compte d'un environnement toujours mouvant dans lequel la capacité d'adaptation des organisations et des personnes qui y travaillent est permanente.

Jean-Louis GAMBICCHIA

Directeur

LE SIEGE

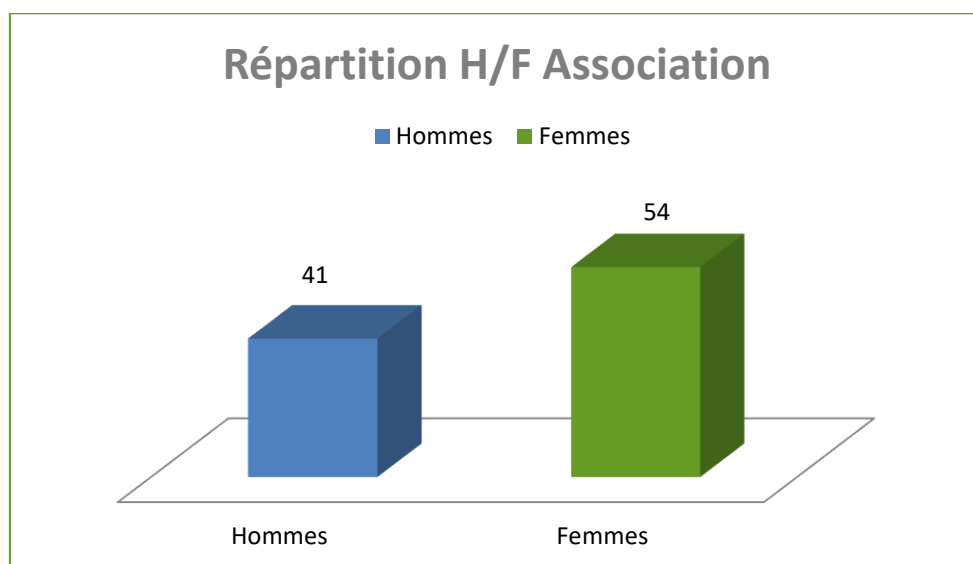
SERVICE RESSOURCES HUMAINES

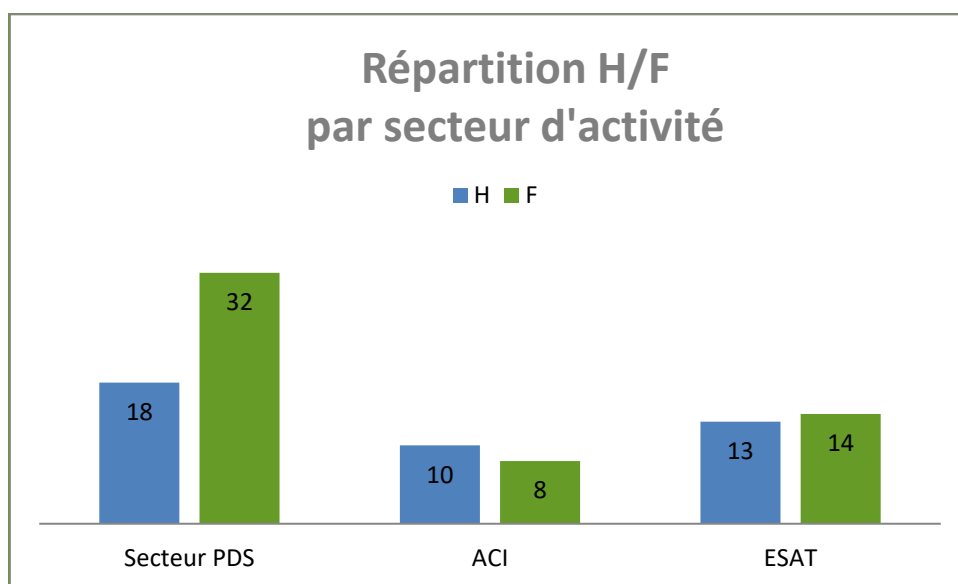
Le Service Ressources Humaines fait partie des fonctions du Siège Administratif d'HPF et, à ce titre, intervient dans une démarche transversale sur l'ensemble des services et établissements de l'Association :

- Le secteur Personnes en Difficulté Sociale avec la gestion d'un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, d'un Atelier d'Aide à la Vie Active, d'un Centre d'Accueil pour Demandeurs d'asile, d'une Maison d'Enfants à Caractère Social, et de services d'accompagnement ayant une expertise dans le logement, l'emploi, la santé.
- Le secteur Insertion par l'Activité Économique avec l'Atelier Chantier d'Insertion Aidengare
- Le secteur Handicap avec la direction d'un ESAT employant 104 ouvriers en situation de handicap.

1. Ressources Humaines de l'Association :

95 salariés, dont 41 hommes et 54 femmes





2. Démarrage de l'activité Chantier d'insertion AidEngare.

L'Atelier Chantier d'Insertion « AidEngare », initié en décembre 2018 a véritablement démarré en janvier 2019.

Ce service, situé sur la gare St Charles assure un service d'aide aux voyageurs, avec port de bagages et orientations sur le site de la gare. Les salariés en insertion participent également à l'effort de propreté du site et assurent une veille sociale.

Parallèlement aux missions de travail proposées, les salariés en insertion bénéficient d'un accompagnement socioprofessionnel mené par l'ADPEI en vue de renforcer leur employabilité et leurs compétences.

Deux encadrants techniques assurent la coordination au sein des équipes, qui de 12 salariés en début d'année est progressivement passée à 18 salariés.

S'agissant d'un nouveau type d'activité au sein d'HPF, la fonction RH a été mobilisée sur plusieurs aspects :

- Mise en place de divers agréments et adhésions : Unifaf, Malakoff Médéric, AG2R.
- Création des Fiches de poste.
- Travail partenarial avec l'ADPEI.
- Recrutements.
- Elaboration d'un nouveau type de contrat : le Contrat à Durée Déterminée d'Insertion, mentionnant les dimensions d'accompagnement du salarié et les possibilités de suspension du contrat pour faire des stages correspondant à son projet professionnel ou bien s'il trouve un contrat à durée déterminée.
- Mobilité interne pour les encadrants techniques, deux salariés ayant postulé sur la

fonction d'encadrement.

- Un travail important en matière de droit disciplinaire (rappel du cadre professionnel, retards, absences non justifiées) du fait de l'éloignement de l'emploi de ces salariés.
- Renouvellements et suspensions des contrats de travail dans le cadre de stages d'immersion en milieu professionnel ou de CDD lié au projet de la personne.

3. Dialogue social

L'année 2019 a été marquée par un dialogue social en continu, notamment par la mise en place du Comité Social et Economique. Du fait de cette actualité, plusieurs temps d'informations et de travail ont été organisés avec la Délégation syndicale, aboutissant à un accord cadre déterminant que le périmètre du CSE s'étendrait à l'ensemble des secteurs d'activité de l'Association.

Par ailleurs un nouvel accord sur l'Egalité professionnelle H/F a été élaboré pour une période de trois ans, déterminant trois domaines de progression :

- Le recrutement d'hommes dans la filière administrative et la filière éducative et sociale du secteur Personnes en Difficulté Sociale.
- La retraite progressive.
- La mise en place d'un dispositif expérimental de télétravail.

4. Plan de Développement des compétences (PDC)

Un des axes centraux de la fonction RH est d'adapter le plan de développement des compétences aux besoins des établissements et services de l'Association.

La réforme de la formation professionnelle a un temps déstabilisé ce secteur en attendant que l'OPCO Santé prenne sa place.

L'OPCO nous accompagne dans la construction d'un plan de formation optimisé, en mobilisant notamment divers financements comme les fonds mutualisés de Branche ou les fonds spécifiques attribués à des salariés en voie d'insertion (dispositifs Parcours Emploi Compétences pour le personnel en contrat aidé et PIC pour le secteur de l'Insertion par l'Activité Economique).

Le PDC est construit par l'équipe de Direction afin de recenser les besoins de chaque établissement/service tout en prenant en compte les souhaits des salariés exprimés dans les entretiens annuels d'évaluation et les entretiens professionnels.

Les axes liés à la sécurité : Sauveteur Secouriste du Travail, habilitation électrique, Certificat

d'Aptitude à la Conduite En Sécurité ; l'actualisation des compétences techniques (comptabilité, word/excel, droit social) sont prises en charge sur le Compte d'Investissement de Formation de l'Adhérent ; les fonds spécifiques interviennent sur des actions à dynamique collective ou relatives à la connaissance des publics accompagnés.

4-1. Mobilisation des Actions Collectives Régionales (ACR) proposées par l'OPCO Santé

Chaque année l'OPCO propose des journées de formation sur des thématiques liées aux problématiques du secteur. Ces journées sont riches en échanges entre professionnels et permettent la mise en réseau des salariés et la mutualisation des connaissances.

Thématiques ACR	Salariés formés
Publics agressifs et violents	3
Comment utiliser les réseaux sociaux pour communiquer	1
Règlement Général sur la Protection des Données	1
La gestion en mode Projet	1

4-2. Les actions de formations ayant bénéficié de cofinancements :

Actions de formation par établissement/services	Nb de salariés formés	Compte Investissement Formation Adhérent (en Euros)	Autres fonds : FMB – PIC Fonds Pro (en Euros)
Service Logement			
Approche d'autres cultures	2	1956	2770
CADA			
Les afghans	1	165	440
Personnel en Contrats aidés (PDS/ESAT)			
HACCP (règles d'hygiène alimentaire)	5	-	1080
Atelier Chantier d'Insertion			
Parcours numérique	12	497	2853
Chantier multi services SNCF	12	497	16328
ESAT			

Manager une équipe de TH en ESAT	16	1140	2400
Mieux communiquer pour mieux coopérer	3	450	2400
VAE ETS	1	-	1780

4-3. Compte Personnel de Formation (CPF)

Dans la réforme de la formation professionnelle, le Compte Personnel de Formation est un dispositif qui donne la possibilité à chacun de déterminer ses choix de formation en mobilisant ces droits. Le CPF peut également intervenir dans le cadre d'un cofinancement employeur/salarié.

Afin de mieux comprendre ce dispositif, nous avons demandé l'intervention d'un Conseiller en Evolution Professionnelle mandaté par l'OPCO sur site afin de donner une information précise et technique et de répondre aux questions des salariés.

La fonction RH s'est mise à disposition pour accompagner les salariés qui le désirent à l'élaboration des dossiers CPF car le dispositif est complexe.

Un salarié a bénéficié d'un cofinancement de l'employeur pour une action de formation en langue russe pour un total de : 2411 euros (CIFA 911 euros + CPF 1500 euros)

4-4. Parcours Emploi Compétences

Le personnel embauché en contrats aidés CUI/CAE bénéficie d'aides spécifiques, l'objectif étant le développement de compétences afin de trouver un emploi dans le milieu ordinaire à l'issue de leur passage dans notre structure.

Les postes en CUI/CAE concernent les activités logistiques et maintenance sur les différents établissements de l'Association.

- Le personnel en Cuisine a bénéficié d'une formation HACCP « Hazard Analysis Critical Control Point » dont l'objectif est de comprendre les origines des contaminations et leurs conséquences, de maîtriser les règles d'hygiène alimentaire et d'appliquer ces règles à l'environnement professionnel.
- 1 personne a suivi la formation Sauveteur Secouriste du Travail
- 2 personnes du service Maintenance ont participé à une formation « Habilitation électrique »

4-5. Parcours de formation des salariés de l'ACI

Les salariés en insertion ont bénéficié de deux actions de formation collective pour lesquelles nous avons bénéficié de Fonds mutualisés de Branche et de fonds PIC (Plan d'Investissement Compétences).

✓ **Parcours numérique**

Cette formation dispensée par l'ADPEI propose de former les salariés en insertion à l'utilisation d'internet principalement dans le cadre d'une recherche d'emploi. Elle sera finalisée par le passage du Passeport Internet Multimédia ((PIM).

✓ **Formation Chantier multiservices SNCF**

Cette formation a été proposée et dispensée par l'organisme de formation de la SNCF avec pour objectifs de :

- Se situer au sein de l'organisation de la SNCF,
- appréhender les risques en milieu ferroviaire et identifier les règles de sécurité à respecter,
- participer à la sécurité des clients en gare et traiter les accidents de personne,
- comprendre les grands principes de communication à adopter pour exercer sa fonction.

4-6. Travailleurs en situation de handicap de l'ESAT SAINT JEAN

Le plan de développement des compétences des ouvriers est construit en lien avec la Direction et le service social de l'ESAT.

Trois grands axes de formations ont été priorisés cette année :

✓ **Alphabétisation et compétences de base** : 16 personnes

- Savoir lire, écrire, compter.
- Agir en autonomie dans la vie quotidienne et professionnelle.
- Aider à l'intégration sociale.

✓ **Opérateur de production** : 16 personnes

Cette action de formation d'OTOS 13 s'inscrit dans la reconnaissance de savoirs faire acquis par l'expérience des travailleurs d'ESAT par rapport au conditionnement du produit.

- Choisir le conditionnement selon le mode opératoire.
- Conditionner les produits selon la commande et les instructions.

✓ **Agent magasinier** – 7 personnes

- Connaissance de l'environnement professionnel, se repérer dans une zone de stockage.
- Adopter les gestes et postures appropriés, connaître les équipements de protection individuelle liés à l'activité.
- Être en conformité avec la commande.

5. Ouverture d'une Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS)

Sur le dernier trimestre 2019, nous avons obtenu l'agrément pour l'ouverture d'une MECS accueillant 30 mineurs non accompagnés.

Nouveau secteur d'activité pour l'Association, cet agrément a amené de grandes transformations en interne afin de s'adapter à ce nouveau public.

La MECS ouvrira ses portes début janvier 2020, de nouvelles perspectives, une autre dynamique qui permettront de mettre à profit les ressources internes de l'Association, mais également de s'ouvrir à d'autres compétences.

L'adaptation aux besoins de ce nouveau public, la créativité associative, l'optimisation des moyens et des compétences, autant de valeurs qui continueront à être mobilisées pour l'année à venir.

Christine CHRISTEL
Adjointe de Direction
Délégation RH

RESSOURCES MATERIELLES

2019 a marqué à la fois une continuité dans les projets engagés et, comme pour l'ensemble des services, une réelle transformation des tâches et des projets avec la préparation de l'arrivée de la MECS.

Le premier semestre nous a permis de rénover les chambres de l'internat, de travailler sur des projets d'économie d'énergie, de continuer nos recherches de prestataires techniques et de finaliser plusieurs projets démarrés en 2018. La mise en place de l'ACI a également été une partie importante de ces six premiers mois pour l'ensemble du service ressources matérielles.

Le second semestre a principalement été tourné vers la préparation technique et organisationnelle de l'arrivée de la MECS sur l'établissement.

1. Les réalisations :

Amélioration des parties communes :

Les fenêtres du couloir et de la cafétéria ont été changées à l'automne. La mise en place de double vitrage a immédiatement permis d'améliorer la température dans ces zones. Cette rénovation est également profitable à l'ensemble des bureaux en supprimant les ponts thermiques et les zones de froid.

Sécurisation et surveillance des accès

La mise en place de la MECS nous a conduits à procéder à une importante sécurisation des accès. Les entrées et les circulations intérieures se font grâce à un système Vigik paramétrable à distance et permettant de ne donner accès qu'aux zones nécessaires.

De même, nous avons reçu plusieurs prestataires pour la mise en place d'un système de vidéosurveillance, suite aux différents devis reçus nous avons sélectionné l'un d'entre eux qui installera près de 20 caméras sur l'établissement.

Recherche d'un logiciel de gestion des fiches hébergées sécurisé

L'application utilisée aujourd'hui pour le suivi des personnes accueillies ne répond plus totalement aux besoins et aux obligations. Nous avons mené en 2019 une recherche de logiciel assurant ce suivi. Nous avons reçu de nombreux candidats, mais les enjeux économiques et les propositions techniques faites ne nous ont pas encore permis de choisir un outil nous convenant. Cette recherche continuera sur 2020.

Réaménagements du Siège

La mise en place de la MECS nous a amené à repenser l'organisation des bureaux et à procéder à des aménagements.

Les équipes de maintenance ont réalisé en 2019 des aménagements importants sur le Siège :

- Création de 2 bureaux supplémentaires.
- Rénovation du bureau du 3^{ème} étage
- Transformation de l'ancienne papeterie en bureau

Ces réalisations de qualité effectuées en interne nous ont permis d'importantes économies. La présence des équipes de maintenance et de logistique lors du changement des bureaux a également permis une rapide reprise du travail.

Rénovation des chambres rue Honnorat

Nous avons, en fonction des vacances de chambres, rénové 5 chambres du 2^{ème} étage, refait les peintures, les branchements électriques et dans la mesure du possible les sols.

Changement d'opérateurs de téléphonie mobile

Le contrat SFR sur la téléphonie mobile étant arrivé à échéance en mai 2019, nous avons regroupé l'ensemble des contrats téléphonie du Siège sous le même prestataire : Bouygues Télécom.

Remise aux normes de la cuisine.

- Installation de lave mains « hygiène ».
- Réfection du placard gris de la cuisine.
- Réaménagement et réfection du vestiaire du bureau cuisine en zone de stockage de produits secs.

Visite des hôtels conventionnés

Notre service a aussi répondu à une demande du SIAO pour le suivi des hôtels conventionnés par le SIAO. Ce suivi a pris la forme d'une visite détaillée de chaque établissement pour vérifier les éléments de sécurité, la qualité structurelle des chambres et des parties communes (humidité, entretien, aération, ...).

Partenariat avec l'Agence du Don en Nature

Nous avons en 2019 conclu une convention avec l'Agence du Don en Nature. Cette association créée en 2008 collecte et redistribue des produits neufs non-alimentaires invendus ou déclassés pour un très faible pourcentage du prix public. Notre partenariat nous permet d'avoir accès à un catalogue de produits d'usage courant. Nous avons en 2019

commandé pour 19 338,56 € de matériel pour un coût total hors livraison de 488,89 €.

Intégration de personnes accueillies

Le service maintenance et logistique a intégré 3 personnes du CADA dans le cadre d'un accompagnement AAVA. Ces personnes retrouvent ainsi une activité professionnelle, développent la confiance et l'estime de soi et évoluent en équipe.

Service logistique

Adaptation du service logistique au départ à la retraite de la responsable. Le service n'a connu ni désorganisation ni problème grâce à la prise en charge réussie des équipes cuisine et ménage par la Secrétaire de Direction.

Service comptabilité

La comptabilité a parfaitement absorbé l'arrivée d'un nouveau service ACI-Aidengare et a accompagné les recherches de prestataires pour le changement du logiciel de gestion bancaire et de serveur déporté.

Nous avons également préparé ensemble l'arrivée de la MECS en repensant les procédures pour répondre au mieux et au plus vite à leurs besoins.

Divers

- Recherche de prestataires pour la mise en place des caméras, et des systèmes de contrôle d'accès.
- Recherche de prestataires pour la création d'un réseau wifi efficace et aux normes dans les étages.
- Recherche de prestataires pour le développement de la dématérialisation des documents papiers de l'Association.
- Recherche d'un prestataire pour le passage à la dématérialisation des bulletins de paye.
- Achat d'une tente anti-punaises de lit permettant un traitement en 1h des vêtements, objets, meubles, matelas ...
- Sécurisation de l'entrée grâce à la pose d'une grille supplémentaire à l'entrée principale.
- Inscription de l'association auprès du programme « association » de Microsoft pour bénéficier des licences gratuites de leurs logiciels.
- 340 demandes d'interventions aux services maintenance et logistique en 2019, hors besoin planifié.

2. Perspectives 2020 :

Suite de 2019

Les études, recherches et projets menés en 2019 se concrétiseront en 2020 :

- Transfert effectif du serveur comptabilité vers un serveur déporté hébergé par un partenaire d'Interconsult : Gossis.
- Accompagnement à l'installation de la MECS sur l'établissement à la rue Honnorat.
- Création de 2 nouvelles chambres au 2^{ème} étage.
- Mise en place d'un nouveau logiciel de gestions des fiches hébergés.
- Changement du logiciel de gestion bancaire.
- Mise en place de la dématérialisation des courriers et des factures.
- Mise en place de la dématérialisation des bulletins de paye.
- Adaptation des services maintenance, comptabilité et secrétariat à l'arrivée d'un service supplémentaire.
- Changement des luminaires, rénovation des couloirs et des faux plafonds.

Etude sur le changement des fenêtres et des volets de la façade de la rue Honnorat

Cette étude technique et financière devra s'accompagner d'une importante recherche de financements. Au vu de l'importance du chantier, nous pensons que celle-ci se poursuivra jusqu'en 2020.

Rationalisation des appartements en location

Etudes sur les besoins en appartements des différents services d'HPF et recherche d'un immeuble permettant de regrouper nos appartements pour simplifier la maintenance et la gestion et faire des économies d'échelle au niveau location.

Entretien du patrimoine de l'association

Au second semestre 2020, nous procéderons à l'évaluation des besoins d'entretien de l'immeuble de la rue Canonge.

Nicolas Vayssière

Adjoint de Direction

Délégation Ressources Matérielles

ANIMATION PÉDAGOGIQUE ET DÉMARCHE ÉVALUATION

Avant de procéder à un bilan de l'exercice 2019, il est important de faire un rappel du contexte réglementaire qui s'applique à la démarche d'évaluation au niveau institutionnel.

1. Contexte règlementaire relatif à la démarche d'évaluation

La généralisation et l'accélération de la mise en œuvre des outils de pilotage au service des politiques publiques s'accompagnent d'une planification croissante (schémas territoriaux, régional départemental, local). Cette programmation se décline au niveau des ESSMS par la généralisation des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) avec pour toile de fond la convergence des coûts des établissements fournissant des prestations similaires à des publics comparables et l'accroissement du pilotage par indicateurs de performance pour tous les ESSMS.

Pour le **secteur handicap**, l'année 2019 se caractérise par la poursuite de la deuxième phase du projet SERAFIN-PH. Pour mémoire ce projet doit aboutir à la mise en place d'un référentiel tarifaire qui croisera les modes d'accueil et d'accompagnement, les besoins liés aux caractéristiques des personnes et le coût des prises en charge. La deuxième étape consiste à développer des modèles de financement possible et d'en simuler les impacts financiers. La troisième étape prévoit le déploiement du nouveau modèle tarifaire. L'objectif affiché est de soutenir l'évolution de l'offre telle que définit dans la démarche « Réponse accompagnée pour tous » dans une logique d'équité, de promotion des parcours, de souplesse et plus globalement d'amélioration des modalités de leur accompagnement.

Pour le **secteur Accueil, Hébergement et Insertion (AHI)**, la réforme du financement suit son cours. L'obligation de contracter un CPOM est rendu obligatoire par la loi ELAN du 23 novembre 2018.

Par ailleurs, le constat d'un sans abris persistant en France et d'une saturation toujours croissante des dispositifs d'hébergement d'urgence, impose au secteur une accélération dans le changement de modèle. La politique du « logement d'abord »¹, érigée en principe d'action se poursuit et s'accélère. Il **s'agit d'une part d'éviter les passages par l'hébergement lorsque l'accès direct au logement peut se faire, et d'autre part de réduire**

¹ Le politique du « logement d'abord » se décline dans l'ensemble des documents stratégiques, les instances de gouvernance et plans d'actions aux niveaux régional, départemental et local, et en particulier dans les Plans départementaux d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) et les Programmes locaux de l'habitat (PLH), le plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-

les durées de séjour en accélérant les sorties vers les solutions de logement stables et pérennes afin de rendre à l'hébergement d'urgence sa vocation première d'accueil inconditionnel et immédiat pour les personnes en détresse.

La politique du logement d'abord implique des évolutions structurelles et organisationnelles des dispositifs existants, l'augmentation du parc locatif, la création de plateformes, le renforcement des maraudes et une évolution des pratiques professionnelles. Parmi les objectifs affichés par le plan quinquennal, ne sont cités ci-dessous que ceux qui, d'un point de vue stratégique, peuvent avoir un impact sur l'offre globale d'accueil et d'accompagnement du CHRS Honnorat.

- Restructuration de l'offre d'hébergement et des modes d'accompagnement afin de répondre aux objectifs de logement d'abord.
- Accompagnement à la transformation des CHRS vers l'accompagnement « hors-les-murs ».
- Développement des pensions de familles, dispositif considéré comme une solution pérenne dans le cadre de la fluidification et le désengorgement des CHRS. Nous avons été retenus lors d'un appel à projet pour créer 27 places en pension de famille, ce nouveau dispositif programmé en 2022, donne à l'association de la cohérence et du sens dans son approche globale de l'accompagnement pour les personnes en situation d'exclusion.

Pour le **secteur Asile**, la loi "pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie" a été publiée au JO du 11 septembre 2018. Les dernières mesures sont entrées en vigueur au premier trimestre 2019 :

- Pour le CADA, la nouvelle réforme introduit plus de simples aménagements² que des changements majeurs dont une harmonisation de la prise en charge CADA/HUDA sur le plan de l'accompagnement.
- Le CPOM concernera prioritairement les opérateurs de tailles importantes (niveau régional) gérant plusieurs catégories d'hébergement (CPH³HUDA⁴ CADA...).

Si cette nouvelle loi ne bouleverse pas le dispositif antérieur elle apporte néanmoins des changements significatifs. Délais pour le dépôt puis l'instruction des demandes d'asile, procédure accélérée, délais de recours, durée de la rétention administrative, demande de titre de séjour, droit de séjour pour raisons de santé, cas des mineurs (dont les mineurs non accompagnés), reconnaissance de la filiation, cas spécifique de Mayotte, aide au séjour irrégulier, accueil des "talents", parcours d'intégration... Sur tous ces sujets, les acteurs territoriaux devront tenir compte du nouveau cadre législatif.

² Modification des documents supports : cahier des charges, contrat de séjour, règlement de fonctionnement

³ Centre Provisoire d'Hébergement
Hébergement d'urgence des demandeurs d'asile

2. Les principaux enjeux pour le service animation pédagogique et démarche d'évaluation

- Intégrer dans les missions et les prestations développées par les différents établissements, les évolutions et orientations réglementaires, relatives à l'accueil et l'accompagnement des publics.
- Utiliser la démarche d'évaluation interne comme un support pédagogique garant des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) telles que déclinées par l'ANESM-HAS.
- Piloter le diagnostic interne pour alimenter les projets d'établissement (cahier des charges) et répondre ainsi aux obligations liées à l'évaluation externe et aux nouvelles modalités contractuelles et financières telles que le CPOM.
- Intégrer dans la démarche d'amélioration continue les indicateurs de performance ainsi que les critères d'appréciation relatifs aux référentiels coûts pour faciliter un langage commun avec les financeurs dans le cadre des négociations.
- Soutenir et renforcer l'appropriation par les professionnels des évolutions réglementaires qui impactent les pratiques professionnelles et évaluatives dans le cadre de l'accompagnement des personnes.

3. État des lieux de la démarche d'évaluation dans les établissements en 2019

L'objectif est de maintenir les établissements dans une démarche d'évaluation cohérente et respectueuse des temporalités liées aux obligations réglementaires en interaction avec l'environnement et les différents publics accueillis par l'association.

Rappel des principales étapes

- L'agrément donne une autorisation de fonctionnement de 15 ans.
- Un établissement doit durant cette période procéder à une évaluation interne tous les 5 ans et à une évaluation externe tous les 7 ans.

3-1 L'ESAT

Cet établissement a signé son premier CPOM en janvier 2019 pour une durée de 5 années.

Événements marquants en 2019

Élaboration du Projet d'Établissement 2020-2025

L'enjeu est d'éprouver la capacité d'adaptation de cet établissement au travers du développement du projet personnalisé sur le principe d'un projet de vie avec pour corollaire la notion de parcours, et l'intégration de nouveaux dispositifs⁵: Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT) et son Plan d'Accompagnement Globalisé (PAG), le Dispositif d'Emploi Accompagné (DEA) et les Mise en Situation Professionnelle (MISPE). C'est dans cet état d'esprit que le projet d'établissement a été conçu. Ce dernier venant dans la continuité du processus évaluatif. Les séances de travail⁶, échelonnées de janvier à septembre 2019, ont eu pour but d'approfondir certaines thématiques repérées dans le cadre de l'évaluation interne et du CPOM.

- Accueil des stagiaires (2 séances).
- Accompagnement socio-professionnel et projet de vie (1 séance).
- Compétences transversales (4 séances). Un groupe de travail construit sur une modalité pluridisciplinaire (ASS, MA, Comptable, qualité) a permis d'approfondir la question des savoir être des personnes accueillies. Ce travail servira de support à la réactualisation des grilles professionnelles utilisées dans le cadre du projet personnalisé.
- Concernant les personnes accueillies des temps (5) ont été organisés en présence des moniteurs dans un double objectif : celui de présenter à tous la démarche et de recueillir les attentes du public. Un groupe s'est ensuite réuni pour approfondir les thèmes centrés sur la mobilité professionnelle et la formation collective.
- La participation des partenaires a été sollicitée dans le cadre de l'évaluation interne au travers d'un questionnaire et courriel intégrant des questions ouvertes et fermées.
- Des séances de relecture (5) ont réuni la direction avec pour objectif la validation du projet.

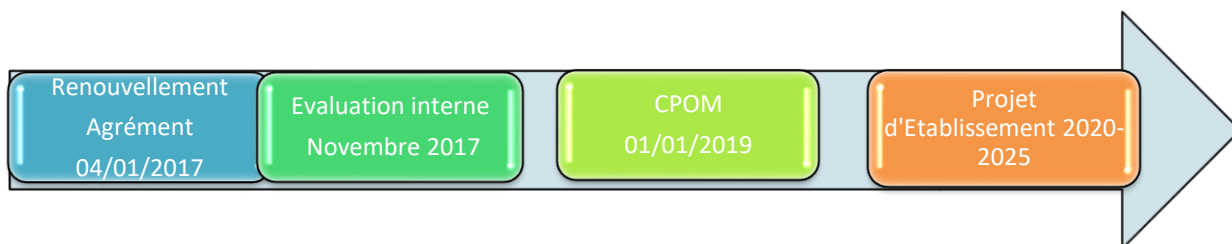
Modalités de suivi du plan d'action relatif à l'évaluation interne

Les actions issues des différentes entrées évaluatives, CPOM, évaluation interne et externe, projet d'établissement sont intégrées dans le Système de Management Qualité développé sur cet établissement. Tous les deux mois, la réunion qualité permet de passer en revue l'ensemble des indicateurs de suivi et des plans d'action et actions en cours relatifs aux différents périmètres d'intervention (siège et établissement) ; la revue de direction annuelle permet quant à elle de réévaluer en fonction du contexte réglementaire et de l'actualité les objectifs fixés ou d'en créer de nouveaux.

⁵ Pour le détail des dispositifs se référer au Projet d'établissement 2020-2025

⁶ Les groupes de travail se sont constitués sur la base du volontariat et du degré de spécialisation ou de participation du personnel sur les questions traitées.

Le cycle d'évaluation



Zoom sur l'année 2020

- La réactualisation du processus social est programmée en 2020/2021. Elle portera sur l'ensemble des procédures et protocoles relatifs à l'admission, l'accueil et l'accompagnement, avec un recentrage autour des nouvelles modalités de travail : remédiation cognitive, via trajectoire, les nouvelles modalités d'accueil des stagiaires.

3-2. Le CHRS

Élément contextuel

La création et la mise en place de la MECS sur l'internat de HPF en janvier 2020 a impacté dès septembre 2019 le CHRS : déplacement d'une partie public vers du diffus, partage des lieux de vie, nouvelle organisation, harmonisation des pratiques professionnelles, induisant un changement dans les priorités évaluatives sur ce dispositif notamment le report de l'évaluation interne.

Évènements marquants en 2019

Élaboration d'un plan d'action relatif au PRAPS⁷

- En lien avec l'infirmier pilote de l'action, approfondissement du travail réalisé en 2018 avec le Comité Départemental d'Éducation et de Promotion de la Santé (CODEPS) sur l'évaluation de la mission PRAPS. Ce travail s'est concrétisé par l'élaboration d'un plan d'actions précis accompagné d'un étayage par indicateur permettant un suivi de l'action tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

Évaluation des Ateliers d'Aide à la Vie Active (AAVA) mission pilotée par l'ANSA à l'initiative de la DRDJCS.

- Participation de HPF à l'état des lieux des AAVA⁸ du département. Le but étant d'évaluer les effets de ce dispositif dans le cadre de la remobilisation professionnelle

⁷ HPF participe aux Programmes Régionaux d'Accès à la Prévention et aux Soins (PRAPS). Cette participation est pilotée à partir du service santé d'HPF dans le cadre d'un plan d'actions « Accès aux soins pour tous », ciblant les populations précaires. Chaque année les bilans effectués permettent aux financeurs d'évaluer les actions menées.

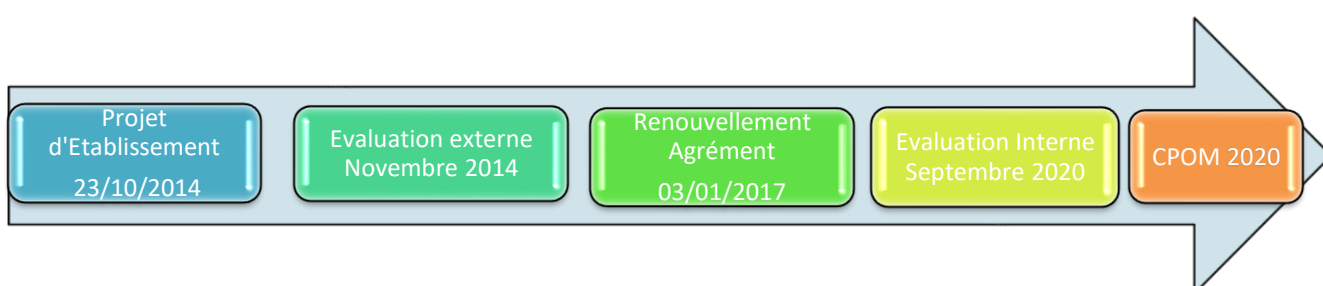
⁸ Trois autres associations sur le département ont un AAVA : la chaumière, Espoir, Etape.

des publics en situation de précarité. Les rencontres (7) se sont échelonnées de février à décembre 2019. La pertinence de l'accompagnement n'étant plus à faire, cette action devrait se poursuivre en 2020 avec la construction d'un projet AVA sur une base commune à l'ensemble des dispositifs du département.

Modalités de suivi de l'évaluation

Le comité de pilotage de l'évaluation interne reprendra son rythme⁹ au deuxième semestre 2020 après stabilisation de l'organisation à la suite de la création de la MECS sur Honnorat et à l'évaluation interne qui réenclenchera un nouveau plan d'action pour le CHRS.

Le cycle d'évaluation



Zoom sur l'année 2020

L'évaluation interne et la contractualisation d'un premier CPOM seront les chantiers prioritaires à mener sur le CHRS. Pour mémoire, le CPOM sera l'outil mobilisé dans le cadre de la mise en œuvre du logement d'abord ; il s'accompagnera de l'amplification des indicateurs support au dialogue de gestion.

3-3 La Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS)

Pour mémoire, ce nouveau dispositif s'inscrit dans les missions de l'Aide Sociale pour l'Enfance (ASE) avec pour finalité l'apport d'un soutien matériel, éducatifs et pédagogique aux mineurs âgés de 14 à 18 ans.

Élément contextuel : L'ouverture a compté du 27 janvier 2020 du nouvel établissement¹⁰ sur le site Honnorat implique une mise en conformité rapide du dispositif au regard de la loi 2002. Les différents établissements et services amenés à côtoyer ce nouveau public ont été mobilisés pour réfléchir sur une nouvelle organisation.

Évènements marquants en 2019

Réponse à l'appel à projet

⁹ Une rencontre par trimestre.

¹⁰ Sont des établissements et services sociaux et médico-sociaux, au sens du CASF, les établissements et les services, dotés ou non d'une personnalité morale propre. L'article L. 312-11 précise, les établissements ou services prenant en charge habituellement, y compris au titre de la prévention, des mineurs et des majeurs de moins de vingt et un ans relevant des articles L. 221-1, L. 222-3 et L. 222-5.

Le service évaluation a été mobilisé pour l'écriture du projet d'accueil et d'accompagnement relatif à la création de 30 places d'hébergement ¹¹pour Mineurs Non Accompagnés¹².

Initialisation des outils de la loi 2002

La priorité en 2019 a été donnée aux outils et aux moyens mis en place pour garantir l'exercice des droits et des libertés des personnes.

- Écriture du Règlement de fonctionnement.
- Écriture du livret d'accueil MECS.
- Élaboration du document individuel de prise en charge (document de contractualisation).

Autre

- Mise en place d'une procédure liée au périmètre veilleurs de nuits

Zoom sur l'année 2020

Poursuite de l'écriture du processus social avec la nouvelle équipe.

- Mise en place du projet personnalisé et de sa méthodologie et appropriation de cet outil.
- Mise en place des instances de participation auprès des personnes dont le CVS.
- Les priorités pour l'élaboration du processus social se gèreront en fonction des besoins identifiés par l'équipe.

3-4 Le CADA

Le CADA n'a pas de comité d'évaluation du fait de sa petite taille. La démarche d'évaluation et le suivi et la réalisation des actions sont basés sur une collaboration étroite et régulière avec l'équipe.

Évènements marquants en 2019

L'essentiel du travail a porté sur la poursuite de la construction du processus social en lien avec les préconisations issues de l'évaluation externe (16 séances de travail).

- Mise en place d'un projet personnalisé.
- Formalisation d'une instruction pour le remplissage du projet personnalisé
- Mise en place de 3 procédures relatives à la bientraitance : traitement de maltraitance ; Gestion des évènements indésirables ; Gestion des réclamations.
- Mise en place de protocoles de coopérations entre les services de HPF et le CADA.

Trois périmètres ont été concernés : Le service santé, le service logement et le service emploi. Le but étant d'assurer la cohérence et l'harmonisation des pratiques

¹¹ Appel à projets relatif à la création de 500 places d'hébergement pour des mineurs non accompagnés sur le département des bouches du Rhône.

¹² L'arrêté du 29 juillet 2019 a créé un établissement d'accueil de mineurs non accompagnés pour une durée de 15 ans. Le rapport de tarification 2020 est libellé MECS.

institutionnelles dans le but d'une meilleure articulation des prestations autour des projets des personnes.

Le cycle d'évaluation



Zoom sur l'année 2020

- L'arrivée d'un chef de service sur les établissements MECS /CADA permet de repenser l'organisation de la démarche d'évaluation sur ces deux dispositifs. La priorité étant la mise en place de la MECS et de ses impacts sur les autres dispositifs.

4- Autre contribution

Le service évaluation a été mobilisé en 2019 sur les appels en projet

- Écriture du projet d'accueil et d'accompagnement relatif à la création d'une pension de famille.
- Écriture du projet d'accueil et d'accompagnement relatif aux mineurs non accompagnés (MECS)

Autre

- Participation à l'appel à projet sur l'emploi des réfugiés (multi partenarial) non retenu.

5. Conclusion

Si nous parlions de pertinence et d'efficacité, nous devons aujourd'hui nous approprier les termes d'efficience et de performance pour assurer notre pérennité associative. La recherche d'un équilibre entre les dimensions budgétaire et sociale représente un challenge pour les différents établissements afin de maintenir un accompagnement de qualité dans le respect de nos valeurs associatives et principes d'action « Solidarité, Ouverture aux autres, Créativité, Dynamisme, Adaptation ».

Agnès LIRON

Animation Pédagogique et
Responsable de la Démarche Évaluation

SERVICE COMMUNICATION

1. Introduction

Le service communication fait partie du siège administratif de l'Association Hospitalité Pour les Femmes. Il est placé sous la responsabilité du Directeur de l'Association et représente ½ ETP. Sur les deux premiers trimestres de l'année 2019, le service a assuré la coordination des missions de 4 volontaires en service civique d'Uniscité accueillis dans l'association.

Le service communication pilote les actions relatives à la communication interne et externe et collabore avec l'ensemble des établissements et services. Il est chargé de l'organisation des moments forts de la vie de l'association. Au niveau intra institutionnel, le service conçoit, réalise et diffuse différents supports de communication.

L'objectif de ce service est de promouvoir l'image de l'association, les activités des différents établissements et services, d'apporter un conseil dans la valorisation des actions et à un autre niveau de développer le sentiment d'appartenance des salariés.

2. La communication interne

La communication interne consiste à s'assurer de l'harmonisation des supports de communication, favoriser les échanges d'informations, entretenir la signalétique interne, garantir l'archivage et la traçabilité.

Fait marquant 2019

La création d'un nouveau service sur HPF : l'ACI Aidengare. Un pictogramme et un code couleur ont été travaillés pour ce service en cohérence avec la charte graphique

Les supports de communication ont été actualisés.



3. La communication externe

La communication externe consiste à animer le site internet et les réseaux sociaux, actualiser les supports de communication, entretenir la signalétique externe, veiller au rayonnement de l'association notamment au travers de ses référencements.

Faits marquants 2019 :

Actualisation des supports externes avec l'Atelier Chantier d'Insertion



4. L'évènementiel

Les différentes actions évènementielles participent à rendre l'association et ses missions visibles sur son territoire.

L'objectif est de proposer quand cela est possible, à chaque établissement et service de l'association une action permettant une visibilité en fonction de ses besoins. Ainsi cette communication s'adresse à des cibles différentes : les financeurs, les publics, les partenaires...



A l'occasion de son **Assemblée Générale**, l'Association HPF a choisi cette année de mettre à l'honneur un partenariat. En effet, en 2019, l'Association a adhéré à la CRESS PACA.

Les responsables de la CRESS ont expliqué l'objet de leur structure aux salariés présents.

L'ESAT St JEAN



En 2019, l'ESAT a poursuivi son expérience de valorisation de ses savoir-faire en participant au Salon de Miramas ainsi qu'à une vente privée au sein du groupe ORANGE.

2019 a été aussi l'occasion de réaliser deux ventes privées au sein de l'ESAT et qui ont rencontré un vif succès.

Les ouvriers présents lors de ces ventes ont pu voir combien leur travail était apprécié par les visiteurs.



Nous favoriserons pour la suite ce type d'évènement en interne pour permettre à l'ensemble des ouvriers d'apprécier ces retours.

CADA Journée Mondiale des Réfugiés le 20 juin à la Friche Belle de Mai

Depuis 2014, le CADA d'HPF fait partie du collectif organisateur de la Journée Mondiale du Réfugié organisée à Marseille.



Cet évènement a pour objectif de sensibiliser le public aux questions migratoires et d'organiser un temps convivial et de partage réunissant familles, professionnels, partenaires et

grand public.

Le thème de cette année 2019 « Exil, histoires plurielles » a réuni professionnels, grand public autour de témoignages, réalisations d'artistes et films et documentaires. Une JMR réussie.

CHRS



En 2019 le CHRS a participé au 44ème congrès de la FEHAP au Parc Chanot. Un stand dans le village des associations nous a été proposé par notre fédération afin de valoriser le caractère innovant de notre action sur le numérique.

5. Le service communication au service du projet numérique HPF

Rappel : Le projet lié aux Technologies de l'Information et de la Communication s'inscrit dans la mission globale d'accompagnement de l'Association. Il s'agit de l'accompagnement du public accueilli à l'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication.

Consciente du côté incontournable du numérique, l'Association HPF l'a intégré dans sa stratégie de développement, notamment par la mise à disposition d'outils liés à ces nouvelles technologies auprès du public accueilli. Ce projet a l'intérêt particulier de concerner différents publics accueillis au sein des services et établissements d'HPF : personnes en difficulté sociale (CHRS, service logement, Atelier d'aide à la vie active), personnes en demande d'asile (CADA), en situation de handicap (ESAT).

L'accès aux usages numériques du public accueilli reste dans la continuité des valeurs inscrites dans le projet associatif d'HPF avec pour visée le développement de l'autonomie des personnes.

De novembre 2018 à juin 2019, les quatre volontaires auront pour objectifs opérationnels de :

- Former les usagers à l'utilisation de la messagerie électronique (gestion du compte e-mail, savoir lire et écrire un mail, ouvrir une pièce jointe, détecter les spams...).
- L'adresse mail est aujourd'hui incontournable pour les démarches de la vie quotidienne.
- Créer pour chaque personne suivie un coffre-fort numérique, former à son utilisation.

Durant la 1^{ère} partie du projet, nous avons réalisé de manière individuelle ou collective des temps de «formation» auprès du public avec pour objectif l'utilisation d'une adresse mail. En effet, cette étape est un préalable à l'ouverture d'un coffre-fort numérique.

Pour ceux qui possédaient déjà une adresse mail, nous avons vérifié que le public savait l'utiliser. Nous avons profité de ces temps pour sensibiliser sur les usages (spams...)

Pour ceux qui n'en avaient pas, nous avons proposé la création de cette adresse et une formation pour son utilisation.

Pour 2^{ème} partie du projet, HPF a passé une convention avec ADILEOS qui propose un dispositif de coffre-fort numérique à l'attention de tous nos publics. Ce service est gratuit pour les usagers. Il a pour intérêt de ne pas être lié avec la structure d'accueil. Cela signifie que le coffre-fort numérique lui appartient.

« ADILEOS est une association déclarée d'Intérêt Général à caractère social, qui a pour but de développer, intégrer et déployer une solution logiciel ayant pour objectif d'aider et de soutenir des personnes en grande difficulté sociale ainsi que des personnes ou organisations qui les accompagnent et les soutiennent. »

La spécificité de ce dispositif est qu'il est mené en lien avec un travailleur social référent qui peut être mobilisé avec la sollicitation de l'intéressé.

Le service communication a mené au bout la mission avec les contrats civiques. Les structures au travers de leurs travailleurs sociaux ont pris le relais.

6. Perspectives 2020

HPF s'agrandit et 2020 marquera l'ouverture d'un nouvel établissement. Une Maison d'Enfants à Caractère Social spécialisée dans l'accueil de mineurs isolés. Une nouvelle fois, le service communication sera en appui des équipes et fera évoluer la charte graphique tant sur les supports internes, externes... que sur les réseaux sociaux et site internet.

Une formation action commencée en 2019 sur les réseaux sociaux devrait permettre de développer et pérenniser notre présence sur ces derniers.

Isabelle CANALE

Service Communication

LE CHRS

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

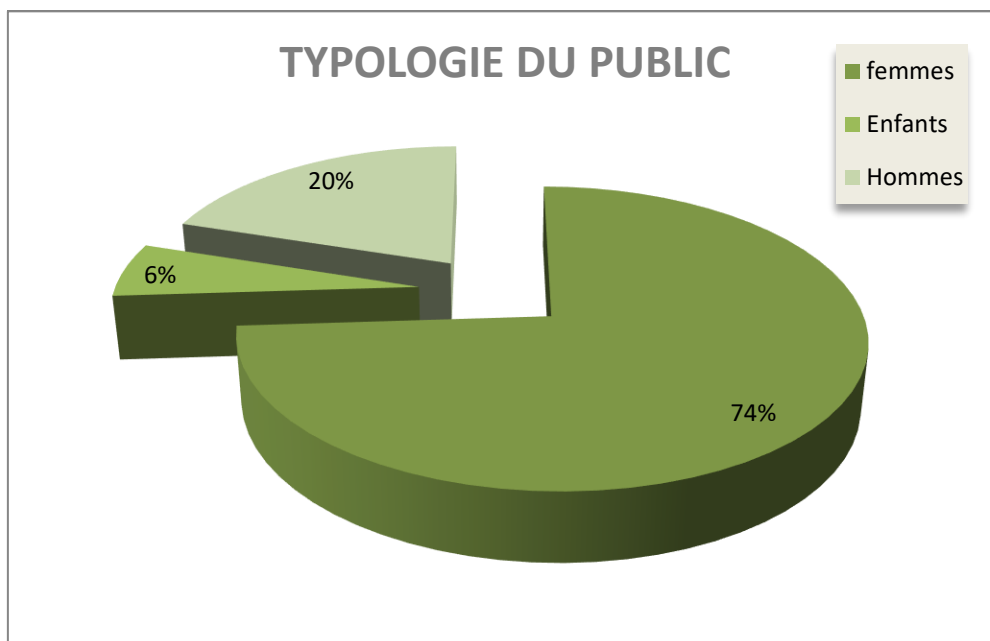
Cette année a été singulière pour le CHRS et cette singularité a impacté l'accueil du public sur le CHRS pour 3 raisons essentielles :

- Le conventionnement avec le Conseil départemental a nécessité une mise à disposition permanente, sur les places traditionnelles de 5 lits pour femmes en situation de grossesse et ce à compter du 1^{er} septembre. Dès l'été 2019, ce processus a été entamé.
- L'arrivée de la MECS prévue début 2020 a nécessité une organisation en amont. A partir de juillet 2019, nous avons commencé à transformer les 30 places du 3^{ème} étage en places 115, afin que celles-ci soient disponibles au moment de l'arrivée de la MECS et deviennent définitivement des places pour mineurs non accompagnés. Le CHRS en internat étant localisé sur le 2^{ème} étage. Nous avons ainsi favorisé les départs en logements définitifs mais aussi en logement diffus, pour libérer les places.
Il nous a fallu tenir compte des personnes avec des problématiques psychiques et psychiatriques prégnantes, pour qui le changement est source d'angoisse et accompagner particulièrement cette évolution.
L'objectif étant que seules resteraient sur l'internat les personnes les plus vulnérables et les personnes pour qui la situation financière ne permettait pas une orientation en logement diffus ou définitif.
- Enfin la problématique des punaises de lit a également impacté l'accueil du public, bloquant à la fois des chambres mais aussi des logements diffus, le temps des traitements. Traitement qui dépassait parfois le seul logement individuel puisque des immeubles entiers ont dû-être désinfectés avec l'accord des syndic et des copropriétés.

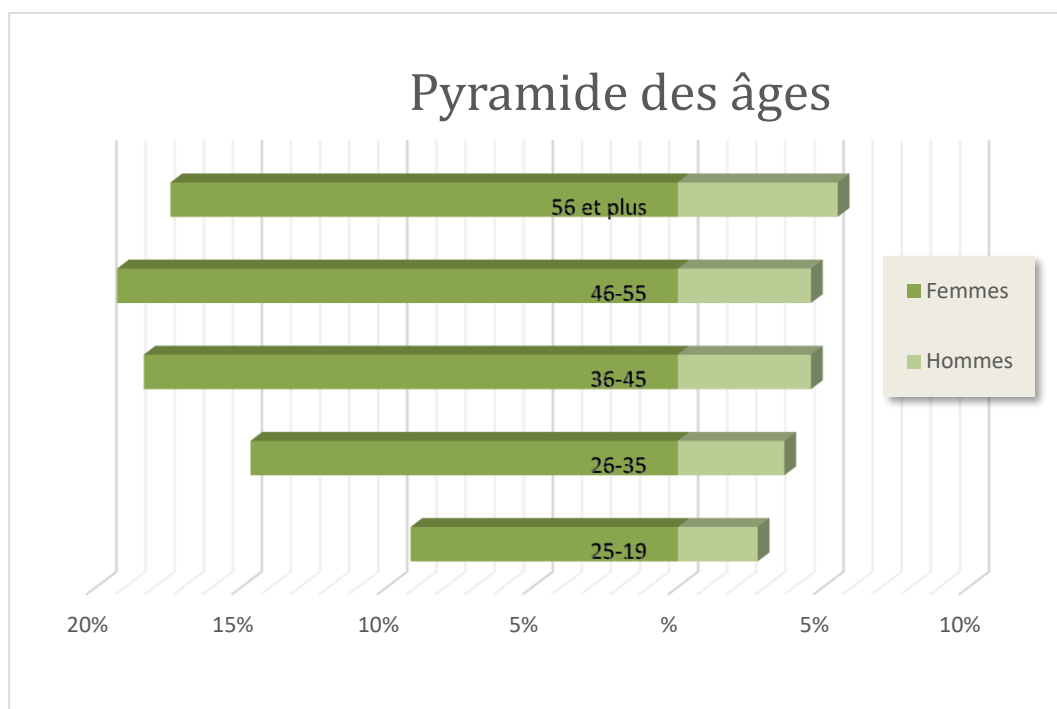
1. Le public

Le CHRS HPF a accueilli 116 personnes via le SIAO, soit :

- 22 hommes
- 84 femmes
- 10 enfants



1-2. Caractérisation du public à partir du critère âge



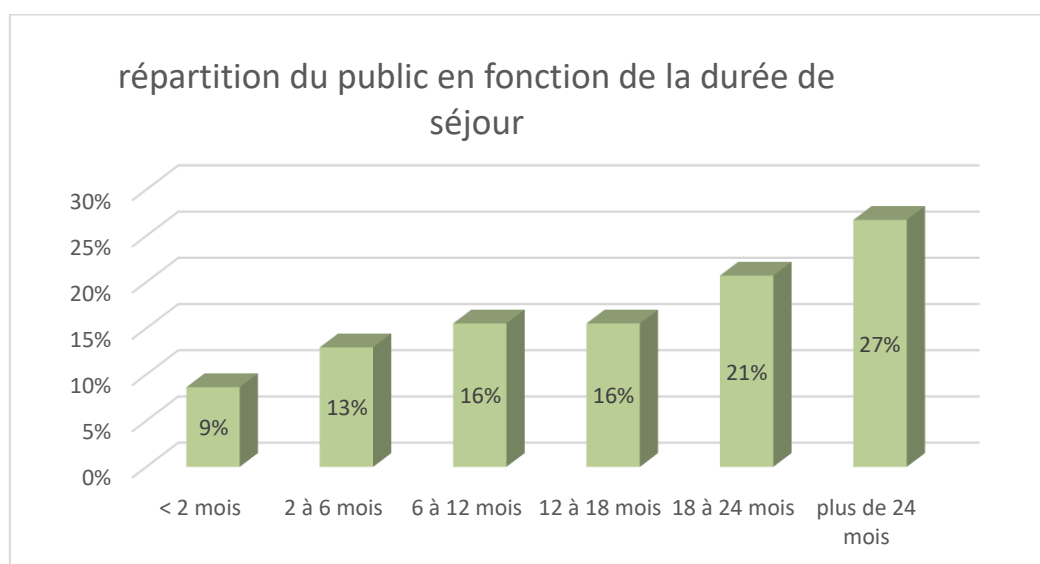
Les personnes de 36 à 55 ans, continuent d'être la catégorie de public la plus représentée sur le CHRS. Cela s'explique par le fait qu'il n'existe pas d'établissements spécifiques pour cette population, contrairement aux jeunes qui sont orientés sur des structures spécifiques

ou FJT et les seniors qui sont orientés sur les résidences personnes âgées maison de retraite ou EHPAD.

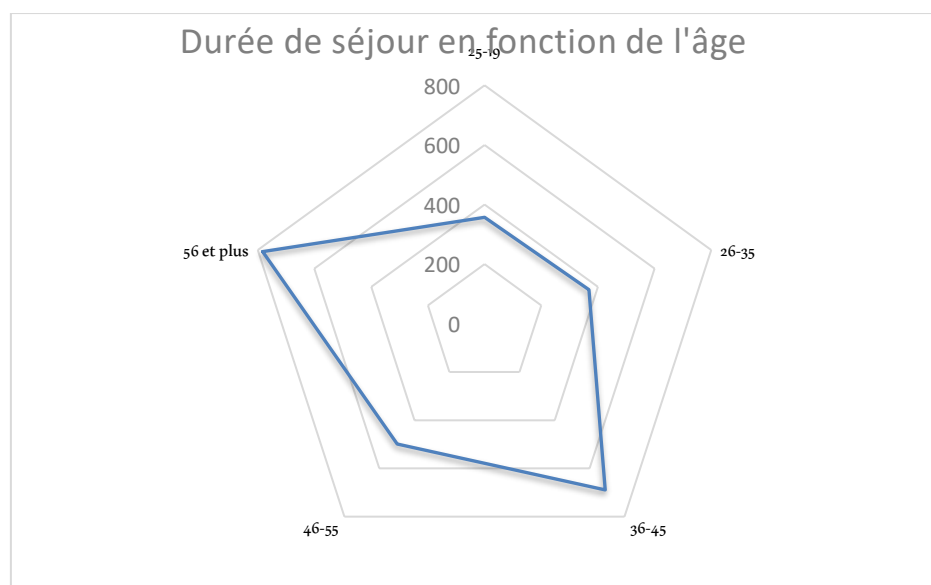
Pour rappel, le public CHRS est, sur l'internat, composé de femmes seules ou en couples.

Par-contre le CHRS diffus, du studio au T3, accueille tout public, personnes isolées, personnes mono parentales, couples avec ou sans enfants, familles.

Les temps de séjour varient en fonction des situations administratives mais surtout des problématiques de chacune des personnes.



La moyenne de séjour est de 298 jours en Internat, et 879 jours en logement diffus.

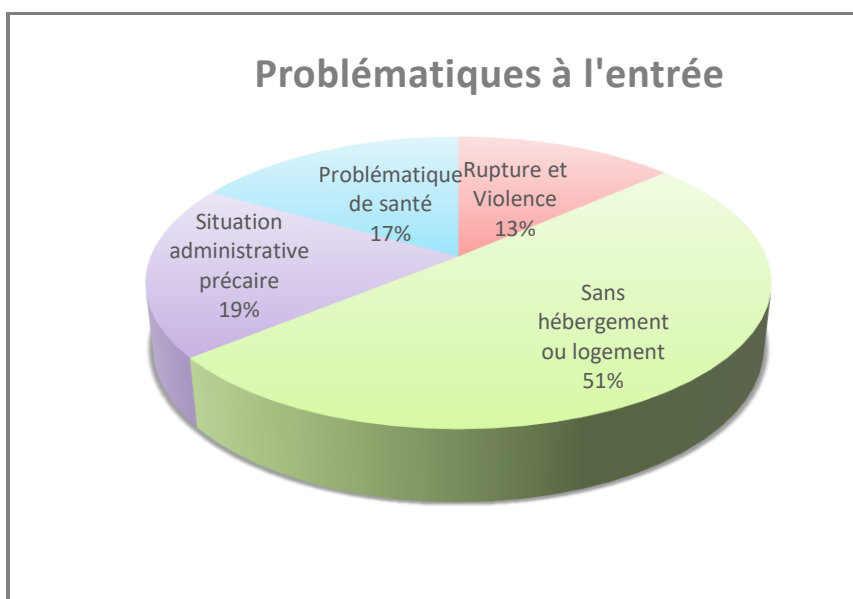


L'accompagnement global et individualisé de la personne accueillie nécessite du temps : les

procédures administratives sont longues mais également les freins à l'accès à la santé sont à dépasser, les actions de revalorisation des personnes autour des activités de culture, d'information de groupe, d'expression, la remise au travail ou l'élaboration d'un parcours de formation... Autant de piste d'évolution sur lesquelles il est impossible de travailler dans l'urgence et sans le consentement de la personne.

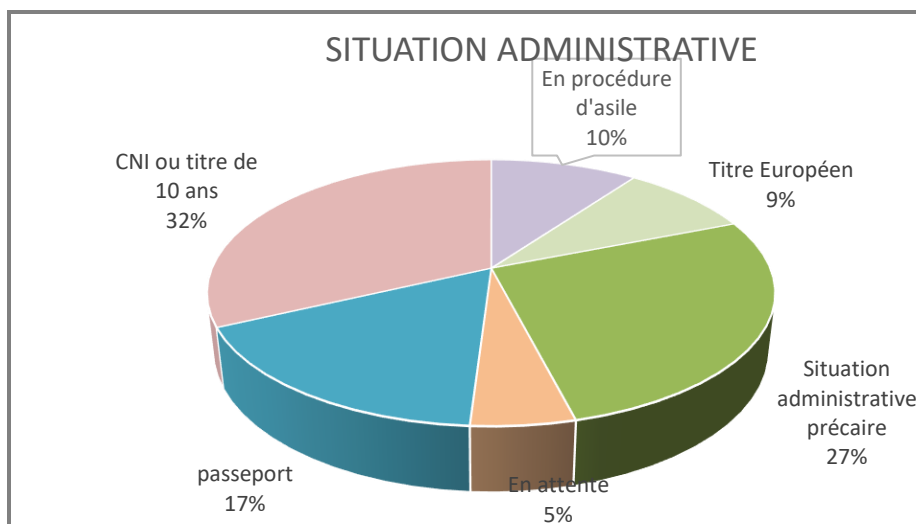
1-3. Indicateurs généraux

Les situations ou problématiques spécifiques ou prioritaires



Le motif d'entrée à HPF est toujours la perte de logement ou d'hébergement. Mais c'est une réalité qui en recouvre une ou plusieurs autres. Des difficultés liées à la santé et pas seulement psychique, des difficultés administratives et par conséquent financières, une réalité au niveau de la perte d'emploi et de revenus.

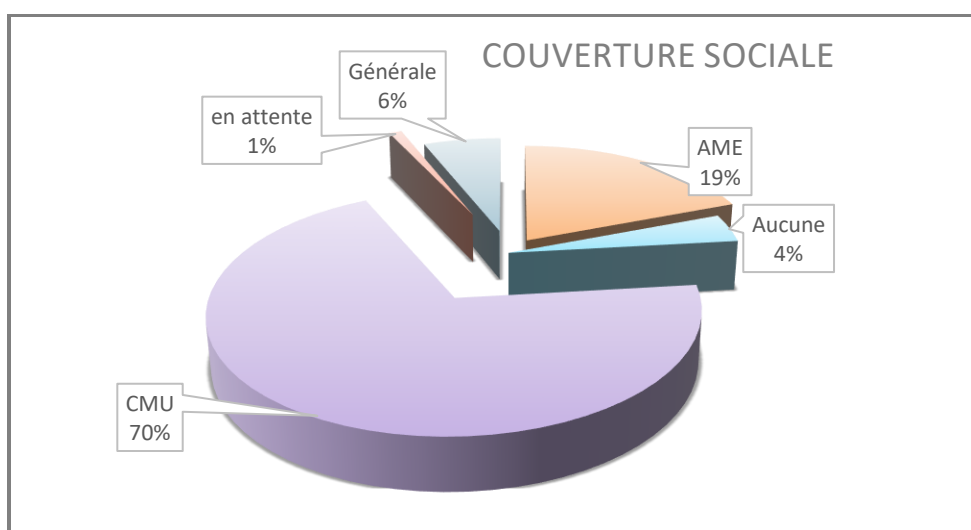
Notre travail d'accompagnement a toujours été basé sur l'ouverture et le maintien des droits, généralistes ou spécifiques selon les situations de chacun.



La baisse du nombre de personnes en situation administrative précaire déjà amorcée l'année précédente s'accroît encore cette année.

Les situations de personnes en demande d'asile sont en baisse et ne concernent que les personnes qui étaient présentes l'année précédente, toujours en procédure.

La part des personnes possédant un titre européen (9%) donnant droit à la libre circulation et la possibilité de travailler en France est en légère augmentation.

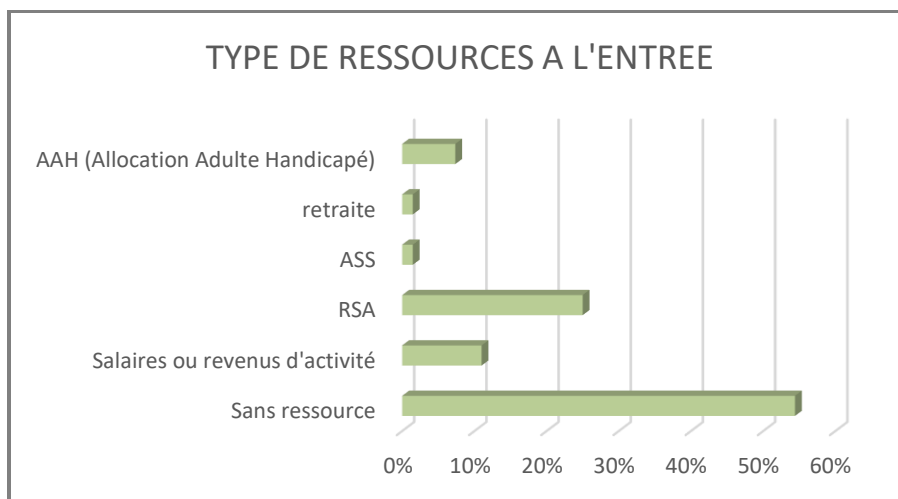


La couverture médicale constitue le tout premier axe de travail avec les personnes accompagnées. Qu'elle soit à renouveler ou à mettre en place, c'est un objectif qui est à 100% travaillé à partir du contrat de séjour.

L'accès et le maintien des droits à la couverture médicale est la base du travail d'accompagnement du CHRS HPF en coopération étroite avec le service santé.

Un travail sur la mise en œuvre du PRAPS avec le CODEPS nous a permis cette année de faire une évaluation de nos actions individuelles et collectives et de mettre en lumière des axes d'amélioration. Les résultats de ce travail se retrouveront dans l'évaluation interne que nous

mettrons en place l'année prochaine et permettront une plus-value sur le service rendu aux personnes accompagnées via les axes santé et prévention.



Le travail de coopération avec le coordinateur à l'emploi est essentiel dans la mise en œuvre des projets individualisés et le travail d'accompagnement global de l'équipe pluridisciplinaire. Qu'il s'agisse d'une évaluation du parcours scolaire ou professionnel, d'une orientation sur une formation de remise à niveau, d'alphabétisation, ou sur formation qualifiante, ou enfin d'une recherche d'emploi, la question de l'accès à l'emploi et à la formation fait partie intégrante de la recherche de mobilisation et de développement des compétences de la personne.

La possibilité de ressources financières pour la personne y est évidemment recherchée, mais c'est aussi une valorisation de la personne et de son potentiel, antérieur ou futur qui est ainsi mobilisé.

Les personnes qui n'ont pas de ressources, en corrélation avec le nombre de personnes en situation précaire, sont en internat puisque l'accueil y est inconditionnel.

Sur les logements diffus du CHRS, toutes les personnes ont une situation administrative et des revenus stabilisés permettant ainsi l'accès à un logement autonome ou un logement accompagné comme les résidences sociales ou les pensions de famille. Ces dernières présentent l'intérêt pour les personnes d'une certaine autonomie tout en gardant l'aspect sécurisant de ne pas être totalement isolées.

Comme l'année précédente, nous avons fait une photographie des personnes hébergées en logement diffus du CHRS c'est-à-dire prêtes à sortir sur un logement autonome ou solution pérenne.

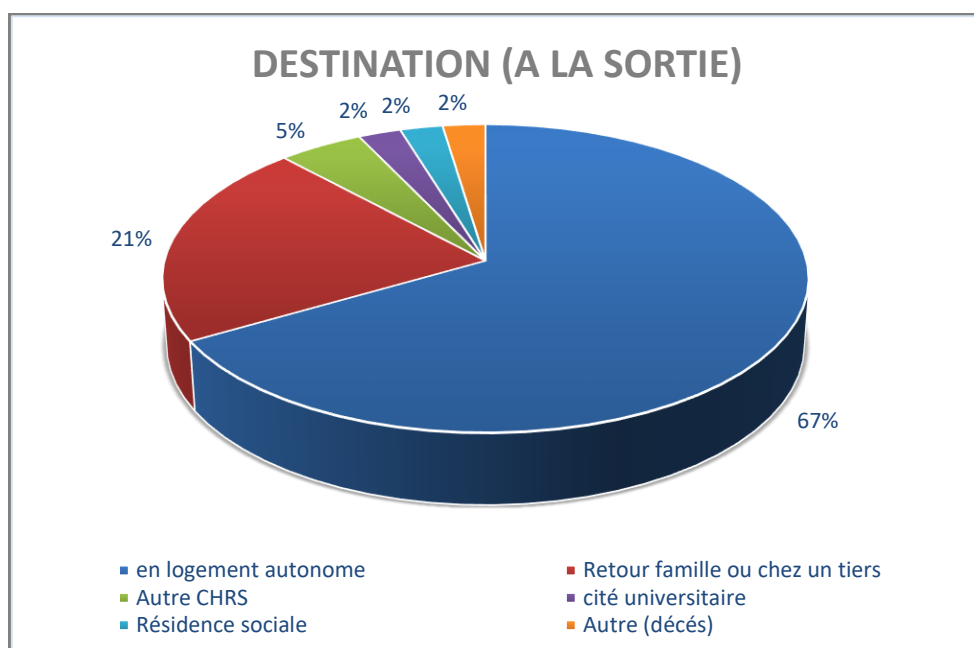
1-4. Les ménages prêts à sortir

Pour l'année 2019, 30 ménages, soit 50 personnes, sont « prêtes à sortir », cela correspond à 29 orientations de ménages en logement dont 3 avec accompagnement social et 1 en

pension de famille

	Prêts à sortir
1 adulte seul	19
2 adultes	6
1 adulte et 1 enfant	1
1 adulte et 2 enfants	0
1 adulte et 3 enfants	0
2 adultes et 1 enfant	1
2 adultes et 2 enfants	1
2 adultes et 3 enfants et plus	2
Total	50 personnes soit 30 ménages

Les destinations de sorties



En 2019, sur 42 personnes sorties

- 28 sont parties en logement autonome,
- 9 en retour famille ou chez un tiers,
- 1 en résidence sociale,
- 1 en cité universitaire,
- 2 en autre CHRS.

Nous avons déploré 1 décès sur la structure en internat.

L'objectif principal reste le départ en logement autonome. Tous les dispositifs logement social, DALO, logement SIAO, logement de droit commun sont mobilisés.

2. Coopération dans le cadre de l'organisation des dispositifs territoriaux dédiés à l'accueil des personnes

2-1 coopération avec le SIAO

L'association HPF participe activement à la construction d'un véritable service public de l'Hébergement et du Logement, au travers du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) à travers une participation aux Assemblées générales et Comité de pilotage SIAO.

2-2. CHRS : Suivi expérimentation accès direct au logement d'abord

Le CHRS est resté présent, proposant et actif dans l'expérimentation ADL en partenariat avec le SIAO, la DDCS et les autres associations participantes. Cependant seuls 2 ménages supplémentaires ont pu faire l'objet d'un accompagnement, par manque de logement disponible.

Une des exigences de ce travail partenarial est la mise en œuvre des valeurs fortes de l'Association sans mettre à mal la continuité et le développement du dispositif CHRS.

Nombre de participation au comité technique : 1 fois par mois (travailleurs sociaux)

- Travail de coordination sur les différents accompagnements.
- Point sur les entrées dans le dispositif et désignation des binômes accompagnants.
- Questions techniques diverses.

Nombre de participation au comité de pilotage : 3 (Adjointe de Direction)

- Suivi de l'expérimentation.
- Décisions et validations des différentes stratégies.
- Ecriture des différents documents (flyer).
- Travail sur la charte de partenariat.

2-3. Le 115

Dans chaque département, le 115 permet d'accéder à une permanence d'accueil téléphonique chargée de répondre aux situations d'urgence sociale. Dans le cadre de ce dispositif une place sur le CHRS est dédiée.

En plus de cette place, le CHRS met à disposition du 115 les places restées vacantes de l'établissement notamment à la suite de départs programmés des personnes tels que des

hospitalisations.

En 2019, 81 personnes, femmes seules, ont été accueillies via le dispositif 115 pour une durée de 1 jour à 1 mois. Jusqu'à 2 mois pour des personnes très vulnérables, comme femmes enceintes ou victimes de violences conjugales.

2-4. Le Conseil Départemental (CD)

- Conventionnement avec le Conseil Départemental pour l'accueil en urgence de femmes en situation de grossesse.

Cette convention mise en œuvre à partir de septembre 2019 nous permet d'accueillir 5 femmes enceintes en situation de rupture d'hébergement.

Le travail d'accompagnement est basé sur la coopération et la répartition des tâches avec la MDS qui a orienté et effectué le suivi de la personne.

Les objectifs sont :

- L'ouverture ou le maintien des droits.
- La mise en place ou la poursuite du suivi médical, et de grossesse.
- La recherche d'une solution d'hébergement ou de logement après HPF.

En 2019 le Conseil départemental a orienté 9 femmes enceintes.

- 7 se sont présentées et ont été accueillies en urgence par le CHRS.
- 1 n'a pu mener sa grossesse à terme.
- 2 ont quitté l'établissement pour une solution personnelle avant d'accoucher.
- 4 sont parties d'HPF pour accoucher.

La moyenne d'hébergement est de 57 jours

2-5 La CPCAM

Depuis plusieurs années déjà la CPCAM nous accompagne dans notre mission d'accès et de maintien des droits à la santé et à la couverture médicale des personnes que nous accompagnons.

D'une part, un rendez-vous dédié chaque semaine nous permet de déposer des dossiers qui seront traités dans les plus brefs délais. D'autre part, un dispositif de formation continu nous permet d'accéder à une formation de base ou de perfectionnement, pour être sans cesse informés et réactifs aux évolutions de la loi, et être le plus performants possibles sur la complétude des dossiers et leur efficacité.

Cette convention comprend toujours l'élargissement du périmètre à celui de « renoncement aux soins ». Dans le cas où nous rencontrons une personne qui refuse d'accéder aux soins pour n'importe quelle raison, nous pouvons faire appel à la CPAM qui va tout mettre en œuvre, via notre intermédiaire, pour initier ou ramener la personne vers un parcours de soins.

En 2019 80 dossiers ont été déposés, 50 démarches ont été effectuées (complétude de

dossier, demande d'attestation etc...)

2-6 Conventionnement avec Loger Marseille Jeunes

L'association Loger Marseille Jeunes a pour objectif de favoriser l'insertion sociale et économique de personnes en difficulté et notamment des jeunes de 18 à 30 ans en mettant à leur disposition des logements rénovés et entretenus. Est agréée par l'Etat en tant que « maître d'ouvrage d'insertion » pour la rénovation et la production de logements sociaux à destination des personnes en difficulté.

Depuis plus de 10 ans Loger Marseille Jeunes s'appuie sur des partenaires tels que HPF pour assurer l'accompagnement global et personnalisé de ces personnes dans les logements.

Chaque année nous procédons ensemble à 1 commission sociale ayant pour but de donner une lisibilité du parcours des personnes logées par Loger Marseille Jeunes et de leur sortie.

En 2019, HPF avait en sous-traitance 7 logements.

Nous avons accompagné 17 personnes hébergées soit :

- 6 femmes seules
- 1 couple seul
- 2 couples avec 1 enfant
- 1 femme seule avec 2 enfants

Sur 13 ménages :

- 4 ont été relogés en logement autonome.
- 1 en résidence sociale.
- 1 est parti en famille à la suite d'une exclusion.
- 7 sont présents sur HPF.

2-7. Autres formes de conventionnement

Le Contrat d'Engagement Réciproque (CER)

Depuis la loi n°2003-1200 du 18 décembre 2003 portant sur la décentralisation du Revenu Minimum d'Insertion et création du Revenu de Solidarité Active avec un transfert de compétences aux départements.

Le CHRS a effectué en 2019 dans le cadre du RSA, 15 contrats d'Engagement Réciproque. Cet outil permet de formaliser des objectifs en lien avec le contrat de séjour de la personne, signé à HPF. Il donne un cadre plus large aux actions à réaliser, et un sens supplémentaire au travail d'accompagnement en interne qui pourra être poursuivi à la sortie de la personne du CHRS

2-6. Coopération avec les écoles de formation

HPF est repérée par l'IRTS et l'IMF comme site qualifiant. Le CHRS reçoit en moyenne 6

stagiaires par an, et ce depuis plusieurs années : Moniteur Educateur, Assistant de service social, Conseillère en Economie Sociale et familiale, Educateur spécialisé, etc ...Il est essentiel pour les établissements qui ont en charge l'accompagnement des personnes, d'être en prise directe avec les organismes de formation, et de faciliter l'interaction entre la théorie et la pratique. L'équipe du CHRS est formée à cet accueil continu de personnes en formation qui questionnent nos pratiques professionnelles et les font par conséquent évoluer. L'équipe pluridisciplinaire apporte à la formation le partage d'expérience nécessaire à la construction d'une posture de professionnel qualifié.

Nous accueillons également en stage de découverte, les lycéens qui veulent se faire une idée plus précise du métier de travailleur social, en adaptant cette expérience à leur âge et à leur maturité.

3. Accueil et Accompagnement des personnes

3-1. L'accueil de la personne

Toutes les personnes sont orientées par le SIAO, l'orientation vaut admission. Le contrat de séjour va déterminer les séquences de séjour, en fonction des objectifs élaborés et mis en œuvre avec la personne.

1 place 115 est dédiée à l'année, gérée par ce dispositif. Les personnes accueillies en urgence peuvent rester de 1 jour à 1 mois, et peuvent bénéficier de toutes les prestations de l'établissement. Elles peuvent rester dans les lieux toute la journée, il n'y a pas d'obligation de sortie pendant la journée

3-2. La construction du projet individuel

En 2019 ont été signés :

- 28 contrats de séjour lors de la réunion projet.
- 159 Entretiens d'évaluation et de renouvellement du contrat de séjour.

A chaque entretien de renouvellement, les objectifs posés sur la période précédente sont évalués avec la personne. Certains sont reposés à l'identique, avec une compréhension de ce qui n'a pas pu être réalisé avec des moyens parfois nouveaux mis en place pour que la personne y parvienne. D'autres sont revus et aménagés en fonction de l'évolution de la personne et de sa situation, de son état de santé également.

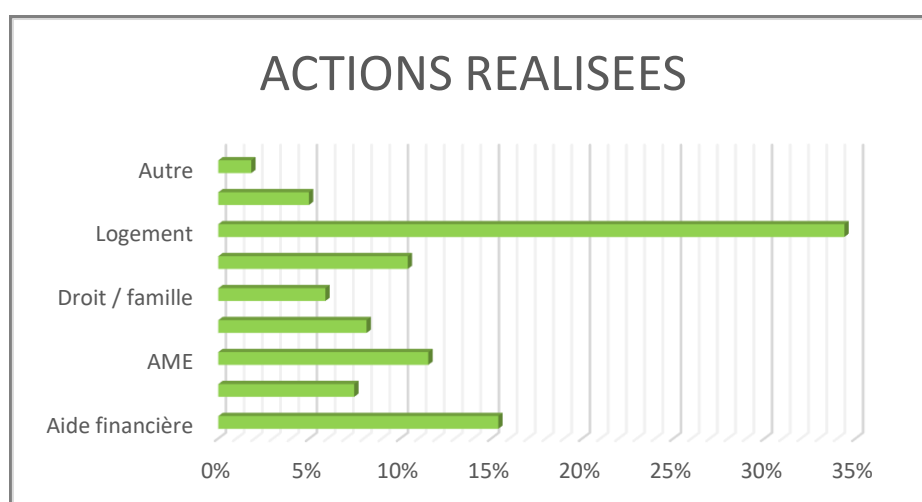
Les actions

- 2129 entretiens ont été recensés pour 2019.
- 581 liens avec des partenaires.
- 69 accompagnements extérieurs (qui ne comprennent pas les accompagnements médicaux fait par le service santé ou accompagnements professionnels).
- 821 entretiens ont concerné l'accès aux droits.

- 508 le logement et l'hébergement.
- 347 l'insertion professionnelle.
- 271 l'accès à la santé et à la prévention.
- 810 entretiens généralistes.

3-3. Dispositions qualitatives prises par l'établissement dans le cadre de l'accueil et de l'accompagnement des personnes sur le CHRS.

L'équipe pluridisciplinaire fait appel à un interprète pour répondre aux besoins des personnes étrangères et tout particulièrement pour les premiers rdv (social et médical). la signature du contrat de séjour, et le premier renouvellement.



	Actions réalisées
Aide financière	15%
Ressources	7%
AME	12%
Impôt	8%
Droit / famille	6%
Séjour	10%
Logement	34%
Santé	5%
Autre	2%
Total général	100%

La participation sociale

La participation sociale des personnes accueillies est toujours une pratique essentielle de nos actions mais c'est aussi un axe en perpétuel questionnement et en travail continu.

Les différentes instances de participation sont toujours d'actualité : commission sociale, Papothé, et réunion des hébergés avec le psychologue ou l'adjointe de direction selon l'objet de la réunion.

Ces instances ont pour but d'informer les personnes hébergées, mais aussi de leur laisser l'espace nécessaire pour réfléchir au mieux vivre ensemble, faire des propositions, avoir un regard partagé sur l'organisation, les activités et sorties collectives, les différents ateliers.

Ce sont des temps d'expression qui favorisent la communication et le lien social, qui viennent détendre des situations qui pourraient devenir conflictuelles, ce sont des espaces de citoyenneté qui valorisent les personnes et leur redonnent confiance en elles-mêmes.

En 2019 nous avons travaillé avec la DDCS sur la place des AAVA et la projection de leur devenir, et le regard des personnes accompagnées participant à ce dispositif nous a été précieux.

En 2020, le travail sur l'évaluation du CHRS et le CPOM, nécessitera la présence des personnes accueillies pour avoir des regards croisés sur le service rendu, sur ce qu'il faut améliorer et ce qu'il faut maintenir et développer.

Témoignage de Katia en appartement diffus Loger Marseille Jeunes

« J'occupe le studio au Gyptis II bd National depuis le 11 septembre 2017, parce que je suis hébergée par l'association HPF.

Ce qui m'a vraiment plu au premier abord c'est la luminosité des 2 baies vitrées et le petit balcon, qui me donnent de l'espace et le sentiment de respirer. La disposition des pièces pour une personne en situation de handicap est très pratique pour se repérer et se déplacer dans les lieux. Tous les commerces, médecin, et commodités sont accessibles à pied. HPF n'est pas loin non plus au cas où !

J'ai sympathisé avec beaucoup de voisins qui me considèrent comme une locataire à part entière, même si je suis logée par une association, je ne me sens pas «déclassifiée».

Habiter dans ce studio m'a permis de retrouver une autonomie que j'avais perdue en habitant en collectivité au foyer. J'ai décoré et aménagé le logement à mon goût, et je m'y sens chez moi.

Avoir un logement, tout en étant soutenue par HPF, m'a rendue plus dégourdie, il faut se reprendre en mains, et s'obliger à faire ses courses, son repas, son ménage, bref avoir une vie comme tout le monde.

Malgré une situation pathologique lourde, habiter ce logement m'a redonnée confiance en moi et la stabilité nécessaire pour retrouver le courage et le goût de sortir de mon isolement, de découvrir le quartier et d'y trouver des ressources humaines très importantes. Occuper ce type de logement nous prépare à une sortie future vers un logement autonome puisqu'on y reprend ses marques.

MERCI à Loger Marseille Jeunes d'offrir à des personnes en difficulté comme moi, cette possibilité de retrouver une vraie vie ! »

KATIA

4. Objectifs 2020 pour le CHRS et projet

- Construire une coopération entre le CHRS et le nouvel établissement MECS/MNA, entre responsables et équipes. Travail commun sur les documents tels que le règlement de fonctionnement, les différentes procédures.
- Penser transversalité et partage tant au niveau des espaces que des contenus : mise en place d'ateliers et activités communs, développement d'une culture commune
- Créer une transversalité de travail entre la MECS et le service de nuit. Participation des veilleurs de nuit à une réunion par mois avec la MECS, et partage de 2 heures de travail quotidien.
- Veiller à garder pour les personnes du CHRS les plus fragiles et les plus vulnérables une attention et un accompagnement par rapport à la mixité du public et les changements d'organisation au sein même de l'établissement
- Remettre du lien entre AAVA et CHRS et repositionner l'atelier AVA en tant qu'outil fondamental du CHRS.
- Travailler sur le CPOM, l'évaluation interne et préparer l'évaluation externe du CHRS
- S'inscrire dans le projet pension de famille pour répondre à la nécessité de diversifier nos activités et mutualiser les moyens.

Le CHRS s'est inscrit et a participé à l'écriture du projet pension de famille pour répondre au besoin de diversification des outils proposés et en même temps à une demande de continuité de la part du public accueilli en CHRS

Claudine PETICARD

Adjointe de Direction
Responsable CHRS

SERVICE SANTE

Le service santé de l'association Hospitalité pour les femmes comprend :

- Deux médecins :
 - ✓ Un généraliste vacataire (jusqu'en juin 2019).
 - ✓ Un médecin psychiatre 0,1 temps plein.
- Un infirmier à temps partiel 0,5 temps plein.
- Un psychologue à temps partiel.

1. Les missions du service santé

Le service santé a pour principales missions :

- L'accompagnement et l'accès aux soins de la population accueillie au sein de l'association.
- Développer la prévention et la promotion de la santé.
- Développer le pouvoir d'agir des personnes accueillies.
- Coordonner les parcours de santé en favorisant la coopération des acteurs de santé.

2. La population accueillie

La population accueillie au sein de notre établissement est en situation de fragilité sociale et pour qui la santé n'est pas une priorité. Une méconnaissance du système de soin est une donnée supplémentaire du renoncement aux soins.

Les problèmes de santé rencontrés sont d'ordre somatique et pour beaucoup d'ordre psychologique. 34 personnes sur 100 sont en souffrance psychique et/ou présentent des troubles du comportement. Les pathologies somatiques les plus prégnantes sont les problèmes cardio-vasculaires et le diabète. Les problèmes d'obésité sont très fréquents aussi.

La population accueillie est de plus en plus âgée : 36 personnes sur 100 ont plus de 50 ans.

Les problématiques d'addictions sont très présentes : 22 personnes sur 100.

Un partenariat a été passé avec le Conseil Départemental pour accueillir pour une période de deux mois renouvelables des femmes enceintes : en 2019 nous avons accueilli 4 femmes enceintes dans le cadre de ce programme et le service santé a assuré le suivi et l'accès aux soins de ces personnes.

3. Philosophie de la santé de notre association :

L'association hospitalité pour les femmes et son service santé développe une vision holistique de la santé et place la personne accueillie au centre du dispositif d'accueil.

L'articulation des divers acteurs du dispositif favorise la promotion de l'autonomie et de la capacité d'agir de chaque personne accueillie en travaillant de concert sur les déterminants de santé au niveau individuel, social et environnemental.

Des espaces de travail communs : réunion de projet, réunion d'équipe, temps de supervision mensuel, ont été mis en place pour mettre en œuvre le projet d'accueil.

4. La prestation d'accueil

Dès l'accueil en CHRS, la personne est orientée vers le service santé pour une visite effectuée par l'infirmier en amont de la visite médicale obligatoire qui elle est réalisée par le médecin de l'association ou par le médecin traitant de la personne. Cette première visite permet un état des lieux de la santé avec, selon les problèmes identifiés où l'urgence de la situation une orientation vers les compétences internes ou le partenariat.

L'objectif de la pré-visite est d'inscrire la personne dans un parcours santé dès l'entrée en CHRS mais également de faciliter la prise en charge de celle-ci par l'équipe pluridisciplinaire.

Parallèlement, un état des droits effectifs et ceux éligibles est effectué par les référents sociaux. Il s'agit de définir les priorités (CMU, AME) pour rendre accessible l'accès aux soins.

En 2019

- 219 visites infirmières (pré-visites comprises).
- 36 Visites médicales effectuées par le médecin généraliste.
- 25 Orientations pour un diagnostic vers le médecin psychiatre de l'association.

4-1. Autre prestations → Les aides matérielles

Certaines personnes arrivent dans une situation financière difficile et ne peuvent plus pourvoir à leurs besoins. Dans l'attente de l'accès aux ressources auxquelles elles peuvent prétendre, un relais est pris temporairement par le CHRS :

- Distribution de tickets de transport.
- Médicaments de première urgence.
- Produits d'hygiène : systématiques à toutes.

Réflexion :

Certaines personnes, de par leurs pathologies ou leurs histoires avec les institutions de santé, sont dans le déni de leurs problèmes de santé. Une réflexion collective est menée pour mieux accompagner ces personnes vers un consentement aux soins. Le comité d'éthique de l'hôpital de la Timone a été sollicité pour nous aider à mener cette réflexion. Il est envisagé dans le cadre du master éthique et philosophie de la santé que notre site devienne le lieu d'une recherche action et veille documentaire sur ces questions.

5. Le projet d'accompagnement à la santé

L'évaluation mise en place relève d'une démarche projet qui s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire permettant une approche globale de la situation de la personne avec une participation active de cette dernière.

5-1. Elaboration des projets individuels

Sur le plan de l'élaboration des projets individuels, l'infirmier a participé à 17 réunions projet. La participation aux réunions hebdomadaires de l'équipe CHRS est instituée.

L'infirmier coordinateur (0,5 ETP) s'assure de la cohérence de la prise en charge au regard de l'état de santé global de la personne et de la mise en œuvre du suivi externe. Dans sa mission de coordination il fait le lien avec :

- Le médecin (vacataire) qui intervient dans l'accès aux soins, le dépistage et la prévention.
- Le médecin psychiatre d' HPF (0,1 ETP) et le partenariat.

Il recueille les besoins identifiés par l'équipe afin de mettre en place les actions éducatives de sensibilisation et formation collective auprès des usagers ; il a pour mission de développer le réseau afin d'apporter les réponses qualitatives et pérennes aux situations de l'accompagnement.

Le suivi individuel

- 36 Consultations effectuées par le médecin généraliste HPF.
- 25 Consultations relatives au suivi du médecin psychiatre.
- 219 Consultations et entretiens réalisées par l'infirmier.

Les visites à domicile :

Le dispositif institutionnel selon lequel les personnes sont accueillies en internat en période de vulnérabilité et/ou de dépendance implique un suivi interne. La sortie sur l'extérieur en

appartement diffus puis en logement de droit commun se fait progressivement en fonction de l'autonomie des personnes, ce qui implique un passage progressif vers les structures extérieures comme par exemple les CMP et les praticiens libéraux.

Les visites à domicile sont limitées aux cas d'urgence ou de nécessité

5-2. Le partenariat

Le CHRS mobilise son environnement dans le but d'optimiser l'aide apportée aux bénéficiaires et de favoriser l'accès aux soins (dépistages, bilans hospitaliers ambulatoires, soins de rééducation, CMP), avec pour enjeu la mise en place de relais afin d'asseoir l'autonomie des personnes dans un parcours santé.

- Un partenariat actif avec l'hôpital européen a permis à quelques personnes accueillies non couvertes par l'assurance maladie de bénéficier d'une consultation médicale et de l'ensemble des examens nécessaires à leur état de santé.
- Le centre d'examen Cesam 13 pour que chaque personne accueillie puisse bénéficier d'un bilan de santé complet.
- Le planning familial comme lieu ressources et de consultations pour les problématiques liées à la sexualité, la gynécologie ou l'obstétrique a été un lieu privilégié d'orientation.
- Le CSAPA Le sémaphore vers lequel nous orientons les personnes présentant des problèmes d'addiction.
- Des infirmiers libéraux en collaboration avec l'infirmier de l'association interviennent régulièrement pour délivrer soins et traitements quand cela est nécessaire.

Quelles perspectives ?

Un partenariat avec L'association santé croisé pour favoriser la santé des personnes souffrant de maladies chroniques.

5-3. Les missions spécifiques

Les actions de réduction des risques chez les utilisateurs de produits psychoactifs

Les conduites addictives entraînent des dommages majeurs aux plans psychologique et social pour les patients et leur famille. Elles sont emblématiques des inégalités sociales de santé et requièrent de faciliter l'accès aux soins et aux traitements, elles nécessitent une prévention qui informe sur les produits et leurs dangers.

Actions mises en œuvre :

- Développement d'un partenariat avec Le Sémaphore, centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie, situé dans l'environnement direct du CHRS. Cette collaboration permet aux personnes dont la conduite addictive a

été dépistée une perspective de soins.

- Campagne de sensibilisation et d'information sur le danger du tabac. Les entretiens issus de cette action ont permis d'aborder la problématique de la dépendance aux produits psychoactifs et leurs dangers.

Actions en perspectives :

- Accentuer la collaboration avec le sémaphore pour développer des temps d'information collectifs sur site aux personnes accueillies.
- Mise en place d'une formation aux divers acteurs permettant de mieux aborder les questions liées aux addictions sans provoquer le déni ou la stigmatisation.
- Les actions de préventions et d'éducation à la santé.
- Les campagnes d'informations sont également un outil destiné à la prévention. Elles ont également pour objectif de favoriser un changement de représentation des personnes sur la question de la santé.

Actions mises en œuvre en 2019 :

- Groupe de parole animé par l'infirmier et une intervenante du planning familial autour des questions liées à la sexualité et aux risques de maladies transmissibles.
- Information sur le virus de la grippe et la vaccination.
- Information sur les dangers de l'automédication.
- Information et documentation sur les dangers du tabac
- Information sur les punaises de lits
- Information sur les conduites à tenir en cas de canicule
- Mise en place d'un atelier cuisine destiné à promouvoir une alimentation saine et équilibrée favorable à la santé tout en valorisant le savoir-faire et la culture des personnes accueillies. Un Partenariat a été passé avec l'association « Yes we camp » pour l'utilisation de leur cuisine collective afin de mettre en pratique les connaissances acquises. Les participants de l'atelier réalisent également dans le cadre de ce partenariat un repas prix libre dans les conditions d'une mise en situation professionnelle.

En perspective ...

En partenariat avec une philosophe qui interviendrait sur le CHRS, mise en place d'un atelier d'échange destiné à travailler sur les représentations qui déterminent la santé afin de mieux répondre aux besoins de santé et favoriser l'autonomie et les choix propices à la santé.

5-4. Le Réseau

Au-delà de l'accompagnement individuel des personnes, une action plus globale est mise en œuvre dans le cadre de coopérations partenariales dont la visée est de favoriser et de développer la prise en compte de la dimension santé dans l'accueil de ce public.

Il s'agit pour le CHRS de s'engager avec les différents acteurs dans une dynamique territoriale de réduction des inégalités sociales de santé au travers de groupes de travail avec les partenaires locaux et régionaux pour favoriser l'articulation et les relais entre dispositifs spécifiques et droit commun.

Réseau Psychiatrique Précarité :

Participation de l'infirmier à la rencontre destinée à améliorer l'accueil des personnes en situation de précarité nécessitant des soins d'ordre psychiques.

5-5. Démarche évaluation et amélioration continue

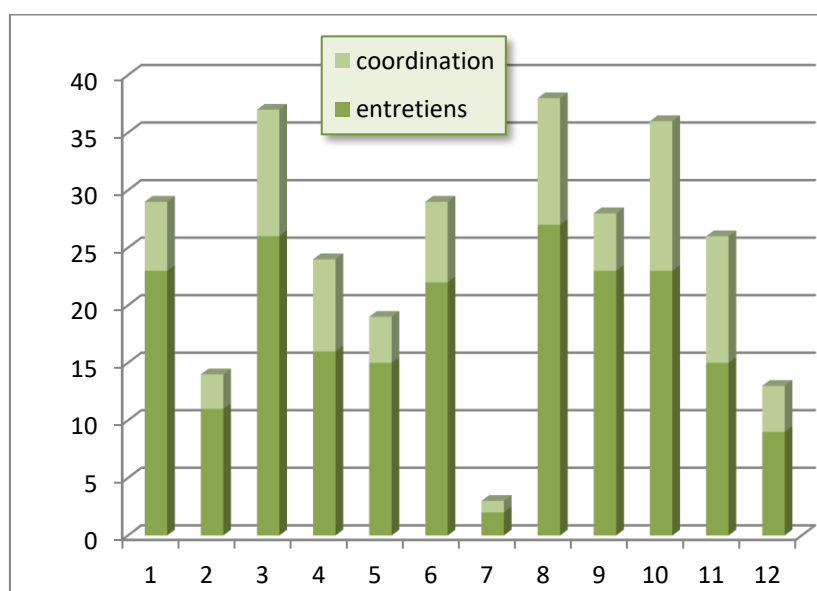
Travail sur les indicateurs de pilotage du projet santé en lien avec le PRAPS, afin de mieux objectiver l'action et la plus-value de ce service.

Abdelaziz BRAHMI
Infirmier

SERVICE EMPLOI

Le coordinateur du Service Emploi a pour mission de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes accueillies par l'établissement, par la mise en œuvre de toutes les démarches autour de la remobilisation, de l'emploi ou de la formation. Il s'efforce d'apporter une réponse adaptée à la personne, tenant compte de ses priorités, de son temps de prise en charge, de sa capacité à se projeter dans une logique d'insertion professionnelle, mais également en tenant compte des contingences extérieures.

1. Le Public



En 2019 le coordinateur à l'emploi a reçu 58 personnes (contre 73 en 2017 et 65 en 2018) pour 296 entretiens saisis (416 en 2017 et 406 en 2018). Cela comprend les entretiens en présence des personnes (212) et ceux dit de coordinations qui rendent compte du travail fait autour des personnes, qu'il s'agisse des échanges avec les référents éducatifs, les partenaires extérieurs ou encore les orientations (84).

La sollicitation du Service Emploi a été en baisse de près d'un tiers par rapport aux années précédentes. Ceci s'explique simplement par la moindre disponibilité du coordinateur à l'emploi. Ainsi, si le nombre de personnes différentes est globalement similaire, le temps consacré à leur mobilisation et leur orientation a été moindre.

2. Les actions et dispositifs mobilisés

ACTIONS / FORMATIONS		EMPLOIS	
Pôle Emploi	37	Emploi CDD	15
inscription	15	Agent d'entretien / nettoyage	4
actualisation	22	Agent polyvalent de restauration	1
Prestation informatique	12	Assistante de vie/ aide à domicile	2
Ateliers ADRIATIC	5	Employée libre-service	3
Emmaüs connect	5	Assistante de vie scolaire	1
Temps libre Urban prod	2	Femme de chambre	1
Accompagnement à l'emploi	13	Ferrailleur	1
ACIADE	1	Opératrice numérique	1
PLIE	4	Montage de gaine	1
Pôle Emploi DTA Femmes	3	Emploi CDI	7
Accompagnement global Pôle Emploi	5	Agent d'entretien / nettoyage	2
Formation linguistique/ remise à niveau	13	Assistante de vie/ aide à domicile	3
Formation Linguistique OFII	4	Intervenante à domicile	1
Cours de français (structure bénévole)	5	Hôtesse d'accueil	1
Formation linguistique AFC Pole Emploi	4	Emploi IAE	14
Formation prof/qualifiante	4	Vendeuse en friperie/tri	1
Formation en restauration	1	Manœuvre	1
Pré aide soignante	1	Cyber documentaliste web	2
Aide à la personne	1	Agent Multimedia	1
Assistante de gestion	1	Agent d'entretien	9
Prestation d'orientation / projet professionnel	4	TOTAL DES CONTRATS DE TRAVAIL =	36
Dispositif REACTIVE (CIDFF)	1		
Dispositif OPERATION'ELLES (CIDDD)	1		
Préparation à l'entretien d'embauche	2		
TOTAL DES ACTIONS =	83		

2-1. Pôle emploi

Qu'il s'agisse de l'inscription ou de l'actualisation, la demande des personnes a été très forte en 2019. L'effet de la dématérialisation qui touche tous les services publics touche aussi Pôle Emploi.

Si on peut saluer des efforts d'ergonomies et de certaines simplifications des démarches, en revanche pour les personnes en très grande précarité, tout changement représente une nouvelle difficulté. Ainsi, le changement des codes d'accès au mois d'août 2019 a mal été vécu par les demandeurs d'emploi accueillis par HPF ; le simple fait de devoir noter et se rappeler de nouveaux identifiants a pris, pour certains, plusieurs mois. Ceci a donc automatiquement fait augmenter les sollicitations pour faire l'actualisation mais aussi des réinscriptions à Pôle emploi.

Concernant justement les inscriptions, si la plupart des questions posées dans le cadre de

l'inscription sont pertinentes et permettent de bien connaître le profil des personnes, il est difficilement envisageable de laisser les personnes seules remplir le formulaire d'inscription. Il est en effet indispensable de les accompagner dans la réponse aux multiples questions, comme dans la manipulation, pas toujours évidente, de leur espace emploi.

2-2. Prestation informatique

La thématique informatique n'est plus optionnelle. Que ce soit pour les personnes hébergées comme n'importe quel résident en France, la dématérialisation touche tout le monde. Ceci est donc un point central concernant les personnes en insertion où l'utilisation des outils numériques est incontournable est indispensable dans leurs démarches professionnelles.

Il est heureux de voir qu'en 2019 il était globalement plus facile de trouver des places et des formations pour les personnes hébergées et plus spécifiquement au sein des ateliers d'ADRIATIC de l'association ADPEI et des formations d'Emmaüs Connect.

Pour illustrer ce changement de pratiques au niveau des recrutements, il suffit d'évoquer Mme G. qui a répondu à une offre d'emploi à ONET Service, non pas diffusée sur Pôle Emploi mais sur LeBonCoin. Elle a eu un entretien et a donné à cette occasion son numéro WhatsApp pour figurer sur une liste de diffusion. Ceci lui a permis de recevoir régulièrement des appels à candidature pour un poste dans l'accueil via l'application Whatsapp ; après quelques tentatives, elle s'est vue offrir un poste d'agent d'accueil à Airbus. Elle y travaille toujours aujourd'hui.

2-3. La formation

On a pu constater cette année que les formations linguistiques étaient un peu plus nombreuses. Là où il y a encore quelques temps, l'accès à des formations linguistiques rémunérées était assez difficile, il était heureux de constater qu'elles étaient plus nombreuses en 2019. Ceci permet notamment aux personnes sans ressources et ne maîtrisant pas le français d'avoir un levier d'insertion très intéressant et d'enchaîner souvent ensuite par un parcours dans le cadre de l'insertion par l'activité économique.

2-4. L'insertion par l'activité économique

À Marseille, le secteur de l'insertion par l'activité économique est plutôt actif. Les offres d'emploi sont régulières et ne concernent pas systématiquement des emplois « physiques ». Ainsi Mme... R, même sans avoir une connaissance particulière en informatique a été retenue pour occuper un poste d'agent multimédia. Tout comme Mme C... qui, avec une petite expérience dans le domaine du secrétariat, qui occupe actuellement un poste de cyber-documentaliste. Ces deux personnes peuvent ainsi bénéficier d'un travail valorisant tout en

étant accompagnées sur la construction de leur projet professionnel.

Mais c'est certainement l'ADPEI et les missions qu'elle propose aux personnes orientées qui est la structure la plus sollicitée. Contrairement aux autres Structures d'Insertion Par l'Activité Economique, il n'y a pas de sélection et l'entrée dans le travail se fait après quelques semaines. Certes il ne s'agit souvent que de missions de quelques heures par semaine mais c'est souvent suffisant pour permettre aux personnes de basculer d'une phase « passive » à une phase « active ».

2-5. L'emploi

L'emploi est le premier objectif des personnes. C'est souvent lui qui permettra d'avoir un minimum de ressource et d'accéder à un logement autonome. Mais si l'accompagnement proposé tient compte des souhaits de la personne et lui permet d'élaborer un projet professionnel qui lui tient à cœur, il doit aussi tenir compte des réalités du territoire.

Ainsi il y aura souvent d'un côté le projet à moyen ou long terme, et de l'autre un emploi rapidement accessible sans formation (ou une formation inférieure à un an). C'est clairement dans cette seconde perspective que s'inscrit l'accompagnement proposé.

3. Conclusion

Il a été heureux de constater que cette année les offres d'emploi, les offres de formations ou les places dans les chantiers d'insertion étaient plus nombreuses que les années précédentes.

Pour autant, mis à part quelques exceptions, l'ensemble des dispositifs et emplois restent très sélectifs, répondent à des normes de formalisations toujours plus importantes et sont de fait de moins en moins accessibles aux personnes les plus démunies.

S'il est important pour le secteur de l'insertion de se rapprocher du monde de l'entreprise afin de connaître un peu mieux ses attentes, il en va aussi de la part de la responsabilité des partenaires économiques de faire des efforts dans des politiques de recrutement plus inclusives.

Olivier Mauruc

Coordinateur Emploi

L'AAVA

Atelier D'aide à la Vie Active

Durant l'année 2019, 24 personnes ont travaillé à l'atelier AVA.

20 femmes et 4 hommes.

Moyenne d'âge 45 ans.

Une collaboration étroite avec l'ESAT St Jean a permis des mises à disposition.

Ainsi des personnes ont été mises en situation de travail, avec une mise en valeur de leurs compétences professionnelles, couture et autres.

Pour les personnes ayant fait une demande AAH avec une orientation ESAT, cela leur a permis de mieux connaître le milieu protégé et de pouvoir se projeter dans ce type d'emploi. La durée moyenne de mise à disposition a été de 6 mois.

Dispositif du CHRS, l'atelier AVA reste un outil au service des personnes.

Prise de points de repères (trajet, horaires), mise en situation de travail, acquisition de techniques, développement des compétences professionnelles, savoir-faire mais aussi savoir-être avec l'intégration dans une équipe de travail, l'application de consignes (techniques et de sécurité), apprentissage de la langue française, autant d'axes d'évolution qui participent à l'autonomie des personnes et font partie de l'accompagnement global.

Cette année l'atelier AAVA s'est volontairement rapproché du CHRS : point mensuel à l'AAVA avec la monitrice d'atelier mais aussi participation mensuelle de la monitrice aux réunions du CHRS, afin que le projet de la personne intègre totalement les éléments d'observation, les évolutions et les axes de progrès repérés dans son parcours à l'AAVA.

Véritable outil d'évaluation et d'accompagnement, intégré au parcours global des personnes, l'atelier AAVA a tout son sens dans le dispositif CHRS.

En 2020, une autre répartition des places AAVA pourrait être mise en place : 10 places à l'AAVA, 2 mises à disposition de l'ESAT et 8 places dans les différents services d'HPF : cuisine, maintenance, logistique.

Ces nouvelles dispositions expérimentales pourraient à la fois diversifier les propositions d'activités faites par l'AAVA et participer au développement professionnel des personnes.

Par un accompagnement de terrain de proximité, et une coopération avec la personne « tutrice » qui intégrerait les personnes de l'AAVA dans son champ professionnel d'activité, ceci afin que la personne accompagnée se sente épaulée et guidée dans son parcours professionnel et son parcours d'autonomie.

L'équipe de l'Atelier d'Aide à la Vie Active

LE CADA

LE CADA

1. Le Public

En 2019, nous avons accompagné 10 familles soit 38 personnes (8 hommes, 9 femmes, 21 enfants).

Cette année, le taux de rotation est plus faible que les années précédentes, la durée moyenne de séjour augmente de 15,8 mois à 20,2 mois. Elle s'explique notamment par le fait que l'OFPRA et la CNDA ont accordé des reports d'entretien ou d'audience (situation de grossesse, indisponibilité des avocats). Elle s'explique également par la difficulté d'accéder à un logement et ou hébergement adapté à la composition familiale des familles réfugiées.

Le taux d'occupation du CADA en 2019 s'élève à 100.88 %. Il correspond à 11 047 journées réalisées par le CADA sur l'année 2019. Plus élevé que les années précédentes, il est notamment dû à deux naissances au cours de la prise en charge des familles sur notre structure.

1-1. Typologie des ménages :

Notre CADA est organisé pour l'accueil de familles avec enfants dont les compositions peuvent varier de 2 à 5 personnes. Majoritairement, nous accueillons des couples avec un ou plusieurs enfants mais également des parents isolés avec enfants.

Les familles de 2 adultes avec enfants sont les plus représentées. Deux ménages correspondent à des mères isolées avec enfants mineurs et un ménage est composé du père et de ses deux enfants.

En 2019, nous avons accompagné 10 ménages dont les nationalités reflètent totalement la diversité actuelle de la demande d'asile en France :

- 2 familles d'ALGERIE (10 personnes).
- 1 famille de RUSSIE (3 personnes) .
- 1 famille d'AFGHANISTAN (5 personnes).
- 1 famille d'ALBANIE (5 personnes).
- 2 familles du Nigéria (5 personnes).
- 1 famille de Tchétchénie (3 personnes).
- 1 famille de Guinée (4 personnes).
- 1 famille de Tunisie (4 personnes).

Afin de répondre aux besoins des ménages et d'assurer le meilleur accompagnement possible nous travaillons avec des interprètes professionnels qui participent aux rendez-vous de suivi social, de santé et administratifs. Ils couvrent l'intégralité des besoins en langues parlées par les personnes par téléphone, écrit ou en présentiel.

2. L'accueil

Les personnes accueillies en CADA sont orientées par les services de l'Office Français d'Immigration et d'Intégration (OFFII).

Lors de l'accueil, la référente sociale désignée reçoit le nouveau ménage (accompagnée d'un interprète si le ménage est allophone), pendant cet entretien, différents points sont abordés :

- Signature du contrat de séjour.
- Lecture, explication et paraphe du règlement de fonctionnement du CADA HPF.
- Explication de la procédure asile et étude de l'avancée de la procédure des personnes entrantes (OFRA ou CNDA).
- Point sur les ressources financières (ADA).
- Changements d'adresse auprès des différentes administrations.
- Installation et état des lieux d'entrée dans l'appartement.

L'organisation de l'accueil est un temps important qui se prépare en amont de l'arrivée. Nous accordons une grande importance à l'état des logements dans lesquels nous hébergeons les familles. Nous nous assurons qu'ils correspondent bien aux besoins en fonction des compositions familiales et de la présence du matériel nécessaire ou en état. Cette organisation nécessite une bonne coordination entre les services CADA, maintenance et logistique de l'association.

Pour certains ménages accueillis en 2019, en raison d'un décalage dans le versement de l'ADA, ou dans l'attente du versement du RSA (reconnaissance du statut de réfugié) nous avons mis en place un système d'avances financières et d'accès à des colis alimentaires afin que les familles soient toujours en capacité d'assurer leurs besoins essentiels.

Ce temps d'accueil est fondamental pour poser les bases d'un accompagnement de qualité.

En 2019, deux nouveaux ménages ont intégré notre CADA, ce qui représente l'accueil de 7 nouvelles personnes.

3. L'Accompagnement

Nous sommes deux **Assistants de Service Social** à assurer, avec l'aide de nos collègues des autres services de l'association, l'accueil, l'accompagnement et la sortie des ménages accueillis. Nous sommes formées à la procédure de demande d'asile.

Le suivi des ménages est global. Il se décline en plusieurs grands pôles :

- L'accompagnement social et administratif.
- L'accompagnement à la procédure de demande d'asile.
- L'accompagnement vers et dans le soin.
- L'animation et les activités socio culturelles.

- L'accompagnement des bénéficiaires d'une protection internationale.
- La gestion des fins de prise en charge (sortie des familles et orientations / relais).

Afin de couvrir l'intégralité de ces champs, nous prenons soin d'être accompagnées d'une équipe pluridisciplinaire. Nous mobilisons les services transversaux de l'Association pour l'accès au soin et le suivi santé, pour l'accès à la formation et l'insertion professionnelle (service emploi), pour l'accès au logement (service logement) ...

L'ouverture vers un réseau de partenaires et de professionnels extérieurs permet d'élargir les lieux ressources et proposer un accompagnement adapté.

3-1. L'Accompagnement à la scolarisation des enfants : une priorité pour l'équipe CADA.

Dès l'entrée d'une nouvelle famille nous enclenchons les démarches de scolarisation. Le référent social lance la procédure le plus rapidement possible afin que les enfants puissent intégrer une école dans les meilleurs délais. Ces démarches administratives ne sont pas toujours faciles à accomplir et certaines familles doivent physiquement être accompagnées vers les services compétents. En raison des changements d'adresse et d'hébergement, nous devons aussi intervenir auprès des services de la Mairie afin de demander des nouvelles affectations des enfants déjà scolarisés.

En 2019, un seul ménage a été concerné pour une première inscription scolaire à Marseille. Deux familles ont également émis le souhait de pouvoir être orientées vers des dispositifs d'accueil pour les jeunes enfants non scolarisés.

Nous avons alors pris contact avec la Maison du Vallon à la Friche et le centre social Kléber qui proposent un accueil parents-enfants.

En parallèle nous nous sommes mis en lien avec les haltes garderies municipales.

Deux familles ont pu y accéder.

3-2. Ouverture et maintien des droits (CMU C / ADA)

Nous procédons à l'ouverture des droits à la CMU C pour les familles entrantes au CADA n'ayant pu le faire avant leur admission ainsi qu'aux demandes de renouvellement une fois les droits échus. A la suite d'un conventionnement signé avec la CPCAM des Bouches du Rhône, nous sommes en relation direct avec un référent CPCAM ce qui permet une fluidité et une réactivité dans le suivi des dossiers.

En 2019, l'équipe CADA a accompagné 7 familles dans le cadre du renouvellement de leur dossier de CMU C.

Le travail de suivi et de vigilance concernant le versement et la perception de l'ADA a concerné l'intégralité des personnes hébergées en 2019.

De plus l'année 2019 a été marquée par un changement de fonctionnement important de la carte ADA.

En effet, jusqu'en novembre 2019, elle permettait le retrait d'argent en espèce (à 5 reprises maximum par mois). Depuis le 05 novembre 2019 la carte ADA ne peut s'utiliser qu'en carte de paiement.

La question du paiement de la caution c'est posé alors, les familles n'ayant plus la possibilité

de payer cette dernière en espèces.

Cela représente également une réelle et grande difficulté pour les familles qui ne peuvent plus disposer d'espèce et sont dans l'obligation de procéder à l'achat uniquement par carte de paiement dans les magasins ayant des lecteurs de carte.

La gestion budgétaire est très impactée pour les familles qui allaient dans des marchés peu chers auprès desquels seul le paiement en espèce est possible.

Compte tenu de ces différents impacts et au vu des frais occasionnés compte tenu de la taille de notre CADA, nous avons opté par l'achat d'un lecteur TPE.

Cette démarche permet aux familles de pouvoir poursuivre le règlement mensuel de leur caution et nous espérons en 2020 pouvoir réaliser des Cashbacks si nous en obtenons l'autorisation.

3-3. La participation des personnes accueillies au CADA à l'AAVA (Atelier d'Accompagnement à la Vie Active)

Service de l'association HPF rattaché au secteur PDS, l'AAVA est accessible aux personnes accueillies en CADA. Une collaboration précieuse est ainsi mise en place depuis plusieurs années. L'AAVA est un outil important dans la socialisation et la valorisation des personnes qui y participent. Dès que la situation le permet nous proposons aux personnes d'intégrer l'AAVA afin d'y proposer une activité régulière utile, d'y rencontrer d'autres personnes et de favoriser l'apprentissage du français. La coordination entre les équipes AAVA et le CADA adapte ce dispositif à toutes les personnes orientées afin d'en ouvrir un maximum l'accès dans l'esprit associatif d'HPF.

En 2019, deux nouvelles personnes ont pu y accéder, rejoignant ainsi une famille déjà en activité depuis 2017. Une personne est sur liste d'attente.

3-4. L'accompagnement à la procédure de demande d'asile

Fort d'une expérience riche entretenue par de nombreuses années de pratiques, nous pouvons proposer un accompagnement professionnel et juridique concernant la procédure asile. C'est une priorité pour nous car nous savons que les personnes accompagnées sont dans cette attente et qu'elle correspond à nos objectifs.

L'accompagnement au récit et à l'enregistrement auprès de l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA)

Notre travail d'accompagnement à la procédure de demande d'asile est permanent. C'est ainsi que nous accompagnons les personnes dans la rédaction de compléments au récit initial, à la production et traduction de pièces à transmettre à l'Office. Enfin nous proposons des temps de travail avec interprètes pour préparer les personnes à l'entretien OFPRA.

Procédure OFPRA :

Un couple entré sur le CADA en février 2019 a été accompagné séparément sur un complément de récit.

Une personne de la deuxième famille accueillie sur le CADA en juillet 2019 a également été accompagnée sur un complément de récit.

Le CADA a également accompagné deux familles dans le cadre d'une demande d'asile pour leurs enfants (constitution de deux dossiers OFPRA).

Enfin, la préparation à l'entretien OFPRA a concerné une famille.

L'accompagnement au recours à la Cour Nationale du Droit d'Asile (CNDA)

Tout comme le suivi des procédures lors de l'instruction par l'OFPRA, nous assurons l'accompagnement des personnes pendant la période de leur recours à la CNDA. Il consiste à la mise en lien entre les avocats et les familles (via des rendez-vous téléphoniques en présence d'interprètes si nécessaire), la production et traduction des pièces à joindre au dossier, à un travail de complément sur la base de questions à la demande des avocats et enfin au temps de préparation à l'audience.

Procédure CNDA :

3 ménages (11 personnes) ont été concernés par la préparation à l'audience de la CNDA

3-5. L'accompagnement vers le soin

L'accès au soin et l'accompagnement dans le soin est une priorité de l'accompagnement des personnes en CADA.

Fragilisées par leur parcours migratoire les séquelles traumatiques qui les ont conduits à quitter dans la douleur leur pays, les familles arrivent en France avec des problématiques santé importante. L'accompagnement en CADA nécessite alors de trouver des réponses adaptées. C'est aussi une question de santé publique.

Nous rencontrons des situations de grande vulnérabilité.

L'équipe est soutenue par l'infirmier de l'Association qui intervient en renfort des situations les plus complexes. Nous travaillons aussi en lien avec des partenaires telles que l'association OSIRIS, Image Santé et Médecins du Monde.

Comme les années précédentes en 2019, l'équipe du CADA a réalisé les orientations vers les dispositifs de soins suivants :

- Médecin généraliste droit commun : 1 famille.
- Suivi grossesse : 2 familles.
- CLAT : 2 familles.
- Osiris : 2 familles.
- Association les Psy dans la cité : 2 familles.

Depuis plusieurs années un médecin généraliste intervenait sur la structure une fois par semaine permettant de faire un relais avec les professionnels de santé et spécialistes.

A leur arrivée, les personnes le rencontraient pour la visite d'admission ainsi que pour établir un bilan déterminant leur parcours de soins adapté.

En 2019 seule une famille a pu être reçue par ce médecin pour sa visite d'entrée en CADA, ce dernier ayant pris sa retraite début d'année.

Nous nous sommes alors appuyés sur l'infirmier coordinateur de parcours de soin santé de l'institution pour trouver des relais en médecine de ville afin que les familles soient prises en charge à leur entrée en CADA.

Cela a été le cas de la deuxième famille accueillie en 2019.

3-6. L'animation et les activités socio culturelles :

Les temps d'activités et d'animations sont des moments de vie privilégiés en CADA, qu'ils soient collectifs ou individuels.

Ces moments permettent de se retrouver en famille ou à plusieurs dans un cadre convivial. Ils soudent les personnes entre elles et favorisent, par des rencontres informelles, la création de liens de confiance qui enrichissent l'ensemble de l'accompagnement.

En 2019, comme les années précédentes, nous avons accordé beaucoup d'importance à l'organisation de ces moments et développé de nouveaux partenariats autour de l'animation des enfants avec leurs parents et des activités socio culturelles.

Les moments festifs du CADA permettent de rompre l'isolement et de trouver des lieux d'échanges dans leur nouvel environnement social.

Ces temps récréatifs sont d'autant plus importants qu'ils permettent aux ménages de tromper l'attente d'une convocation ou d'une réponse OFPRA ou CNDA.

Enfin, quel plaisir nous prenons dans le regard des enfants totalement investis dans ces instants de vie très loin des problématiques des adultes !

Animations réalisées par le CADA :

Janvier : Fin 2018 nous avons construit un « partenariat » avec un centre de formation BPJEPS (Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport) afin que soit organisée une activité auprès des familles du CADA. Une kermesse a de ce fait été proposée aux familles courant janvier avec plusieurs stands agrémentés de lots (19 participants).

Février : Visite du théâtre de la Criée accompagné d'un goûter. Depuis plusieurs années nous avons noué des liens avec l'équipe du théâtre de la Criée qui met à disposition des places de spectacles à destination des familles. Cette année notre partenaire nous a proposé de visiter le théâtre, les coulisses Cinq familles étaient présentes (20 participants)

Avril : Fabrication de moulins à vents, chasse aux œufs et goûter dans les jardins d'HPF (19 participants).

Juillet : Deuxième journée avec une équipe du centre de formation BPJEPS, avec jeux sur le thème de Marseille au Couvent Levat. Sortie au Parc Longchamp avec repas partagé autour de jeux de société géants. (18 participants).

Septembre : Présentation du programme de l'année au théâtre de la Criée suivi d'un goûter. Six familles sont venues partager cet après-midi (24 participants).

Octobre : Peinture sur assiette et goûter, (21 participants).

Décembre : après-midi festif de fin d'année : fabrication de décorations avec support de boules translucides, remises de cadeaux et goûter. Les sept familles conviées étaient

présentes (26 participants).

Animations réalisées avec partenariats extérieurs :

La poursuite du partenariat avec le théâtre de la Criée a de nouveau permis aux familles de pouvoir avoir accès à la Culture au travers diverses manifestations :

18 janvier : « Trissotin ou les femmes savantes », spectacle en Alexandrins de Molière (3 personnes).

28 janvier : « Concert violon-piano » (4 personnes).

09 février : « Grande » (1 personne).

04 mars : « Concert Piano » (4 personnes).

09 mars : « Les Festes Vénitiennes » (4 personnes).

16 mars : « Mange tes ronces », spectacle à partir de 5 ans (9 personnes)

23 mars : « Disparition », spectacle de danse contemporaine (4 personnes)

23 et 24 mars : « La Criée tout court » festival de films et petits spectacles pour tout âge (15 personnes).

30 mars : « Dark Circus » (3 personnes).

6 avril : « Gravité » (2 personnes).

27 avril : « Il pleut des coquelicots », dès 3 ans (6 personnes).

14 juin : « Au Cœur », spectacle réalisé par des collégiens marseillais (5 personnes).

21 septembre : « Concert de Piano » (2 personnes).

04 octobre : « Big Bears Cry Too », spectacle pour enfants à partir de 6 ans (8 personnes).

6 novembre : « Le Petit Poucet », pour enfants à partir de 6 ans (6 personnes).

8 décembre : « Contes Doudous », spectacle pour les 0 à 3 ans (7 personnes).

Par le biais du CHRS d'HPF deux familles ont également pu se rendre au festival de piano de la Roque d'Anthéron et une famille a pu aller au concert de Soprano.

20/06/2019 Journée : Mondiale des Réfugiés à la Friche de la belle de mai :

Participation du CADA HPF à la préparation de la Journée en collaboration avec les autres CADA de Marseille et des environs. Participation des familles (2 familles, 8 personnes) aux différentes activités proposées comme : activités customisation de sacs pour enfants, dessin, jeux de société géants en bois, conférences débats, expositions, goûter, musique, scène ouverte, et dîner partagé.

Cet inventaire est exhaustif, il est à la mesure du bonheur culturel que nous avons partagé

4. Sortie du CADA : fin de prise en charge

2 familles sont sorties du CADA en 2019 (8 personnes). Ces 2 familles avaient obtenu une protection à l'OFPPA et à la CNDA.

L'obtention d'une protection internationale est un moment fondateur pour les personnes accompagnées en CADA.

Le travail d'orientation post CADA est co-construit avec les familles accueillies. Il est essentiel de proposer aux personnes d'accéder à un hébergement / logement correspondant à leurs attentes dans l'objectif de favoriser les conditions d'une d'intégration citoyenne commencée dès leur demande d'asile. Nous accordons un intérêt majeur à ce que les orientations de sortie des réfugiés correspondent aux projets personnels des ménages : gage de réussite pour l'avenir.

Courant de l'année 2019, 2 familles ont obtenu une réponse positive à leur demande d'asile. Nous avons enclenché les démarches en vue de leur ouverture de droit commun ainsi que les démarches d'accès au logement.

Nous avons également poursuivi le travail d'accompagnement vers un logement autonome de la famille ayant obtenu la protection en 2018.

Pour cette famille l'accès au logement a été complexe compte tenu de la composition familiale et du manque du logement disponible dans le parc privé et public notamment à la suite des événements de la rue d'Aubagne. Beaucoup de logements ont été réquisitionnés pour le relogement de personnes vivant dans des habitations insalubres.

5. L'équipe :

Composée de deux assistantes sociales elle s'appuie aussi sur les services maintenance, logistique, réception, médical.

L'adjoint de direction chargé des ressources matérielles est un soutien essentiel à l'activité.

En 2019 nous avons accueilli deux stagiaires Assistantes de Service Social (2^{ème} et 3^{ème} année) en tant que site qualifiant.

Enfin en décembre 2019 nous avons accueilli un nouveau responsable, adjoint de direction.

L'équipe CADA a changé de bureaux en septembre 2019 tout en restant sur le site Honnorat.

Nous y avons gagné un deuxième bureau.

6. ...2020....

En 2018 nous avons réalisé l'évaluation externe du CADA. Nous avons à mettre en œuvre des axes de travail sur les années à venir. Durant l'année 2019 nous avons poursuivi ce travail :

- Elaboration de procédures :
 - Promotion de la bientraitance et traitement de la maltraitance.
 - Traitement des réclamations et des plaintes.
- Elaboration de protocoles :

- Coopération avec le service santé.
- Prestation emploi.
- Prestation service logement.
- Mise à jour de certains outils internes :
 - Projet personnalisé.
 - Répertoire numérique.
- Elaboration de fiches techniques :
 - Réclamations et plaintes.
 - Projet personnalisé.

Sur l'année 2020 nous prévoyons de traiter des points suivants :

- Réactualiser le livret d'accueil.
- Réactualiser le règlement de fonctionnement.
- Procédure colis alimentaires.

2020....Une année pleine de changement initié et de changement à venir. Ce rapport d'activité, écrit en période Covid 19, nous permet d'affirmer que notre CADA remplit toutes les missions qui lui sont dévolues. Nous sommes prêts aux changements à venir. Nous sommes le plus petit CADA de France et aussi un des plus anciens, oui, c'est un fait...et peu importe.

Nous sommes là.

Merci de partager avec nous les tranches de vie à suivre vécues en 2019

7. Présentation de situations

7-1.-Domaine « réfugié » famille D

Madame et Monsieur D sont arrivés en France en juin 2017 en provenance de Guinée. A leur arrivée Madame était enceinte de 7 mois. Le couple a dans un premier temps était placé sous procédure Dublin puis sous procédure normale en avril 2018, date à laquelle la demande d'asile a été déposée pour chaque membre de la famille. La famille a été orientée sur le CADA d'HPF en juin 2018.

Sur le plan de la procédure :

Au vu du parcours de vie de Monsieur nous lui avons proposé de réaliser un complément de récit afin également de le préparer à sa convocation à l'OFPRA. Il s'est très rapidement investi dans ce travail qui a permis d'affiner les éléments importants de son récit. La famille a été convoquée à l'OFPRA au mois d'août 2018. Deux mois plus tard elle a reçu le rejet de leur demande.

Avec l'accord de la famille, nous nous sommes mis en lien avec un avocat et avons entamé les démarches relatives à la demande d'aide juridictionnelle auprès du Bureau d'Aide Juridictionnelle de la CNDA. Madame et Monsieur ont travaillé en profondeur l'ensemble des questions adressées par l'avocat afin de lui permettre de constituer un recours solide et

complet. Fin décembre 2018 nous avons adressé leur recours à la CNDA. Le couple a reçu une première convocation à la CNDA début avril 2019, audience reportée compte tenu de la grossesse avancée de Madame. Ils ont été à nouveau convoqués en septembre 2019 à la CNDA.

Enfin un mois plus tard l'avocat a annoncé à la famille que la CNDA leur reconnaissait le statut de réfugié (reconnaissance notifiée fin octobre 2019).

Sur le plan accompagnement :

Nous avons mis en place plusieurs axes de travail avec la famille durant les 18 mois de prise en charge. Dans un premier temps cela a concerné les renouvellements de droits, les transferts de dossiers ... mais également une recherche de lieu d'accueil parents – enfants ; la famille souhaitant que leur fils âgé de presque un an puisse être socialisé auprès d'autres enfants. Leur fils a également pu courant 2019 avoir accès à une halte-garderie de la ville. Suite à l'obtention du statut nous avons accompagné la famille dans l'ensemble des démarches liées à la demande de titre de séjour, d'acte de naissance OFPRA, RDV OFII pour signature du CIR et formation OFII, d'ouverture de droit à la CAF (RSA + PF), inscription pôle emploi

Sur le plan de la santé :

Dans les premiers mois de leur arrivée en France Madame avait démarré un suivi médical auprès d'Imajes Santé, ce suivi s'est poursuivi durant leur prise en charge. Nous avons été amenés à les accompagner également vers divers professionnels de santé notamment pour le suivi de la deuxième grossesse de Madame ainsi que le suivi PMI pour les deux enfants.

Sur l'accompagnement à la sortie :

La famille a toujours adhéré à l'accompagnement social que nous leur proposons et elle en comprenait le sens. Pour autant un besoin de poursuivre l'accompagnement au-delà de la sortie du CADA nous a amené à leur proposer une orientation vers Elia, dispositif d'accompagnement au travers d'une prise en charge en bail glissant. La famille étant volontaire pour quitter le centre et l'agglomération de Marseille, une proposition de logement leur a été faite début décembre. Il a fallu attendre encore plusieurs semaines que les droits CAF soient effectifs et permettent la sortie du CADA.

7-2. Domaine « procédure » famille M

La famille M de nationalité Albanaise composée du père, de la mère et de leurs trois enfants, est arrivée en France en décembre 2016. La famille a été orientée vers notre CADA en mars 2017.

Avant leur admission, le couple a introduit leur demande d'asile avec la PADA de Marseille et avait été convoqué à l'OFPRA en février 2017.

Sur le plan de la procédure :

Peu de temps après leur admission, le couple a reçu une décision de rejet de l'OFPRA notifiée en juillet 2017. Nous avons envoyé une demande d'Aide Juridictionnelle auprès du Bureau en charge à la CNDA à Paris. En août 2017, un avocat a été désigné.

Après l'envoi d'un recours formel par l'avocat pour respecter les délais de procédure, nous avons accompagné le couple dans la rédaction de compléments en vue de contester les arguments de rejet de l'OFPPA. Les recours ont été envoyés à l'avocat afin qu'il y ajoute les arguments juridiques et les communiquent à la Cour. Or, l'avocat n'a pas communiqué ces pièces et le couple a reçu un rejet sur ordonnance en novembre 2017.

Sur conseils d'associations spécialisées, nous avons accompagnés le couple dans une procédure de rectification d'erreur matérielle afin que leur demande d'asile soit poursuivie. Parallèlement, le couple a décidé d'introduire des demandes d'asile pour deux de leurs enfants âgés de 6 et 8 ans.

En mars 2018, la famille a été informée de la reprise de leur procédure en recevant une convocation, mais leurs filles mineures ont reçu un rejet par l'OFPPA sans convocations.

Des reports en raison de grèves de train n'ont pas permis au couple d'être entendu par la Cour. Nous avons pu travailler avec eux leurs récits de vie, ce qui a permis à Monsieur de livrer des éléments nouveaux de son histoire.

Les mois d'attente ajoutés à la complexité de leurs multiples procédures ont été sources d'anxiété et simultanément ont permis à Monsieur de se livrer dans le temps qui lui était nécessaire.

En septembre 2018, le couple a eu un nouveau report d'audience à la demande de la Cour. En décembre 2019, le couple a été entendu par la CNDA. Les mémoires complémentaires envoyés par le CADA et l'avocat, ainsi que la défense de monsieur n'ont toutefois pas été suffisants car la CNDA a statué sur leur dossier sous l'angle de l'erreur matérielle en décidant que celle-ci n'était pas caractérisée.

Le couple a de nouveau été entendu en mars 2020 dans le cadre du recours de leurs enfants et se trouvent dans l'attente de la décision.

Sur le plan de la santé :

La famille est très autonome dans leur prise en charge. Madame bénéficie de soins spécialisés en raison d'une affection cardiaque.

Concernant les enfants :

A leur arrivée sur le CADA les aînées étaient scolarisées, le plus jeune a débuté sa scolarité en septembre 2017.

La famille est très investie dans le suivi scolaire de leurs enfants. Les enfants sont assidus et ont bénéficié de nombreux tableaux d'honneur.

De plus, Madame a suivi les cours de français proposés aux parents dans l'école de ses enfants et parle et comprend aujourd'hui couramment la langue. Monsieur a également su de par ses relations sociales apprendre la langue française.

7-3. Domaine « procédure » famille O

Le couple O de nationalité nigériane a passé plusieurs mois à la rue à leur arrivée en France alors que Mme était enceinte. Lors du 7ème mois de grossesse Madame a pu être hébergée en hôtel par la PADA sans son compagnon, puis ensemble après la naissance de leur fille en août 2018. La famille a été orientée sur notre CADA où elle a été accueillie en février 2019.

Sur le plan de la procédure :

Nous avons accompagné la famille dans des compléments de récits, ceux envoyés avec la PADA étant très succincts.

En mai 2019, nous nous sommes mis en lien avec la PADA afin que les parents obtiennent un rendez-vous en GUDA pour introduire une demande d'asile pour leur bébé.

Par la suite, nous avons constitué le dossier avec la famille et l'avons envoyé à l'OFPRA.

Le couple a été convoqué à l'OFPRA en juin 2019, ils ont reçu une réponse négative en août 2019, ainsi que pour leur fille.

Devant la spécificité des persécutions subies par la famille et du danger encouru en cas de retour au Nigéria, nous nous sommes mis en lien avec un avocat avec qui nous avons travaillé auparavant. Elle a accepté de défendre les dossiers de la famille à l'aide juridictionnelle. Nous avons alors introduit cette demande.

Depuis le mois de septembre 2019, nous avons travaillé avec Madame dans sa mise en lien avec un réseau de soutien spécialisé à sa problématique.

Un des axes de procédure a été de témoigner des occupations et de l'insertion sociale de Madame, ainsi nous avons réalisé un accompagnement de proximité.

Sur le plan social :

- La recherche de cours de français et l'organisation du couple dans la garde de leur fille. Monsieur parle couramment français et garde leur enfant les après-midis pour que Madame puisse se mobiliser sur ces cours.
- La participation de Madame à l'Atelier d'Aide à la Vie Active d'HPF. Cette activité permet à Madame une sensibilisation aux règles et codes du monde du travail en France, le travail en équipe, et leur permet un complément de revenus.
- La recherche d'un lieu de garderie et de socialisation pour leur fille.

Sur le plan de la santé :

La famille est suivie par le service santé d'HPF qui, après une première visite obligatoire, a assuré la coordination de leur parcours de soins.

Monsieur et Madame ont été orientés pour des soins somatiques.

Parallèlement, Madame a commencé un suivi psychologique auprès de l'Association OSIRIS tout d'abord en groupe, puis depuis après quelques mois en thérapie individuelle.

Leur fille est suivie à la PMI.

L'accompagnement de la famille est très dense en lien avec les nombreuses problématiques qu'elle connaît. A ce jour, un accompagnement budgétaire ainsi qu'un soutien dans la gestion de leurs relations de couple s'ajoutent aux précédents axes d'accompagnement.

Ce travail est rendu possible par le lien de confiance créé depuis le début de leur prise en charge. Les outils tels que les visites à domicile, les moments informels lors des temps festifs organisés par le CADA et l'accompagnement de proximité permis par notre CADA sont des facteurs favorables à la recherche de leur autonomie et leur empowerment.

Stéphane BEAUDEMOULIN
Responsable service CADA

LE LOGEMENT

LE SERVICE LOGEMENT

1. Cadre général :

L'accompagnement social, individuel ou collectif, concourt à garantir aux publics, une insertion durable dans leur logement, par une intervention spécifique et soutenue, de durée limitée, subordonnée à l'adhésion des ménages concernés.

Il favorise l'accès à l'autonomie des ménages dans leur recherche de logement et dans la gestion de leur budget.

Il est réservé aux ménages pour lesquels le diagnostic social a identifié comme prioritaire, la problématique logement dans leur parcours d'insertion et à laquelle sont rattachées des difficultés annexes.

Dans ce sens, les actions mises en œuvre au titre de l'accompagnement social par des opérateurs conventionnés, se différencient de celles menées par les services sociaux de droit commun.

1-1.Textes de Références :

Les principaux textes de référence et d'appuis aux pratiques professionnelles sont :

- Loi du 31 mai 1990 dite loi Besson,
- Loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions,
- Loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales,
- Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées 2010/2014,
- Référentiel national de l'accompagnement vers et dans le logement du 30 juin 2011,
- Loi A.L.U.R (Accès au Logement et un Urbanisme Rénové) parue au JO du 26 mars 2014 et plus précisément l'article n° 35 relatif aux aides financières et accompagnement social.

2. L'action

Il s'agit d'aider les personnes à :

- Utiliser correctement le logement et ses équipements et les parties communes, dans la connaissance des droits et des obligations du locataire.
- Respecter les règles de vie en collectivité, établir de bonnes relations de voisinage dans l'immeuble et le quartier
- Gérer correctement le budget logement : payer son loyer et ses charges de manière régulière.
- Avoir recours aux services publics : faire les démarches administratives nécessaires à l'entrée dans les lieux puis au maintien (déclarations annuelles, de changement de

situation ...).

A travers ces buts à atteindre, l'accompagnement social visera à redynamiser les personnes démobilisées par les échecs, à les revaloriser par la prise de conscience de leurs possibilités et à les rendre actrices de leur projet d'insertion et autonomes.

L'ASELL s'exerce au travers d'interventions liées au logement correspondant à 3 situations :

- La recherche de logement.
- L'accès au logement.
- Le soutien et/ou maintien dans le logement.

2-1. Nos actions :

Toutes les actions décrites ci-dessous ne doivent pas être nécessairement travaillées systématiquement et dépendront de la problématique du ménage accompagné.

Domaines d'intervention et objectifs	Objectifs opérationnels à atteindre (en lien avec la personne)
	ACCES
Définir le projet logement avec le ménage	- Analyser la situation sociale. - Evaluer les besoins en lien avec le ménage. - Inscrire la demande de logement dans un projet réalisable en adéquation avec l'offre disponible et la situation matérielle et sociale du ménage.
Aider aux démarches administratives	- Accompagner à la demande de logement. - Effectuer le suivi des dossiers en favorisant les rencontres avec les bailleurs.
Permettre l'accès aux droits	- Aider la personne à constituer les dossiers A.L. ou A.P.L. - Solliciter les dispositifs d'aides favorisant l'accès au logement. - Mobiliser les dispositifs de solvabilisation.

Aider à l'appropriation du logement	- Aider à préparer les démarches liées au déménagement : ouverture, fermeture des compteurs, recherche d'une assurance... - Accompagner le ménage dans l'état des lieux. - Présenter et expliquer le contrat de location. - Informer sur les droits et devoirs des locataires. - Apprendre à utiliser les parties communes et les équipements (chauffe-eau, chauffage ...). - Favoriser l'appropriation du logement et de son environnement (lien avec le voisinage, accès aux équipements et services)
-------------------------------------	--

Assurer la médiation	- Assurer ou établir la relation entre le bailleur et le locataire. - Permettre à la personne de s'inscrire dans son environnement. - Sensibiliser aux règles de vie sociale. - Assurer l'interface avec les travailleurs sociaux, les bailleurs, les élus locaux, le voisinage...
Organiser la fin de mesure	- Préparer la mise en place des relais à la fin de la mesure ASELL

Nota bene : depuis 2015 notre convention avec le CD13 porte uniquement sur les mesures généralistes (75) dites « d'accès ».

3. Fonctionnement

Le service logement fonctionne avec trois ETP de Conseillère en Économie Sociale et Familiale.

Leur prise en charge est basée sur un panel d'actions, singulièrement co-définies entre le professionnel et le ménage.

Pour ce faire, leurs « outils » de travail sont :

3-1. La Permanence d'accueil physique :

1er accueil : Présentation du travailleur social, de l'institution, et de la prestation proposée par l'équipe

- L'action est menée sur la base d'un entretien directif autour du parcours logement « à rebours ».
- L'échange est ouvert sur les modalités de suivis : accès au logement, budget, confidentialité mis en avant en amont de tout engagement de suivis.

- Proposition est alors faite sur un suivi ASELL. La remise d'un document définissant la liste des pièces administratives nécessaires à la mise en place de la mesure est faite ainsi que la notice d'information ASELL/CG13.

2ème accueil : Point sur la première rencontre, réflexion sur l'engagement relatif à la mesure :

- Questions/réponses : échanges.
- Constitution du dossier ménage.
- Signature d'adhésion à la mesure, proposition de RDV de suivi.

Sur l'année 2019, en moyenne, 11 permanences par mois ont été tenues.

3-2. Les RDV bureaux :

Chaque RDV se déroule sur 30 min à 1 heure.

Les entretiens sont individuels : Écoute de la demande, recherche d'une réponse adaptée, création du projet logement individualisé, recherche de logement (X logement pour 1 suivi)

L'accompagnement peut alors être proposé autour de :

- Apprendre à se présenter et/ou présenter sa situation de façon adaptée.
- Présenter et préparer les pièces à fournir, les dossiers de candidature, l'estimation des frais d'accès aux logements.
- Expliquer les différentes aides auxquelles la famille peut prétendre, préparer des dossiers en adéquation avec les potentiels.
- Suivre le paiement de loyer, travailler autour de la gestion budgétaire, l'aide aux démarches d'ouvertures des contrats énergie, orienter sur les tarifs premières nécessités, travailler sur les différents modes de paiement (RIB, TIP...), informer et orienter sur l'assurance habitation.
- Informer et développer les processus d'apprentissage aux droits et devoirs du locataire et du bailleur.
- Travailler sur plan afin d'identifier et d'optimiser l'accès aux structures administratives, scolaires, commerciales en vue d'une meilleure insertion dans le logement et le quartier.
- Instruire les dossiers HLM et/ou DALO.
- Selon la demande du ménage, accompagner ou orienter vers les lieux d'achat de mobilier à tarification adaptée.

3-3. Les visites à domicile :

Chaque visite dure environ 45 min / 1 heure. Elle comprend :

- Visite du logement.

- Les points d'accompagnement : Entretien, gestion des fluides et énergie, alimentation, budget...
- Ce travail permet d'atténuer la position « haute » du travailleur social vis-à-vis de l'utilisateur dans la relation. Le fait d'être sur son lieu de vie donne une impulsion différente à l'échange. La relation est plus singulière, moins formelle et permet souvent une approche plus individuelle, un recueil important de données support du suivi.

4. Les visites de logement :

Avec ou sans l'utilisateur : les 2 actions sont possibles.

- Visiter et évaluer le respect des normes.
- Présenter la situation du ménage au bailleur.
- Négocier les éventuels travaux et/ou réaménagement ou mise aux normes du logement.
- Négocier les tarifs (location, frais d'agence...).
- Echanger avec le ménage afin d'avoir connaissance du ressenti et des projections sur le bien présenté.
- Rédiger un compte rendu dans le dossier du ménage.
- Accompagner à la signature du bail et à la signature de l'état des lieux.
- Répondre aux mails, SMS et messages, tant des partenaires que des ménages.
- Rédiger les fiches d'identification : diagnostic et objectifs des ménages.
- Ecrire les bilans (intermédiaire et final) : recherches des données, mises en forme, analyse, rédaction, évaluation de l'atteinte des objectifs.
- Constituer les dossiers administratifs : FSL, DALO, AL, APL, HLM. ...
- Contacter téléphoniquement les partenaires orienteurs, collaborer voire co-construire le projet au regard de la situation du ménage.
- Gérer la réponse téléphonique : partenaires, orienteurs, ménages.
- Commander les denrées à la Banque Alimentaires 13.
- Rechercher les personnels (en interne) pour les collectes.

5. Le travail administratif :

- Répondre aux mails, texto et messages, tant des partenaires que des ménages.
- Rédiger les fiches d'identification : diagnostic et objectifs des ménages.
- Ecrire les bilans : recherches des données, mises en forme, analyse, rédaction, évaluation de l'atteinte des objectifs.
- Constituer les dossiers administratifs : FSL, DALO, AL, HLM ...
- Contacter téléphoniquement les partenaires orienteurs, collaborer voire co-construire

le projet au regard de la situation du ménage.

- Gérer la réponse téléphonique : partenaires, orienteurs, ménages.
- Commander les denrées à la Banque-alimentaires 13.

6. Banque alimentaire

Le service logement est aussi porteur du projet d'aide alimentaire via la convention avec la Banque Alimentaire des Bouches du Rhône.

Au niveau administratif, notre habilitation régionale est valable jusqu'en 2027.

Nous utilisons l'application informatique Passerelle qui nous permet d'avoir un suivi de la gestion de stock et de l'activité via la production de tableaux statistiques.

Sur cette année 2019, ce soutien a été apporté aux usagers des différents services d'HPF, sur la base de l'évaluation de leurs travailleurs sociaux. 109 foyers ont été inscrits, ce qui représente 252 personnes et 998 colis alimentaires distribués.

La mise en place d'un équilibre financier minimal, permettant aux personnes de sortir du besoin de soutien alimentaire reste l'objectif principal de cette action.

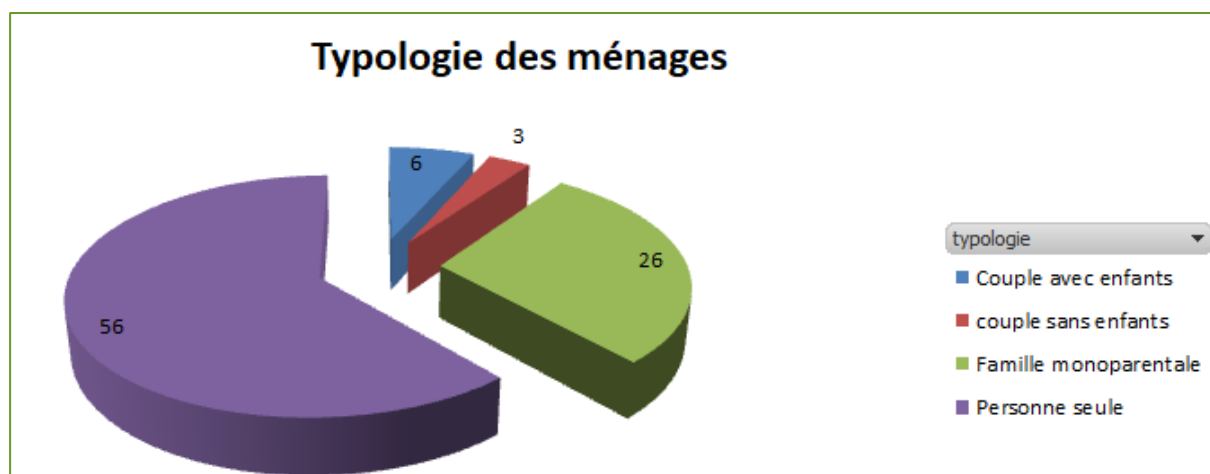
Pour autant, c'est aussi un outil « médiateur » dans la relation professionnels/usagers pour les conseillères en économie sociale et familiale du service et les salariés des différents services de l'association participant à l'action de distribution.

C'est aussi un projet mobilisateur pour des services généraux tels que la logistique et/ou maintenance et depuis cette année l'ESAT Saint Jean qui nous accompagnent dans la partie technique en participant à la récupération des denrées alimentaires auprès de la Banque Alimentaire 13. Pour cette année 2018, nous avons commandé, transporté, géré et redistribué 10.40 Tonnes de denrées alimentaires.

7. Population

100 % des personnes suivies sont « domiciliées » sur la commune de Marseille, dont 76 % sur la zone centre (du 1er au 6ème arrondissement).

Pour 78 % de nos usagers, la problématique principale est l'absence de logement. Les 22 % restants sont quant à eux sur une problématique d'endettement lié au logement.



Données du graphique :

- Couple avec enfants : 8.4%
- Couple sans enfants : 2.1 %
- Famille monoparentale : 26 .1 %
- Personne seule : 63.4 %

La durée moyenne de l'accompagnement est de 10 mois.

L'origine de la demande d'accompagnement social, en d'autres termes les orientations des personnes auprès de notre service, sont faites de façon majoritaire par nos partenaires associatifs et les usagers eux-mêmes sous le principe du « bouche à oreille ».

CD 13	15.6 %
CAF	2.1 %
Partenaires	82.4 %

Augmentation de l'orientation CD 13 par l'action partenariale menée régulièrement par le service (rencontres des MDS).

7-1. Ressources des ménages

Nature	En nombre	En %
Bénéficiaires du RSA	75	78.9%
RSA socle	68	90.7%
RSA Activité + Salaire	7	9.3%
Salaire uniquement (sans RSA)	10	10.5%
Retraite	0	0.0%
AAH	3	3.2%
Pension d'Invalidité	1	1.1%
Allocation chômage	5	5.3%
Pension Alimentaire	0	0.0%
Prestations CAF (AL, PF)	1	1.1%
Autres..... (à préciser)	0	0.0%
Sans ressources	0	0.0%
<i>Total nb de ménages suivis, soit 95</i>	95	100.0%

NATURE	NBRE	%
Bénéficiaire du RSA	70	70.8
RSA socle	66	91.2
RSA activité	4	8.8
Salaire	6	6.3
Retraite	6	6.3
AAH	5	4.2
P I	2	2.1
Allocation chômage	7	7.3
Autres	1	1
Sans ressources	3	2.1

En fin d'action, le nombre de personnes ayant obtenu le statut de locataire est de 67 %

8. Perspectives 2020

« Inscrit dans la Déclaration universelle des droits de l'homme depuis le 10 décembre 1948, le droit au logement est un élément de droit à un niveau de vie suffisant au même titre que l'alimentation, l'habillement, les soins médicaux et les services sociaux nécessaires. Notre service met en application ce droit, tendant ainsi à transformer l'intention en actions. »

Sur l'année 2019, le service a maintenu sa dynamique de développement du partenariat et des coopérations, notamment en participant au dispositif porté par le SIAO13 « Accès Direct au Logement ».

L'accompagnement des personnes réfugiées est une compétence développée sur le service, il nécessite une pratique spécifique liée à la communication avec des personnes pouvant mal maîtriser la langue française et connaissant peu les codes sociaux. Cet accompagnement nécessite une bonne connaissance du droit des étrangers et s'inscrit de fait en lien avec les structures spécialisées dans l'accueil des migrants.

Nous souhaitons en 2020 reprendre les rencontres territoriales afin que le service soit bien repéré par nos partenaires orienteurs et que les orientations correspondent aux profils de ménages pour lesquels nous sommes agréés.

L'équipe du Service Logement

AIDENGARE

AIDENGARE

1. Présentation

1-1.Contexte de création ou de renouvellement de l'ACI

La création d'Aidengare est le fruit de la réflexion interne de la SNCF autour des actions à mener dans le cadre de sa politique d'engagement au sens de la RSE-Engagement sociétal – et de sa volonté d'y répondre par la mise en place d'actions innovantes au bénéfice de personnes démunies et en difficulté, notamment à travers les Ateliers et Chantiers d'Insertion. Il s'inscrit parfaitement dans le cadre du programme européen d'insertion « WORK in Stations » visant à répondre aux besoins socio-économiques des gares en faisant travailler des personnes éloignées de l'emploi.

Ce projet est basé sur la gare St Charles dans le contexte de la mise en place de mesures d'accompagnements renforcé des voyageurs et s'appuie sur trois constats principaux :

- L'absence d'accompagnement des voyageurs au sein de la gare,
- le besoin d'orientation des voyageurs, vers les services de la SNCF et vers tout autre service ou commerçant,
- l'absence de service gratuit d'aide au portage de bagages des voyageurs (besoin identifié et énoncé par les voyageurs).

1-2.Le partenariat ADPEI-HPF

L'ADPEI

L'Adpei gère une association intermédiaire permettant à plus de 1500 personnes chaque année de bénéficier d'une activité salariée comme premier tremplin à leur insertion professionnelle.

HPF

HPF gère différents établissements et services médico-sociaux et notamment :

- Un CHRS dans lequel se trouve un atelier d'aide à la vie active qui permet à des personnes très éloignées de l'emploi d'être en situation de travail,
- un ESAT de 104 personnes en situation de handicap œuvrant sur des métiers variés tels que la bureautique, la couture, le service, les conditionnements.

Nature du partenariat

La nature de ce partenariat émane d'une pratique professionnelle entre ces deux structures qui permet de couvrir le spectre de l'insertion professionnelle dans sa globalité. En effet, l'atelier AVA accueille les personnes au début de leur parcours d'insertion et en amont de

leur employabilité. Avec son association intermédiaire, l'Adpei intervient au moment où les personnes sont prêtes à travailler. Elle a mis aussi en place des formations pour ce public et plus spécifiquement dans le cadre de l'usage numérique.

HPF a développé une fonction de coordination emploi en interne avec une habilitation de prescripteur IAE qui permet de poursuivre le parcours.

2. L'opportunité de la création de l'ACI

En 2018 La FAS (Fédération des Acteurs de la Solidarité) a travaillé avec « SNCF Gares & Connexions » sur un projet de chantier multiservice. Aidengare est une émanation de ce projet qu'HPF porte en partenariat avec l'ADPEI.

L'objectif du chantier

L'Atelier Chantier d'Insertion (ACI) « Aidengare » s'adresse à un public ayant peu ou pas de qualifications et qui a pour projet de se réengager dans une dynamique professionnelle. L'égalité Hommes-Femmes est respectée sur l'ACI, l'emploi de personnes réfugiées est également recherché.

Ce projet a plusieurs objectifs :

- Permettre aux salariés d'avoir une expérience professionnelle dans la relation clientèle.
- Permettre aux salariés de bénéficier d'un accompagnement social et professionnel.
- Favoriser l'insertion professionnelle des salariés.
- Permettre aux salariés d'être formés dans le domaine de leur choix.

Les bénéficiaires de l'ACI (Atelier Chantier d'Insertion) sont salariées d'HPF en CDDI (Contrat à Durée Déterminée d'Insertion) et travaillent au sein de la gare Saint Charles de Marseille pour apporter un service complémentaire aux usagers de la gare Saint Charles.

Le travail en gare

Sans remplacer le travail des agents SNCF et des autres prestataires, les missions suivantes ont été définies au départ :

- Accompagner les voyageurs munis de bagages, identifier la demande et présenter l'offre gratuite de service.
- Renseigner les voyageurs et les orienter si nécessaire vers le service adéquat.
- Accompagner les voyageurs jusqu'aux abords des quais.
- Effectuer le portage des bagages pour les personnes désirant de l'aide.
- Assurer une veille et sensibiliser les voyageurs à la propreté en gare et au tri sélectif.
- Aider au portage de bagages en cas de dysfonctionnements des escaliers mécaniques

et ascenseurs en gare.

- Assurer une veille sociale en gare.

2-1. L'activité d'Aidengare

Déroulement d'une journée type

8h50

La journée commence pour l'équipe du matin. L'équipe se retrouve dans les locaux d'HPF, dans le bureau de l'ACI, les personnes signent leur présence avec l'heure exacte d'arrivée, se changent, mettent leur veste fournie par HPF, leur gilet AidEnGare, préparent un talkie-walkie et leur fiche de reporting sur une tablette qu'ils emportent en gare avec eux.

Certaines informations sont passées dans l'équipe, comme les absences de certains collègues, maladies ou congés payés ou autres informations concernant la gare, le déroulement de la journée

9h00

L'équipe du matin entre en gare pour travailler. Les personnes du chantier s'arrangent entre elles pour former soit des binômes soit des trinômes sachant qu'il est interdit de travailler seul (selon le nombre de personnes présentes le jour sur le chantier). Puis, ces binômes constitués se positionnent sous le hall historique de la gare Saint Charles (zone de grande affluence de voyageurs), sous le hall Honnorat, près de Mc Donald, ou tournent en gare.

En général, les personnes sont très sollicitées par les voyageurs le matin jusqu'à 10h20, pour des questions diverses, renseignements, accompagnements. Les actions effectuées sont reportées sur la feuille de reporting par les agents AidEnGare.

10h20

Puis, vient souvent un grand calme en gare (faute d'arrivée ou de départ de TER ou de TGV) Ce temps est privilégié pour les tours de gare. Les personnes se passent régulièrement des informations par le biais du talkie-walkie. Comme par exemple les retards de trains, si elles ont besoin d'aide, si elles ne connaissent pas la réponse d'une question d'un voyageur, si un autre membre de l'équipe parle une langue étrangère ou encore pour prévenir les autres de leur déplacement (le hall historique étant un lieu très fréquenté, il faut toujours y positionner un binôme, quand un binôme souhaite changer de place dans la gare, il prévient ses collègues qui viennent les relayer).

11h00

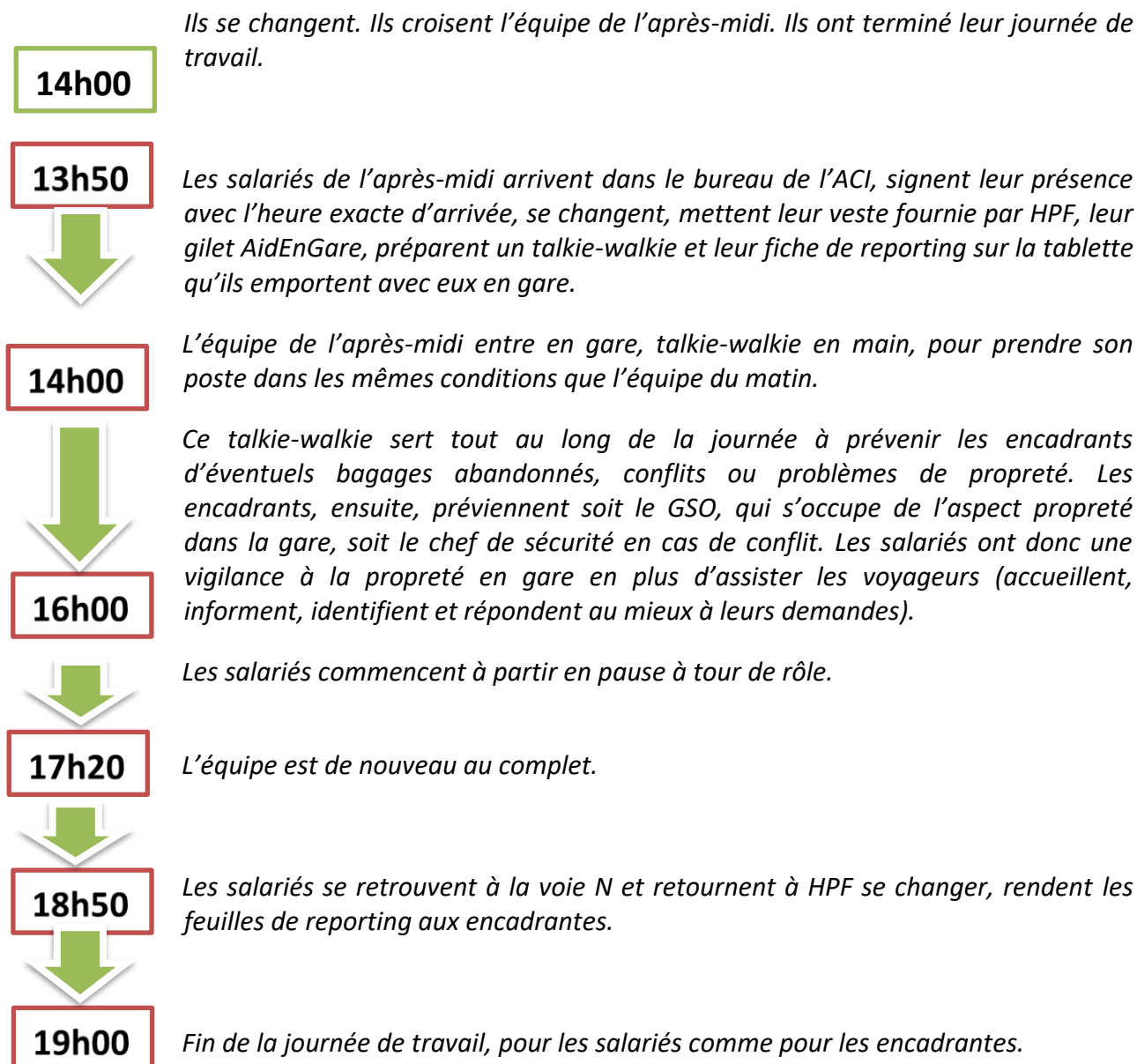
Les salariés prennent leur pause de 20 minutes par groupe de 2 ou 3. Les premiers à partir en pause préviennent les autres au talkie-walkie quand ils partent et quand ils reviennent afin de permettre à d'autres de pouvoir partir en pause dès que le premier binôme est de retour.

12h20

Toutes les personnes de l'équipe du matin ont pris leur pause et sont en gare en équipe complète.

13h50

Tous les salariés se retrouvent à la voie N et retournent dans les locaux d'HPF ensemble. Ils remettent leur fiche de reporting à leur encadrant ainsi que les talkies-walkies.



3. L'organisation au sein d'Aidengare

3-1. Le recrutement

La phase de recrutement est bien entendue essentielle sur le chantier. Il existe deux formes de recrutements : le recrutement individuel (pour des recrutements entre 1 et 3 postes), les recrutements collectifs.

Les recrutements individuels

Nous informons Pôle Emploi de notre souhait de faire paraître une offre d'emploi.

Généralement le jour même ou le lendemain l'offre est diffusée à l'ensemble des prescripteurs. Nous demandons, dans la mesure du possible que figure le CV et la fiche de liaison, sans que cela soit pour autant une exigence.

Nous appelons et convoquons l'ensemble des candidats pour lesquels nous aurons reçu une candidature. Ils seront reçus généralement par un encadrant technique et la conseillère en insertion professionnelle ou une personne de l'équipe de direction.

Nous choisissons les personnes en fonction de leur projet professionnel et de l'exposé de leur motivation au cours de l'entretien. Bien évidemment nous sommes vigilants à respecter la parité sur l'ensemble de l'équipe. Chaque candidature fera l'objet d'un retour au prescripteur.

Les personnes sont recrutées pour un CDDI d'une durée de 6 à 9 mois, renouvelable en fonction des projets de chacun.

En 2019, Pôle Emploi a fait paraître à 5 reprises des offres. Plus de 40 candidats ont été reçus dans ce format de recrutement.

Les recrutements collectifs

Généralement 45 jours avant le besoin de recrutement, nous demandons à Pôle emploi de faire paraître une offre dans laquelle figurera la date de l'information collective, la date de forclusion des candidatures et la date prévue du début du contrat. Toutes les personnes ayant candidatées sont conviées à l'information collective.

Le jour de l'information collective, nous présentons aux candidats ce qu'est un chantier d'insertion, les spécificités du chantier Aidengare et de son client unique la SNCF. Le même jour ou le lendemain, chaque personne sera reçue par un binôme pour passer l'entretien individuel.

Dans la même semaine, nous organisons un comité de recrutement où nous déciderons, avec les prescripteurs et Pôle Emploi, des candidatures retenues. Nous prenons enfin contact avec les personnes recrutées et informons les candidats non retenus par le biais de leur prescripteur en argumentant notre décision.

L'agrément de Pôle Emploi sera déclenché généralement le premier jour de la prise de poste de la personne.

En 2019, nous avons organisé deux recrutements collectifs. Ceci a représenté plus d'une centaine de candidatures réceptionnées, 70 personnes présentes aux informations collectives et autant d'entretiens individuels.

L'équipe d'Aidengare

Jusqu'en juillet 2019, le chantier était conventionné pour 12 salariés (8.9 ETP), soit deux équipes de 6 personnes. L'ACI a fait l'objet d'une demande d'extension qui a été validée par le DIRECCTE avec un effet rétroactif au 01 janvier 2019. L'équipe est passée progressivement à 16 personnes afin d'arriver à 9.9 ETP sur la totalité de l'année 2019. Cette extension nous permet de pallier les absences des salariés pour raison de stage ou de formation, et permet ainsi d'avoir une présence suffisante en gare.

L'équipe des permanents est composée de deux encadrants techniques, d'une conseillère en insertion professionnelle (CIP) et d'un coordinateur ; le chantier bénéficie par ailleurs de toutes les ressources de l'équipe de Direction d'HPF (Directeur, ressources humaines, ressources matérielles, comptabilité, secrétariat).

Création des outils

Si Aidengare s’est inspiré des autres ACI qui travaillent aussi avec la SNCF pour proposer de nouveaux services en gare, notre chantier s’est avéré avoir ses spécificités et nous a imposé de penser, dès le départ, des outils spécifiques.

L'ensemble de l'équipe encadrante d'AideGare a ainsi travaillé et perfectionné au fil des mois les différents instruments nécessaires au chantier. Il a fallu créer pour commencer :

- Des fiches de présence avec le nom des personnes et leur équipe,
- Des fiches de pause où sont notées les heures d'arrivée et de départ en pause,
- Un tableau de gestion des absences, présences, démarches, congés, permettant ensuite à la comptabilité d'élaborer les fiches de payes des salariés,
- La fiche d'activité : sa création s'est faite en lien avec la SNCF et a évolué, au cours des premiers mois, afin de s'adapter à la fois aux besoins d'Aidengare et de la SNCF mais aussi tenant compte de la réalité du travail des salariés.

[illegible]

- Une fiche récapitulative des phrases types avec utilisation du vouvoiement,
- Un affichage des règles importantes à respecter en gare : se référer au numéro de train, ne jamais monter dans un train, ne pas garder les bagages d'un voyageur...
- Un document d'évaluation et d'auto-évaluation des compétences acquises durant

l'activité en gare,

- La création d'un book récapitulatif des informations sur la SNCF : différents types de train, différents types et support de billets, les métiers de la SNCF, les différents modes de communication, la gestion des conflits...
- La création d'une carte spécifique de la Gare Saint-Charles permettant de se repérer,
- L'affichage d'autres cartes utiles dans le cadre de la mission (cartes : Plan de la gare, carte de France avec principales villes et régions, carte détaillée du réseau régional).

3-2. Le travail des encadrants techniques

Présence auprès des salariés

Les encadrants techniques assurent la gestion de l'équipe de salariés en insertion sur le site du chantier. Les encadrants sont amenés à passer un temps important sur la gare de Marseille Saint Charles. Pendant ces moments en gare, les encadrants travaillent la posture professionnelle des salariés du chantier (leur tenue vestimentaire au travail, leur façon de répondre aux demandes des voyageurs).

Les encadrants vont aussi travailler étroitement avec la CIP sur tous les problèmes connexes qui sont des freins à l'emploi (problématiques d'ordre social, de santé, de logement, de mobilité...).

Chacun agit dans le sens du salarié en insertion pour lui proposer les meilleures pistes possibles afin d'obtenir à sa sortie du chantier un emploi durable ou une formation qualifiante.

Ainsi, régulièrement les salariés de l'ACI sont reçus en entretien par les encadrants pour évaluer leurs actions sur le terrain : encourager, valoriser les compétences acquises et pour favoriser la confiance en soi ; mais ce temps est aussi l'occasion le cas échéant de définir les actions et comportements à réajuster lorsque cela est jugé nécessaire.

Le lien avec la SNCF

Les encadrants techniques font le lien direct avec les agents de la SNCF. Afin de veiller à la propreté et à la sûreté de la gare, les agents du chantier sont en constante observation et attention au sein de la gare de Marseille Saint Charles.

Ils contactent les agents du GSO par téléphone quotidiennement pour leur faire part de soucis de propreté dans les différents halls de la gare ou sur les quais.

Ils alimentent les données de l'activité, la SNCF ayant un accès direct aux chiffres de l'activité qui sont mise à jour quotidiennement.

La gestion d'équipe

➤ Les réunions d'équipes

Des réunions d'équipes sont régulièrement organisées afin de parler du travail et de ses

difficultés, de pouvoir échanger et ainsi favoriser la cohésion d'équipe.

Il faut également gérer les conflits qui peuvent survenir en gare, entre les voyageurs et les personnes du chantier ou bien les personnes du chantier entre-elles. Il faut réorganiser régulièrement les plannings des équipes, afin de tenir compte des rendez-vous d'insertion professionnelle et des différents ateliers ou formations où les salariés sont appelés à participer.

Ces réunions de régulation d'équipe ont lieu les mardis de 10h30 à 11h et de 15h à 15h30.

➤ Formations ou sorties inopinées

Ce chantier est encore tout jeune et s'adapte aux difficultés qui n'ont pas toujours pu être anticipées. Ainsi, il est arrivé à quelques reprises que le jour même ou encore au cours de la journée, que les salariés n'aient plus l'autorisation d'être en gare, suite notamment à des mouvements de grève. En effet, ces mouvements génèrent de la frustration chez les voyageurs et le manque de clarté sur les trains circulants ou annulés à la dernière minute est susceptible de générer de l'agressivité.

Afin d'éviter que les salariés retirés de la gare soient inactifs, nous avons progressivement mis en place des activités comme des ateliers de techniques de recherche d'emploi, des échanges autour des projets de chacun, mais aussi des sorties comme de se rendre à la Cité des Métiers ou encore une sortie au musée d'Histoire de Marseille ; pour certains, c'était la première fois où ils se rendaient dans un musée.

➤ Accueil des stagiaires

Nous avons, à 3 reprises, accueilli des stagiaires de l'école de la deuxième chance pour une durée de deux semaines. Les stagiaires sont présents en gare et apprennent le travail auprès des agents Aidengare, au bout de 2-3 jours lorsqu'ils se sentent capables de répondre aux questions des voyageurs, les stagiaires portent le gilet Aidengare à leur tour. A la fin du stage un compte-rendu de visite du stagiaire est remis à son référent de l'école (assiduité, ponctualité, savoir-faire et respect des règles en usage).

➤ Réunions générales Service Aidengare

Tous les mois et demi, les encadrants techniques, le coordinateur, la CIP, et les directions d'HPF et de l'ADPEI se retrouvent pour discuter de l'évolution des personnes, des avancées, des questions logistiques ou des projets.

Formation des salariés AIDENGARE

Indépendamment des parcours professionnels des personnes et de leurs souhaits en terme de formation, dès que possible, deux formations sont proposées aux salariés : une formation sur l'usage du numérique portée par l'ADPEI et une formation sur le poste d'agent en gare proposée par l'organisme de formation de la SNCF.

➤ Formation numérique

La formation a eu lieu à deux reprises en 2019 : l'ADPEI avec tous les salariés d'Aidengare. Le but de la formation était de former les gens à être autonomes dans leurs démarches administratives (CAF, Pôle emploi, CPF...), dans la création d'une boîte mail et d'être plus à l'aise avec l'outil informatique en général (recherches sur internet, sur les sites d'offres d'emploi...).

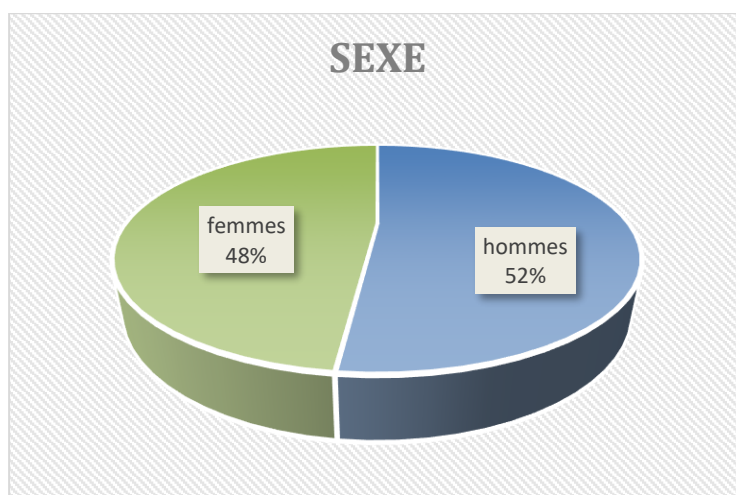
➤ Formation SNCF

Elle a porté sur l'apprentissage de la gestion des conflits en gare, la prévention en cas de danger (par rapport aux distances de sécurité entre voyageurs et trains), l'apprentissage de la posture professionnelle à avoir au sein du groupe SNCF (ne pas tenir le billet du voyageur mais se mettre au même niveau que lui pour le renseigner en face du tableau d'affichage, ...).

La formation s'est tenue en deux fois 4 jours puis 3 jours. Elle a été très appréciée des salariés. Pour autant **elle n'a pu être proposée en 2019 qu'à une seule reprise.**

4. Bilan qualitatif et quantitatif des actions d'accompagnement social et professionnel

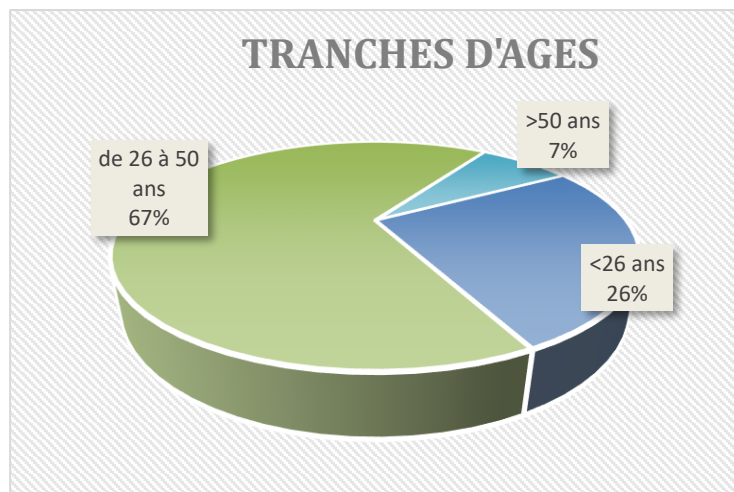
4-1. La typologie du public



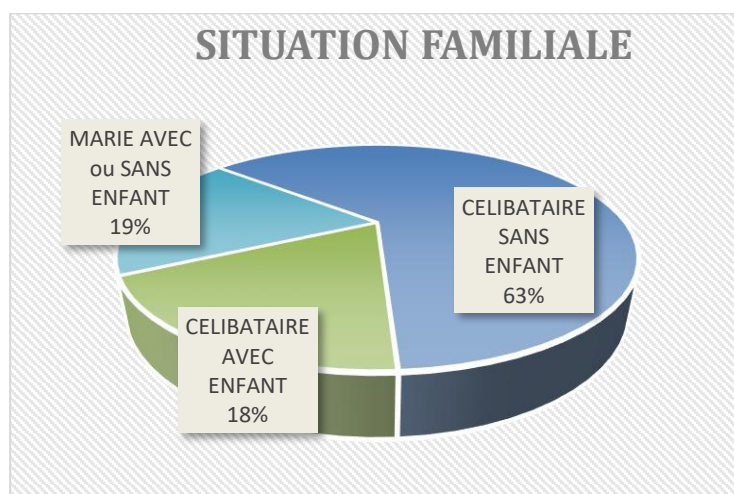
En 2019, ce sont 27 personnes qui ont intégré l'ACI Aidengare :

- Quasiment une parité hommes/femmes
- 26% ont moins de 26 ans
- 63% sont célibataires sans enfant

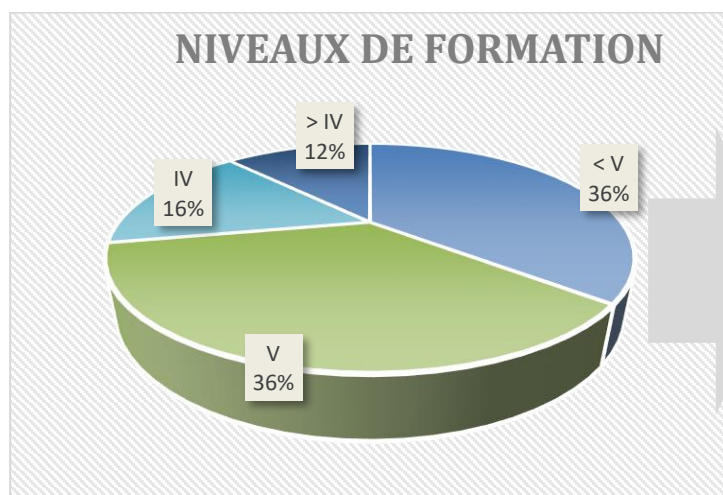
TRANCHES D'ÂGES



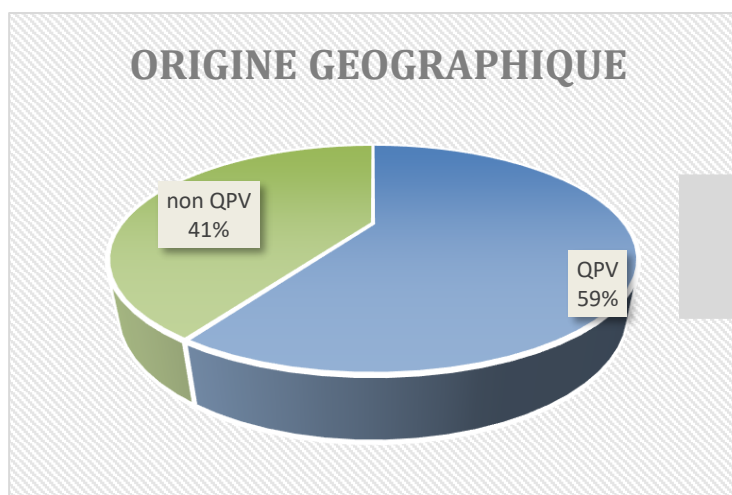
SITUATION FAMILIALE



NIVEAUX DE FORMATION



Des publics globalement peu qualifiés :
70% d'entre eux disposent d'un niveau inférieur au niveau IV dont 35% en dessous du niveau V.



Plus de la moitié des personnes habite en quartiers prioritaires, que ce soit des quartiers du centre-ville, ou dans les quartiers Nord de la ville.

Les freins périphériques à l'emploi

ADMINISTRATIF	21
LINGUISTIQUE	8
LOGEMENT	15
EMPLOI	27
SANTE	10
ECONOMIQUE	20
FAMILLE	12
MOBILITE	21

Des publics qui cumulent des problématiques sur les plans social et professionnel ce qui les placent en situation de précarité voire de grande précarité lorsque la santé, l'économique et le logement sont conjointement touchés.

Sur le plan administratif, bien qu'il puisse y avoir des problématiques préexistantes à l'entrée sur l'ACI, l'accès à l'emploi génère des démarches à effectuer qui impactent l'accès aux droits. Presque tous manquent d'autonomie. Cela persiste pour la majorité d'entre eux, car il y a des problèmes de compréhension des procédures à suivre en lien notamment avec les démarches dématérialisées qui évoluent régulièrement. Cela cause des dysfonctionnements quant à l'efficacité des services administratifs en ligne concernés, particulièrement pour la Caf et Pôle emploi. Ceci génère à nouveau d'autres démarches et prive les salariés en insertion de leurs droits le temps de les résoudre.

52% d'entre eux rencontrent également des problèmes dits de citoyenneté : titre de séjour, récépissé, problèmes judiciaires, isolement. Cela peut avoir un impact sur l'insertion professionnelle et sur le projet envisagé.

Linguistique :

Ici, la problématique linguistique se traduit particulièrement par des difficultés en expression orale : fort accent, langage familier et non adapté à un poste en relation avec un public. S'y ajoute aussi un manque de vocabulaire et de compréhension de phrases complexes.

Le poste d'assistant d'accueil aux voyageurs et le travail en équipe favorisent l'apprentissage de la langue française car sa pratique est quotidienne.

Mobilité :

Il s'agit avant tout d'accompagner les personnes sur la politique tarifaire de la RTM, les obligations employeurs et les démarches à effectuer pour qu'elles bénéficient du tarif adapté à leur situation et du remboursement des frais à hauteur de 50%.

Plusieurs personnes connaissent peu les rues de Marseille, le réseau des transports en commun car elles restent principalement dans leur quartier et, même un des salariés a peur de prendre les transports. Ceci freine la recherche d'emploi qui demande d'aller vers les entreprises, de découvrir son environnement, de se déplacer.

Famille :

Renforcer ou organiser la garde d'enfant demande un accompagnement et un soutien sur la recherche de solutions lorsque la famille est monoparentale ou que le conjoint travaille à temps plein. Les 5 personnes concernées ont cependant fini par réussir à concilier vie professionnelle et vie familiale en trouvant des alternatives avec leur réseau personnel ou encore avec l'école (cantine, garderie) et le centre aéré dans le cadre d'une reprise d'activité.

Une situation familiale fragilisée par un divorce, un éloignement des enfants, par la garde d'un parent âgé, par le fait de s'occuper seul des enfants peut entraîner un mal-être, une nécessité d'être présent. Et de ce fait avoir un impact sur l'investissement au travail quotidien.

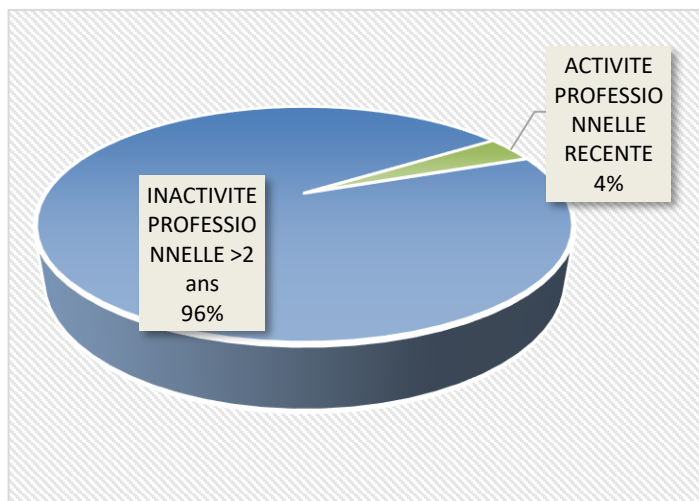
Santé :

Point sensible pour les personnes en situation de précarité, les problématiques de santé concernent 10 salariés en insertion.

Pour les personnes qui présentent des problématiques d'addiction et/ou des troubles psychologiques la vérification ou l'accompagnement à la mise en place, en début de contrat, d'un parcours de soins adapté est primordial. Malgré cela, les situations des trois personnes concernées ont conduit à une rupture anticipée de contrat, à une absence non justifiée deux mois au cours du contrat et à un arrêt en longue maladie de trois mois en fin de contrat. Une d'entre elles bénéficiait déjà d'une RQTH et une autre a été orientée vers la MDPH.

Pour les autres, il s'agit surtout d'une aide à la prise de conscience de l'importance de mettre en place un suivi spécialisé et/ou d'en respecter les préconisations lorsqu'il est en place.

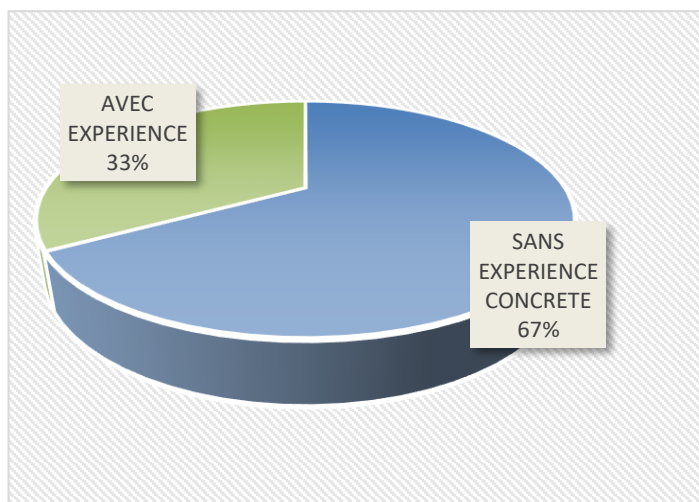
Emploi :



Toutes les personnes de l'ACI sont sans activité depuis plus de 2 ans, et une d'entre-elle venait de terminer un contrat aidé sans rapport avec son projet professionnel.

Une majorité est dépourvue d'expérience professionnelle, car le public est jeune, il a principalement fait des petits contrats et des stages. De même, certaines personnes viennent d'arriver sur le territoire, elles n'ont donc pas d'expérience en France.

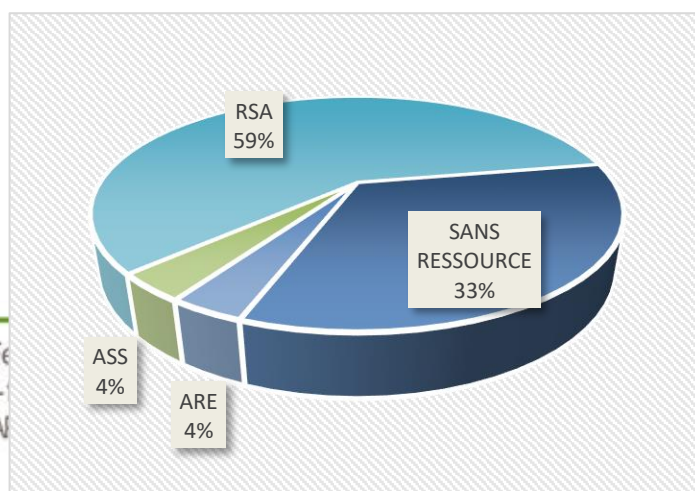
La plupart des salariés en ACI sont habités par le sentiment de ne pas avoir leur place dans la société, ont perdu confiance en eux. Grâce à l'accès à cet emploi, ils se redynamisent, ils retrouvent un sens à leur quotidien et ils recréent du lien social.



Le travail d'accompagnement complète cette embellie car il porte sur l'analyse des formations initiales, des expériences personnelles et du poste de travail actuel pour mettre en lumière les compétences et les capacités mobilisées afin de créer du lien avec des projets professionnels réalisables sur le plan local. S'ensuit alors leur mise en œuvre selon chaque situation : enquêtes métier, PMSMP, formation, réunion d'information sur des métiers, tests de sélection, recherches d'emploi.

Economique :

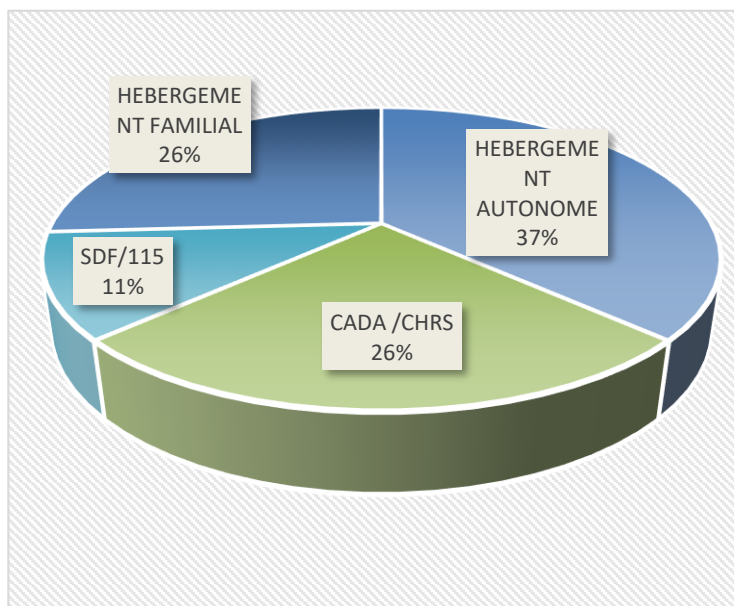
A peu près, les deux tiers des personnes sont tributaires des minimas sociaux, dont 59% de BRSA car, sans emploi depuis plusieurs années. Les personnes sans



ressource sont les jeunes de moins de 25 ans ou présentes sur le territoire depuis moins de cinq ans.

Le public rencontre de grandes difficultés face aux dépenses élémentaires de la vie quotidienne. L'accès à un salaire régulier pendant plusieurs mois améliore, de fait, chaque situation économique mais elle reste complexe pour ceux dont la situation s'est chronicisée (surendettement, procédure d'expulsion).

Logement :



45% des personnes qui occupent un logement autonome rencontrent une problématique logement : trois procédures d'expulsion pour cause d'endettement auprès des bailleurs et un dossier DALO est en cours de montage pour cause d'insalubrité. Deux des personnes ont pu intégrer un nouveau logement à l'automne 2019.

Alors que l'hébergement familial concerne les jeunes à 80%, il freine le processus d'autonomisation habituel ce qui peut être source de

conflits notamment lorsque cela impacte le précaire équilibre économique des familles tributaires des minimas sociaux.

Un des jeunes était déjà placé dans l'injonction de quitter le domicile parental à son entrée sur l'ACI en décembre 2018 alors qu'il n'avait pas les moyens de se loger. Agé de 22 ans et sans activité, il ne générait plus de droits pour ses parents alors qu'il était à leur charge et l'accès à des ressources à son entrée sur l'ACI plutôt que d'apaiser la situation n'a fait que l'envenimer car cela représentait une menace sur le calcul des droits du foyer. Il a été orienté vers un accompagnement à l'ANEF REPI en janvier, a obtenu une place en accueil d'urgence à l'Accueil de La Blancarde en février pour finalement accéder à un logement autonome en juin malgré la fragilité de sa situation financière.

Pour deux des personnes hébergées en CHRS à leur entrée sur l'ACI, le statut de salarié a permis l'aboutissement des démarches logement enclenchées depuis plusieurs mois par l'accès à un logement autonome dans le parc public pour l'une et, pour l'autre, de bénéficier d'un bail glissant sur son logement temporaire.

Il en est de même, pour un des jeunes sans hébergement fixe qui a pu intégrer un logement autonome courant décembre 2019.

Cette stabilité au niveau de l'habitat est un énorme soulagement pour ces personnes. Elles se sentent mieux, se sentent apaisées, retrouvent une place dans la société. Elles sont prêtes à appréhender la recherche d'emploi avec plus d'intérêt et de s'investir dans les démarches.

5. L'accompagnement socioprofessionnel

5-1. Les entretiens d'accueil :

Les entretiens d'accueil s'effectuent pour les personnes qui sont intégrées au fur et à mesure de façon isolée. Ils remplacent la réunion d'intégration réservée aux recrutements en collectif.

5-2. Les entretiens de diagnostic :

Les entretiens de diagnostics s'effectuent à l'entrée de l'ACI Aidengare par l'accompagnatrice socioprofessionnelle. Ils ont pour objectif de faire un état des lieux de la situation sociale et professionnelle :

- Accès aux droits : séjour, minimas sociaux, couverture maladie, mutuelle, transports, accompagnement social
- Identification des freins périphériques à l'emploi, des actions mises en place et/ou à mettre en place pour les lever : santé, savoirs de base, mobilité, garde d'enfant, mobilité, budget, logement, estime de soi
- Acquis professionnels : formations, qualifications, expériences de stage et de travail, PMSMP

5-3. Les entretiens de suivi :

Les entretiens de suivi s'effectuent tout au long du parcours sur l'ACI Aidengare. Ils ont pour objectifs d'assurer un suivi de la situation sociale et de construire et mettre en place une orientation professionnelle.

L'accompagnatrice socioprofessionnelle assure une permanence le jeudi toute la journée au sein d'HPF.

Les salariés en insertion peuvent se présenter sans RDV dans la perspective de recevoir l'accompagnement dont ils ont besoin notamment pour :

- Clarifier une question sociale ou une question professionnelle en lien avec leur projet ou bien avec l'ACI Aidengare.
- Rédiger un courrier.
- Demander une prestation.
- Actualiser leur situation mensuelle auprès de Pôle Emploi.
- Effectuer leur déclaration trimestrielle auprès de la CAF.
- Effectuer les TRE.

L'accompagnatrice socioprofessionnelle fixe des rendez-vous réguliers dans la perspective d'accompagner les salariés en insertion à :

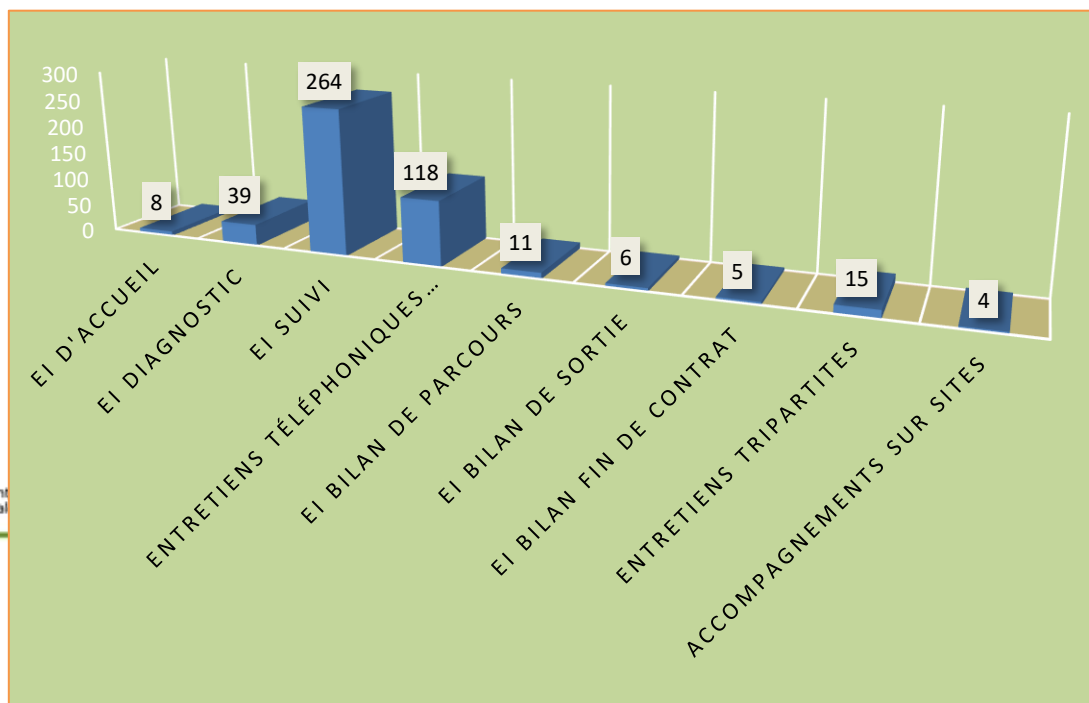
- Résoudre leurs difficultés sociales.
- Lever leurs freins périphériques.
- Identifier leurs compétences et capacités professionnelles.
- Identifier leurs compétences et capacités personnelles transférables à un poste de travail.
- Définir un ou des projets professionnels.
- Identifier leurs besoins en formation.
- Faire de la recherche en termes d'offres de formation et d'offres d'emploi sur le territoire.
- Repérer les personnes et les lieux ressources.
- Elaborer ou mettre à jour leurs CV et lettres de motivation et espace personnel Pôle Emploi.
- Organiser des PMSMP.
- Faire de la recherche d'emploi.

5-4. Les entretiens de bilan d'étape :

Les entretiens de bilan d'étape s'effectuent généralement à mi-parcours sur rendez-vous avec l'accompagnatrice socioprofessionnelle. Ils ont pour objectif de faire le point sur les actions réalisées et non réalisées, tant sur le plan social que professionnel, et de programmer la suite des étapes à mettre en place sur la deuxième partie du parcours sur l'ACI Aidengare.

5-5. Les entretiens tripartites :

Les entretiens tripartites se font généralement avec le prescripteur. Ils servent à faire le point sur les actions réalisées et non réalisées, tant sur le plan social que professionnel. C'est un temps d'échange nécessaire afin que les différentes parties puissent poursuivre l'accompagnement de la personne vers un même axe, puissent s'entendre sur les démarches



à réaliser par la suite et puissent travailler en partenariat.

5-5. Les accompagnements physiques :

Ils ont pour vocation d'accompagner physiquement les salariés en insertion lors de leurs démarches sociales lorsqu'ils en ressentent le besoin pour faciliter la mise en relation avec la structure ou le dispositif d'orientation pour résoudre leurs difficultés. L'accompagnatrice socioprofessionnelle assure dans ce cas le rôle de médiatrice.

5-6. Les actions collectives :

A l'initiative de l'accompagnatrice socioprofessionnelle, des actions collectives se sont construites lors du premier semestre par l'organisation de petits déjeuners au sein de l'ADPEI en association avec le formateur numérique et la directrice de la structure. Le début de l'expérimentation de l'ACI Aidengare a pu générer, parfois, pour les salariés en insertion des difficultés notamment sur la définition du poste de travail et des tâches à effectuer. Face au climat de tension qui commençait à s'installer, la proposition d'un temps collectif convivial pour créer un espace de paroles et d'échanges a été bénéfique et apaisant pour les salariés en insertion.

2 petits déjeuners ont été programmés sur le premier trimestre le 8 et 15 avril 2019. Les autres types d'actions collectives sont les réunions, les tests, les informations métier auxquels les salariés ont participé dans le cadre de leurs démarches.

5-7. La recherche et la veille documentaire :

La recherche et la veille documentaire sont assurées par l'accompagnatrice socioprofessionnelle. Elles sont en lien avec les situations sociales et les projets professionnels des salariés en insertion de l'ACI Aidengare actuellement porte principalement sur :

- L'offre d'insertion sociale et professionnelle : accès aux droits, accompagnement social, réunions d'informations collectives sur les métiers, forums emploi.
- L'offre de formation : savoirs de base, formation préparatoire, pré-qualifiante, qualifiante.
- L'offre d'emploi : hôtellerie-restauration, hygiène et propreté, médico-social, distribution alimentaire, tourisme.

5-8. La formation :

En interne : 24 salariés en insertion ont bénéficié d'un parcours de 30 heures portant sur les usages numériques. Ils ont, à l'issue de la formation, obtenu le P.I.M. (Passeport Internet Multimédia).

12 salariés ont aussi bénéficié de deux sessions de formation d'une durée totale de 35 heures organisées par l'Université des métiers de services de la SNCF portant sur les Métiers de service, la Gestion des conflits, la Relation client, la Sécurité des clients et du personnel, la Gestion de site (propreté), la Prise en charge en situation perturbée.

En externe : dans le cadre de la mise en œuvre des projets professionnels sur des actions de droit commun

5-9. Le partenariat : mise en œuvre, participation, animation :

Réunions d'équipe (opérationnelles) hebdomadaires :

Les réunions de service hebdomadaires sont des temps de travail, entre les encadrants techniques et l'accompagnatrice socioprofessionnelle, consacrés à l'organisation et l'articulation de l'accompagnement et l'encadrement des salariés en insertion. **20 réunions d'équipe ont été organisées** permettant :

- Création et formalisation d'outils : Charte de l'ACI Aidengare, Fiche d'évaluation des compétences et des capacités professionnelles sur le poste d'assistant(e) d'aide aux voyageurs et les compétences transversales à tout poste de travail.
- Evaluation de la progression des compétences et des capacités professionnelles des salariés en insertion.
- Projets professionnels des salariés en insertion et actions mises en place et programmées.
- Définition des procédures : gestion des retards et des absences, organisation des temps de pause.
- Evolution de la situation sociale et des actions mises en place.

Réunions de coordination trimestrielles :

Les réunions de coordination sont des temps de travail entre le coordinateur et l'accompagnatrice socioprofessionnelle. Elles ont pour objectifs de partager et d'échanger les informations sur les parcours des salariés en insertion de l'ACI Aidengare afin d'ajuster au mieux les actions à mettre en place pour leur projet professionnel et l'organisation de l'ACI Aidengare.

✓ **3 réunions organisées en 2019**

Réunions de service (directions et opérationnelles) mensuelles :

Les réunions de directions et opérationnelles sont des temps de travail entre tous les acteurs de l'ACI Aidengare : les directeurs, le coordinateur, les encadrants techniques et l'accompagnatrice socioprofessionnelle. Elles ont lieu environ toutes les 4 à 5 semaines.

Outre le fait de maintenir tout le monde au même niveau d'information sur l'actualité, les perspectives de pérennisation et de développement de l'ACI Aidengare, elles peuvent être des temps de réflexion collectifs sur les situations socioprofessionnelles des salariés en insertion.

✓ **7 réunions organisées en 2019.**

Comité de suivi :

Le comité de suivi est l'occasion de faire le bilan avec le référent Pôle emploi, le référent CD 13 et les prescripteurs institutionnels. Ce sont des moments d'échanges riches en information au sujet des parcours des salariés en insertion.

- ✓ **1 comité de suivi a été organisé le 18 juin 2019**
- ✓ **1 comité de suivi a été organisé le 3 octobre 2019**

Comité Technique d'Animation Pôle emploi :

Les comités techniques d'animation de Pôle Emploi ont pour vocation de réunir les acteurs de l'IAE. Ils sont des temps d'informations et d'échanges sur les évolutions de la législation du secteur, les projets des structures et les actions socioprofessionnelles disponibles pour étayer les parcours des salariés en insertion.

- ✓ **Le CTA de Pôle Emploi organisé le 4 avril 2019 a été l'occasion de présenter l'ACI Aidengare.** L'accompagnatrice socioprofessionnelle a pu ainsi se faire enregistrer comme prescripteur auprès de la Centrale de Mobilité : 2 orientations vers ce dispositif
- ✓ **Participation de l'accompagnatrice socioprofessionnelle au CTA du 17 septembre 2019**

Rencontre d'échanges de pratique :

Toujours dans une perspective d'échange de pratiques et de mutualisation des informations, des rencontres avec la référente sociale de l'ACI Frip insertion ont été organisées par le coordinateur

- ✓ **2 réunions organisées avec la référente sociale de l'ACI Frip Insertion**

Dans la même perspective, l'accompagnatrice socioprofessionnelle a participé à la matinée des « Rencontres Passerelles » organisée par le Pôle Emploi Belle de Mai et l'ACI Acta Vista, dans le but de favoriser, promouvoir des orientations entre les structures. Ce fut l'occasion de rencontrer et d'échanger avec d'autres ACI et EI et également, présenter l'ACI Aidengare.

- Matinée « Rencontre Passerelles » le 3 décembre 2019.
- Orientations des salariés en insertion de l'ACI Aidengare sur autres SIAE :
 - 2 entretiens d'embauche pour des postes d'APR sur EI Equilibre et ACI Booth ta cuisine
 - 2 orientations sur un poste de vendeur en snacking sur EI La Table de cana

Mise en relation avec le service RH de la SNCF, ses prestataires de services et les entreprises de proximité de la gare Saint-Charles :

L'accompagnatrice socioprofessionnelle sollicite, lorsque cela est pertinent, le référent SNCF du chantier pour faire du lien entre les salariés en insertion de l'ACI Aidengare et les potentiels employeurs que peuvent représenter pour eux la SNCF et les entreprises de proximité de la gare Saint-Charles selon leurs projets professionnels.

- 1 candidature transmise au service RH de la SNCF pour un poste de contrôleur en remplacement durant la saison estivale.
- 1 candidature sur un poste de guichetière à la gare routière d'Aix en Provence.
- 1 candidature sur un poste d'agent d'accueil évènementiel chez City One.
- 1 candidature sur un poste d'agent de propreté chez Onet Propreté.
- 1 candidature sur un poste d'agent de propreté chez Laser Propreté.
- 1 projet PMSMP sur un poste d'assistant d'aide aux voyageurs avec Itiremia qui s'est transformé en proposition d'offre d'emploi et a donné lieu à un entretien d'embauche.
- 1 PMSMP sur le poste d'agent de sécurité avec Mondial Protection Sécurité.
- 1 projet de PMSMP sur un poste de réceptionniste avec l'Hôtel IBIS.
- 1 projet de PMSMP sur un poste d'agent de propreté avec Sud propreté.
- 1 mission intérimaire à la gare routière d'Aix en Provence.
- 5 enquêtes métier portant sur agent d'escale, agent de sécurité et vendeuse sur le site de la Gare Saint-Charles.

Mise en relation avec les clients de l'ADPEI pour la réalisation d'enquêtes métiers et de PMSMP :

L'accompagnatrice socioprofessionnelle a aussi la possibilité de mettre en place des enquêtes métiers et des PMSMP chez certains clients.

- 1 enquête métier réalisée sur un poste d'AES au Foyer des Hauts de la Bessonnère.
- 1 PMSMP effectuée sur un poste d'AES au Foyer des Hauts de la Bessonnère.
- 1 PMSMP effectuée sur un poste de surveillant de nuit à HAS.
- 1 PMSMP effectuée sur un poste d'agent d'accueil au sein même de l'ADPEI.

Prospection en direct des entreprises pour la mise en place de PMSMP et la recherche d'emploi :

- ✓ **149 entretiens téléphoniques et mails réalisés auprès de partenaires, d'entreprises**

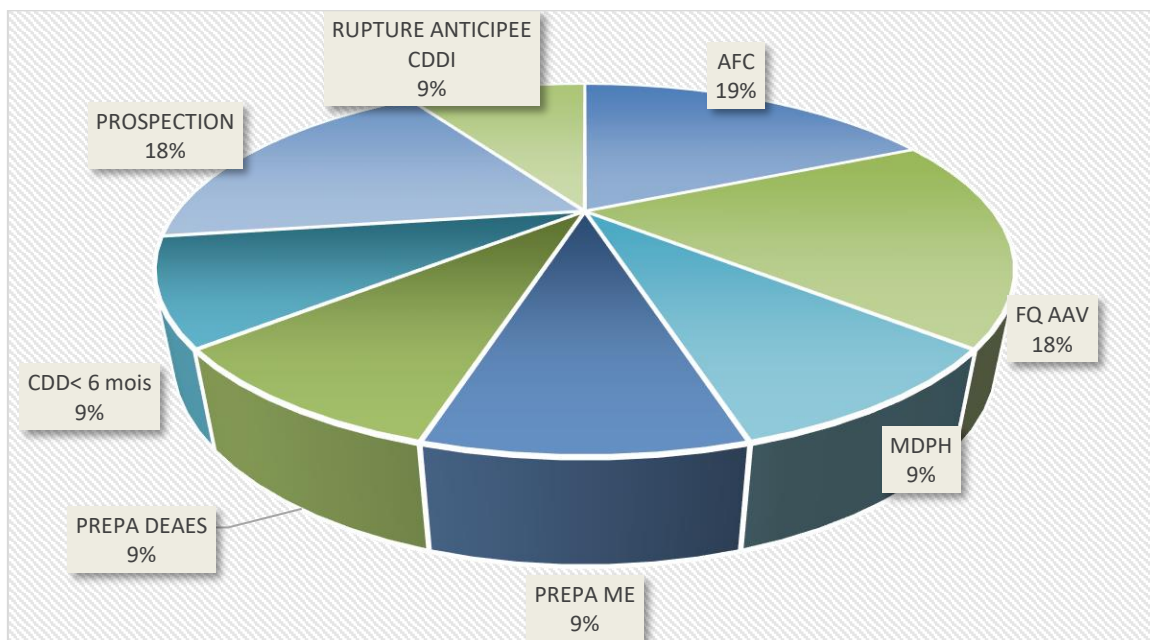
La prospection s'organise par tous les moyens actuels à disposition : candidatures spontanées par e-mail et dépôt de CV, réponses à des offres d'emploi sur le site de Pôle emploi et des sites spécialisés, reprises de contact avec des structures d'accueil lors de stages antérieurs, activation du réseau personnel propre à chacun.

La prospection a donné lieu à plusieurs entretiens d'embauche :

- 2 entretiens d'embauche sur des postes de réceptionniste à Accor Hôtel.
- 1 entretien d'embauche sur un poste d'agent de service à Accor Hôtel.
- 1 entretien d'embauche sur un poste d'agent d'entretien à l'aéroport de Marignane.

- 1 entretien d'embauche sur un poste d'agent d'accueil chez SARA-LOGISOL.
- 1 entretien d'embauche sur un poste d'accompagnateur médico-social.
- 1 entretien d'embauche sur un poste de guichetière gare routière.
- 1 entretien d'embauche sur un poste d'agent de service.
- 2 entretiens d'embauche sur des postes de vendeurs.

6. LES SORTIES



- 1 rupture anticipée du CDDI.
- 1 accès aux soins adaptés et montage du dossier MDPH.
- 1 en prospection sur un poste d'agent d'entretien.
- 1 projet d'entrée en préparation au concours de Moniteur Educateur.
- 1 projet d'entrée en préparation au concours du Diplôme d'Etat d'Accompagnant Educatif et Social.
- 1 entrée en formation Titre prof de Conseiller de relation à distance.
- 2 entrées en Action de Formation Conventionnée.
 - Employée Libre-Service Rayon-Caisse
 - CQP Agent de sécurité et SSIAP 1
- 2 projets d'entrée en formation qualifiante d'Agent d'Accueil aux Voyageurs au Camas Marseille dans la perspective de pouvoir exercer le métier d'Agent d'escalier aéroportuaire.

Il est à noter que le travail de partenariat assuré par l'accompagnatrice socioprofessionnelle avec les référents sociaux et/ou emploi tout au long de l'ACI a permis la passation d'un relais

constructif pour les personnes et la suite de leur parcours :

- 1 relais vers une conseillère PACEA de la Mission Locale.
- 1 relais vers la CIP de Point Marseille.
- 1 relais vers une éducatrice spécialisée de l'Armée du Salut.
- 5 relais vers des accompagnateurs à l'emploi du PLIE.

L'ESAT

L'ESAT

L'Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) Saint-Jean est un établissement médico-social qui a ouvert ses portes le 2 mai 1966. L'établissement est situé depuis 2006, au 27 rue Curtel dans le 10ème arrondissement de Marseille (dans le quartier de la Capelette). Son agrément a été renouvelé dans le cadre de l'autorisation de fonctionnement N 2016-095 par l'Agence Régionale de la Santé (ARS) le 24 octobre 2016.

L'ESAT a une capacité d'accueil de 104 places en Équivalent Temps Plein.

La mission principale de l'ESAT est définie par les Circulaires 60 — AS du 08 décembre 1978 et DGAS/3b/2008/259 du 1er août 2008. L'établissement a pour vocation de procurer à chaque personne accueillie un cadre de travail protégé qui tient compte de ses capacités et de ses potentialités. La finalité de l'accompagnement proposé est de préparer les usagers à une insertion sociale et professionnelle par l'outil « travail ».

Les personnes accueillies y sont positionnées en tant que citoyens et pas seulement en tant que travailleurs en situation de handicap.

C'est pour cela que l'ESAT Saint-Jean se doit d'être un lieu d'expériences, de réussites, mais aussi parfois d'échecs où la personne accueillie se construit ou se reconstruit.

1. CONTEXTE

Depuis les lois du 2 janvier 2002, L'ESAT est impacté par de nombreuses réformes (loi handicap du 11 février 2005, loi HPST...) qui visent la recherche d'efficacité et une plus grande prise en compte des personnes et de leurs parcours de vie.

Le Rapport Vachey — Jeannet (IGAS/IGF) puis dans le même temps, le rapport Piveteau « Zéro sans solution » promeuvent une nouvelle politique du handicap afin de favoriser la logique de parcours. Le rapport Piveteau incite à plus de souplesse dans les modalités de financements afin que ces dernières ne soient pas un frein à la mise en place de dispositifs axés sur la variabilité de réponse aux besoins.

C'est dans ce contexte que le projet SERAFIN-PH est lancé fin 2014. Il a pour mission de réformer la tarification en dessinant un nouveau paysage et en accompagnant l'orientation des politiques publiques en faveur de parcours inclusifs. Il n'a cependant pas encore abouti à des décisions.

Parallèlement à SERAFIN-PH, de nombreuses réformes intriquées entre elles ont vu le jour : Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT), généralisation des CPOM, tableaux de bord de l'ANAP, système informatique d'allocation des ressources, réforme des autorisations et des nomenclatures des ESSMS, systèmes d'information partagés, etc.)

C'est dans ce contexte que l'Association HPF a contractualisé un CPOM avec l'ARS PACA au 1^{er} janvier 2019. Des fiches actions avec des indicateurs ont été définies et seront étudiées

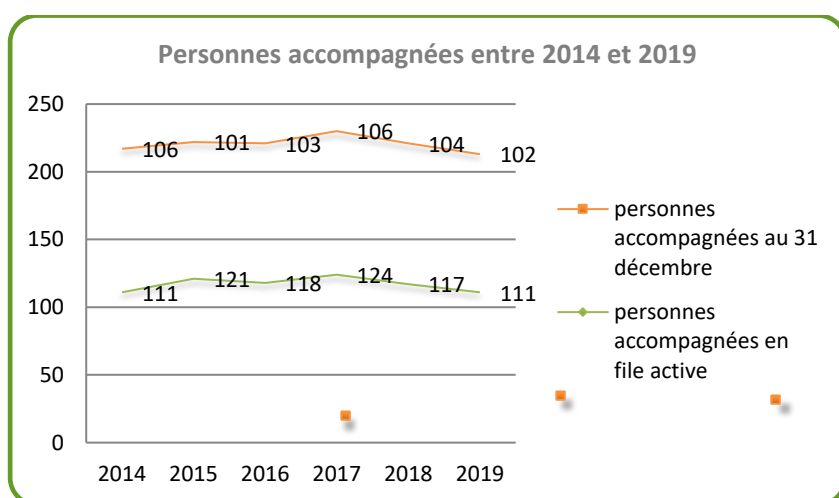
dans le cadre du dialogue de gestion en 2021.

2. Caractéristiques du public accueilli

2-1. Personnes accompagnées en file active et au 31 décembre 2019

L'ESAT St Jean est aujourd'hui agréé pour accueillir des personnes en situation de handicap présentant tous types de déficiences.

2-2. Répartition des personnes accompagnées entre 2014 et 2019



L'écart entre les deux courbes est lié d'une part aux départs à la retraite, à des transferts d'ESAT ou des démissions des personnes accueillies ces dernières années et d'autre part à l'évolution des handicaps des personnes accueillies entrantes en période d'essai qui ne leur permettent pas toujours de les valider.

3. Indicateurs généraux relatifs à la prise en charge

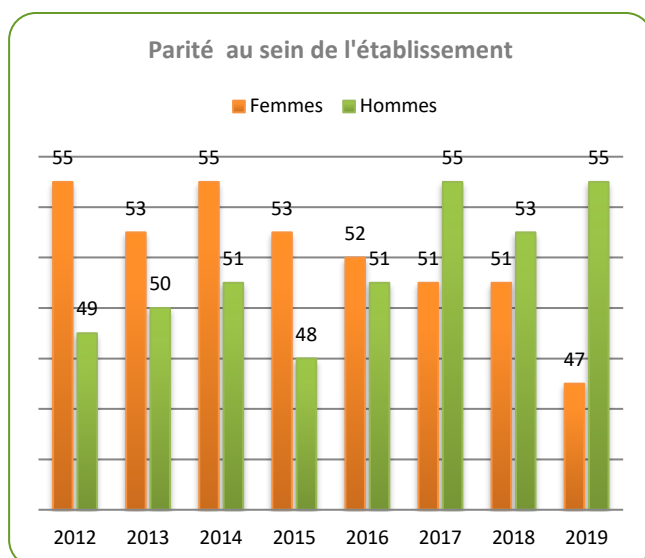
3-1. La parité au sein de l'établissement

En 2019, la répartition entre les femmes et les hommes est quasiment respectée :

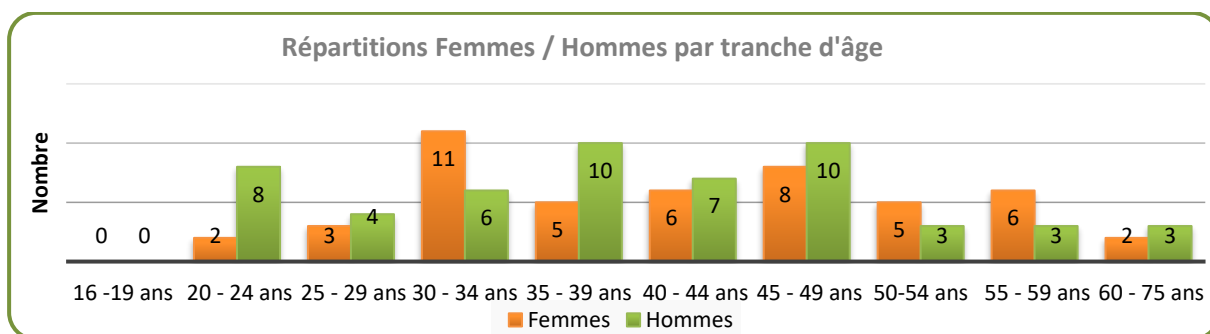
47 femmes et 55 hommes.

L'âge moyen est de 41 ans.

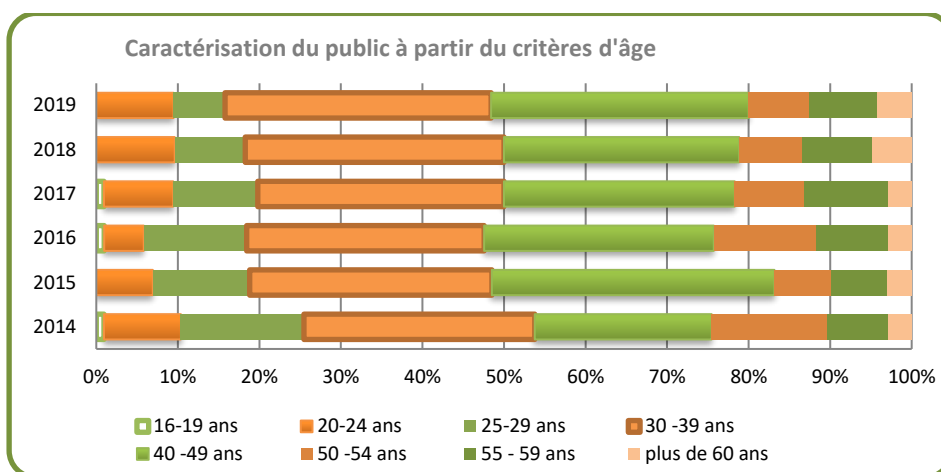
La moyenne d'âge des femmes est de 42 ans (contre 40 ans en 2018) ; tandis que celle des hommes est de 39 ans (contre 38 en 2018).



3-2. La répartition Hommes/femmes par tranche d'âge

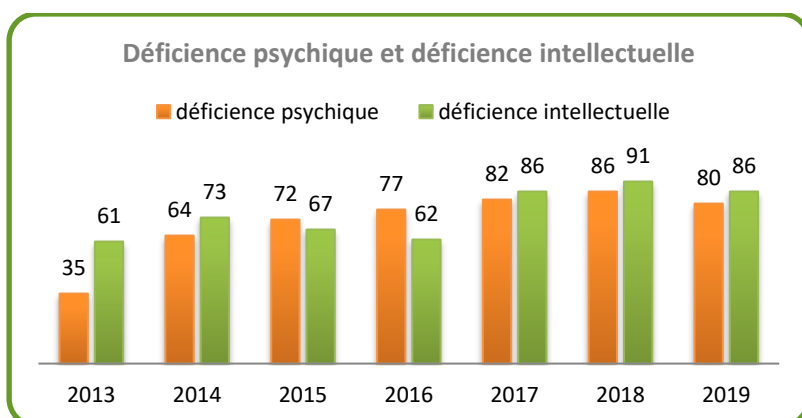


3-3. Caractérisation du public à partir du critère d'âge (en pourcentage).



Les répartitions par âge et par pourcentage sont réalisées sur le nombre de personnes présentes au 31 décembre 2019.

3-4. Classification de la population accueillie en fonction des deux principales déficiences



Déficiência intellectuelle :

72 personnes présentant une déficiência intellectuelle ont été accueillies.

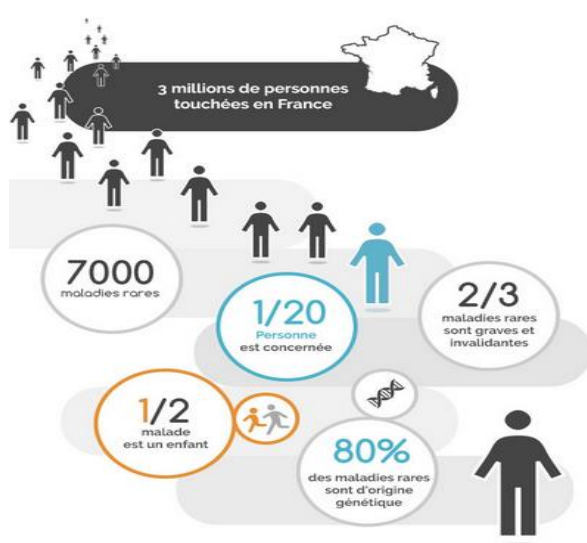
14 personnes avaient une déficiência intellectuelle associée à une déficiência principale ; **soit 86 personnes au total.**

Déficiência psychique :

Nous avons accueilli **38 personnes** présentant une déficiência psychique en pathologie principale ; **42 personnes** présentant un handicap psychique en pathologies associées à une déficiência principale **soit un total de 80 personnes**. Parmi ces personnes, **27 d'entre elles ont un handicap psychique survenu pendant l'adolescence.**

3-5. Les maladies rares¹³

Les maladies dites rares sont celles qui touchent un nombre restreint de personnes et posent de ce fait des problèmes spécifiques liés à cette rareté. Les maladies rares souffrent d'un déficit de connaissances médicales et scientifiques. **Elles ne sont apparues que récemment dans les politiques de recherche et de santé publique.** Pour la plupart d'entre elles, il n'existe pas de traitement curatif, mais des soins appropriés peuvent améliorer la qualité de vie et prolonger la durée de vie.



En 2019, 11.71 % (13 personnes) de la population accueillie est atteinte de maladies rares¹. Pour la plupart, la maladie a pour origine des pathologies génétiques, anomalies chromosomiques et accidents

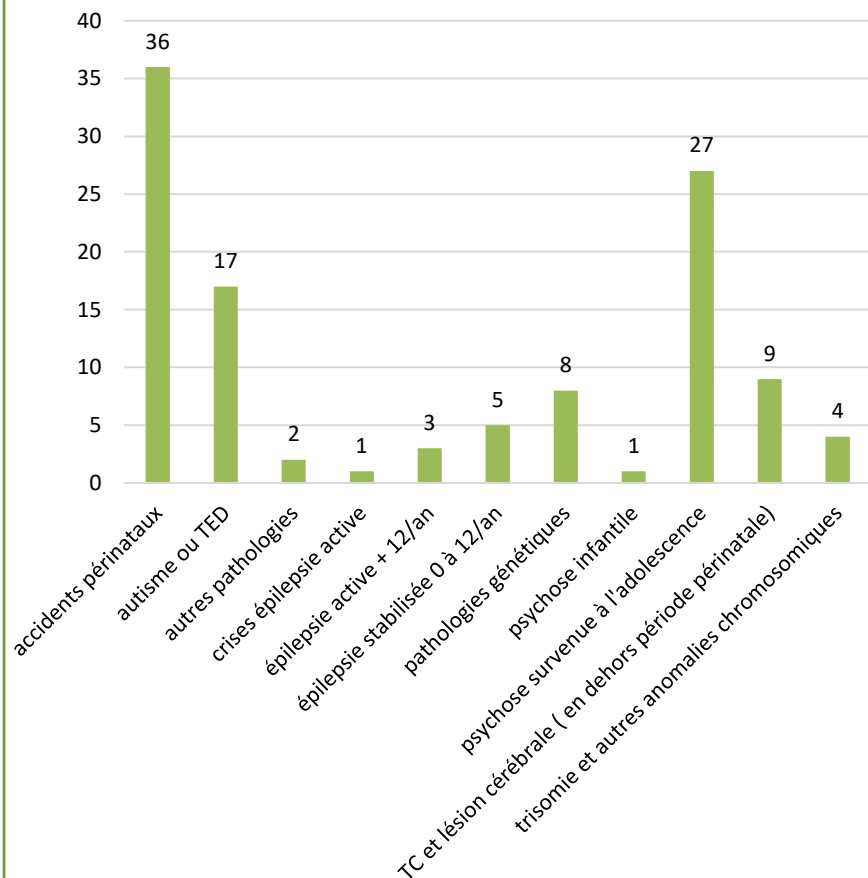
Nombre de personnes atteintes de maladies rares

2018	12
2019	13

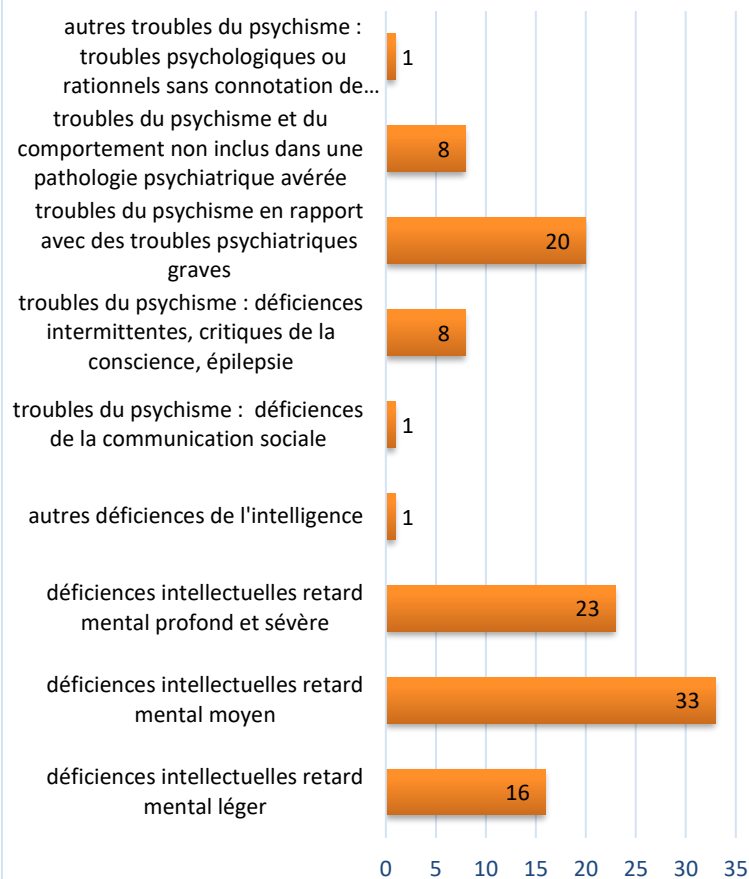
¹³ Schéma issu du site internet de la fondation des maladies rares. <https://fondation-maladiesrares.org/les-maladies-rares/les-maladies-rares-his/la-definition-des-maladies-rares>

3-6. Profil des personnes accompagnées en fonction des pathologies et des déficiences principales

Répartition en fonction des pathologies



Répartitions en fonction des déficiences principales



En 2019, sur les 1 personnes accueillies : **Les pathologies** les plus représentées sont les **accidents périnataux** (36 personnes) et les **psychoses survenues à l'adolescence** (27 personnes).

Les déficiences principales les plus représentées sont les **déficiences intellectuelles** (33 personnes avec un retard mental moyen et 23 personnes avec un retard mental profond et sévère) et les **troubles du psychisme en rapport avec des troubles psychiatriques graves**.

3-7. Répartition des personnes accueillies par temps de travail au 31 décembre 2019.

	2015	2016	2017	2018	2019
temps plein	94	91	94	95	91
temps partiel	1	4	6	5	6
mi - temps	6	8	11	4	5

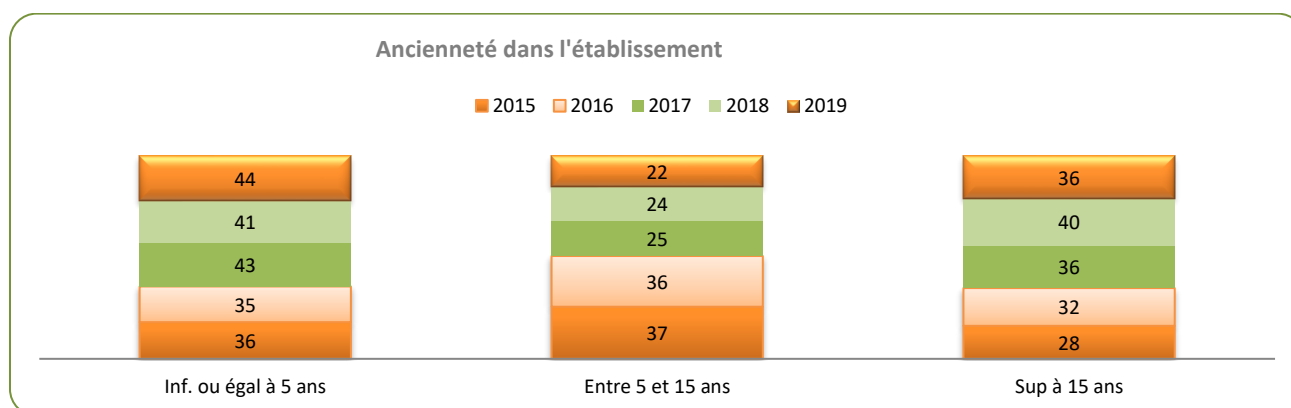
Face aux difficultés de garde des enfants, liées aux horaires des crèches, nous avons réalisé des aménagements d'horaires de travail qui permettent à **5 jeunes mères d'assurer leurs fonctions parentales et de poursuivre leurs activités professionnelles.**

1 usager bénéficie d'horaires aménagés compte tenu de difficultés liées aux horaires des transports en commun.

4 usagers bénéficient d'un mi-temps dû aux **préconisations du médecin du travail ou de leur déficience.**

1 usager bénéficie d'un mi-temps compte tenu d'une **fatigabilité liée à l'avancée en âge.**

3-8. L'ancienneté dans l'établissement



3-9. Indicateurs relatifs à l'insertion sociale dans le logement des personnes accompagnées en 2019

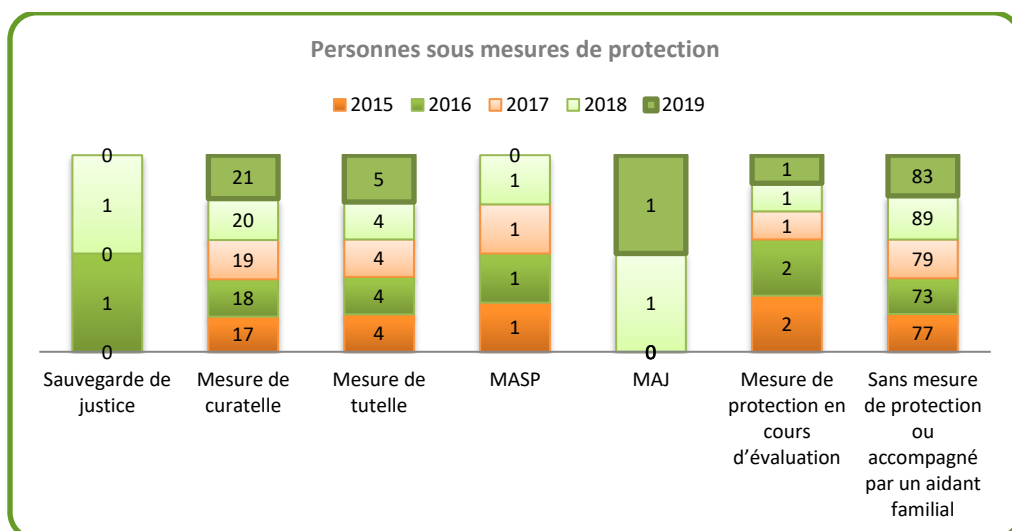
Typologie du logement	2016	2017	2018	2019
CHRS	1	1	1	1
Foyer de jeunes travailleurs	0	1	0	0
Maison relais	2	2	2	2
Foyer d'hébergement travailleur handicapé	4	7	7	7
Famille d'accueil	1	1	1	1
Résidence sociale	1	1	1	0
Hébergé chez un tiers, chez la famille	57	48	48	45
Locataire (bailleur privé)	33	33	27	25
Locataire (bailleur social)	12	12	12	13
Propriétaire	14	18	18	17
Total	117	124	117	111

3-10. Personnes accompagnées qui bénéficient d'un accompagnement spécifique dans le logement¹⁴ connu.

Accompagnement spécifique dans le logement	2016	2017	2018	2019
Service d'aide à domicile	1	1	1	1
SAVS	13	13	10	9
SAMSAH	3	4	2	1
PCH	9	9	7	8
CHRS	0	1	1	1
CSAPA				2
CMP				8
Pôle APMH Conception — sourds				1
Aucun service d'aide à domicile ou accompagné par un aidant familial	90	97	96	82

3-11. Autres éléments d'appréciation du niveau d'autonomie

Nombre de personnes bénéficiant d'une mesure de protection (accompagnement social ou protection juridique) connue¹⁵



27 personnes accueillies sont protégées par une mesure de protection juridique.

Usagers accueillis qui sont en situation de parentalité.

Du fait du rajeunissement de la population accueillie, nous observons un accroissement du nombre de personnes en situation de parentalité.

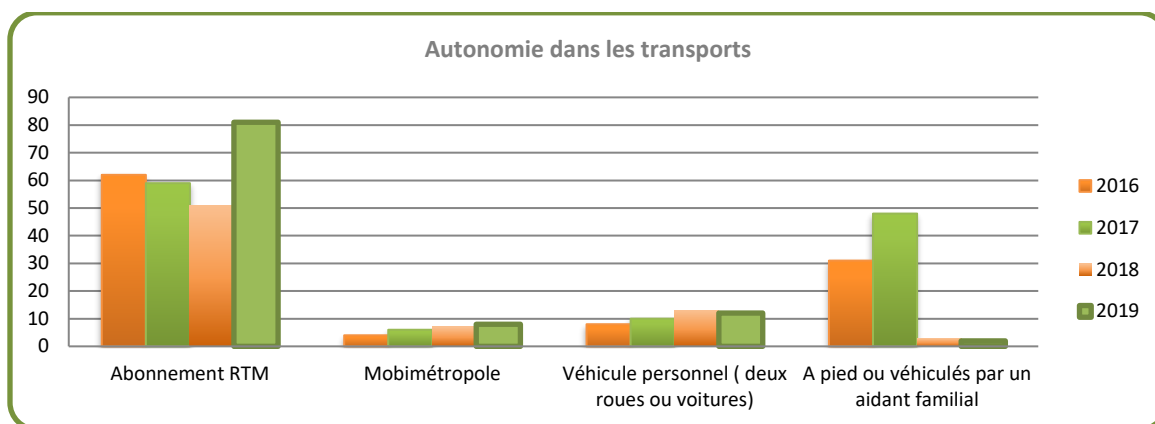
2016	2017	2018	2019
15	20	22	23

Depuis 2018, nous poursuivons notre partenariat avec **l'Adjointe au Maire, Déléguée à la Famille et à la Politique en faveur des Séniors de la ville de Marseille et la Division Famille**. Grâce à ce partenariat, **19 personnes ont participé au spectacle de fin d'année** organisé par la Mairie de Marseille.

Nous poursuivons également notre coopération avec les **Réseaux des Assistantes maternelles (RAM)** de la ville de Marseille, **les crèches et les établissements scolaires**.

Autonomie dans les transports

Les personnes sont en général autonomes pour se rendre à l'ESAT qui est accessible en transport en commun.



4. Analyse de la population à partir des problématiques d'accompagnement et des impacts sur la prise en charge

4-1. Les personnes en situation de handicap psychique

L'évolution du public est marquée par une augmentation des personnes en situation de handicap psychique. Cette déficience reconnue par la loi du 11 février 2005 qui concerne officiellement un usager sur 5 est complexe à cerner, la personne peut manifester des difficultés à s'orienter dans le temps, dans l'espace, à gérer ses efforts.

La prise en charge de ces personnes en ateliers doit être individuelle et plus personnalisée. Elle doit intégrer la fatigabilité et la non-linéarité des parcours pour certaines personnes (la prise en charge séquentielle, l'absence pour maladie importante...). Cela génère des difficultés dans la gestion du groupe (conflits liés à la non-acceptation du handicap de l'autre, déstabilisation de l'équilibre organisationnel, pression à gérer par rapport au client économique). Cette problématique devient de plus en plus présente, car le travail à réaliser se complexifie et demande une adaptation permanente et croissante.

4-2. Les personnes en situation de vieillissement

Les départs à la retraite de ces dernières années ont induit une réduction du nombre de ces personnes. Cela reste tout de même une préoccupation pour l'établissement du fait du vieillissement prématuré des personnes en situation de handicap qui peut se caractériser par l'apparition de troubles associés aux pathologies déjà existantes et de manière précoce par

rapport à la norme. Les manières de vieillir restent variées, mais une dégradation brutale de l'état général peut survenir notamment pour les personnes déficientes.

La prise en compte du vieillissement pose, au-delà de l'adaptation du travail au quotidien, un accompagnement des travailleurs vers une cessation d'activité ou une orientation vers un dispositif d'accueil après l'E.S.A.T. Le vieillissement s'analyse à partir de critères pluridimensionnels : l'état de santé, la psychologie individuelle, les attentes, l'environnement, les étapes pour aménager progressivement l'accompagnement à mettre en œuvre.

4-3. Parentalité et handicap

Le vieillissement des usagers a entraîné une augmentation des départs à la retraite et donc un rajeunissement du public accueilli.

En même temps, nous faisons face à un phénomène assez nouveau, celui de la parentalité.

Pour accompagner les ouvriers concernés, la Direction a fait le choix d'un aménagement d'horaires afin de concilier vie privée et professionnelle. Un soutien et un accompagnement pour tous les parents qui en formulent le souhait sont aussi proposés.

4-4. L'accueil des jeunes

Aujourd'hui, nous assistons à l'émergence d'une troisième problématique d'accompagnement, conséquence directe du rajeunissement de notre public. La loi n 2005-102 a entériné le principe selon lequel tout enfant handicapé dispose d'un droit à être scolarisé dans le dispositif de droit commun. Du fait de ces nouvelles dispositions, le parcours des jeunes handicapés n'est plus linéaire. La problématique de l'entrée en ESAT ne se pose plus seulement en termes de transition entre l'IMPRO, l'IME et l'ESAT. La réponse apportée doit tenir compte de la diversité des publics et de leurs parcours. Cette population qui arrive en ESAT est plus jeune et souffre davantage de troubles psychiques, de troubles du comportement ou de difficultés d'ordre social ou relationnel.

Elle présente de fait une plus grande variabilité dans le comportement au travail d'où une nouvelle mixité à gérer avec des cohabitations parfois difficiles.

Les jeunes personnes accueillies ne sont pas nécessairement prêtes à entrer dans le monde du travail. Ils ne savent pas réellement dans quels secteurs ils souhaitent travailler, souvent par méconnaissance des différentes possibilités.

Ils n'ont pas les compétences ou connaissances nécessaires pour être placées d'emblée à un poste de travail.

Ils ont donc besoin d'un accompagnement renforcé : temps de formation plus important ; travail sur l'apprentissage de l'autonomie ; temps de découverte du milieu du travail grâce à des stages organisés au sein des différents ateliers.

4-5. Les impacts sur le plan de l'accompagnement social et la coordination des projets

L'ESAT mobilise régulièrement son environnement afin d'améliorer la qualité et la diversité de ses réponses apportées aux usagers. L'accompagnement dans la santé, la préparation de la retraite, la recherche de l'autonomie (logement), la sécurisation des parcours (protection des majeurs), le développement des prises en charge séquentielles permet d'assurer une réponse souple, évolutive ou dans l'attente d'une autre solution les réorientations vers d'autres dispositifs sont autant de champs d'action qui impactent la coordination des projets par la multiplicité des partenaires et des interlocuteurs ; et ce qui constitue une montée en charge de l'accompagnement social au sein de l'établissement.

5. L'ACCUEIL

Le budget de fonctionnement des ESAT est financé depuis le 1er janvier 2017 par l'ONDAM médico-social, à l'instar des autres structures du secteur. Un tableau de bord trimestriel détaillant les mouvements d'entrée et de sortie des usagers dans l'établissement ainsi que leur répartition par régime de sécurité sociale est envoyé à l'Assurance Maladie.

5-1. L'Admission

Gestion des candidatures

Les personnes qui déposent une candidature dans notre établissement sont positionnées sur une liste d'attente, mise à jour régulièrement par la Secrétaire de l'établissement. Elle a également la charge de vérifier que les documents transmis par les candidats sont conformes à la procédure d'admission. Dès qu'une place est disponible, des candidats sont convoqués et reçus en entretien par la Direction et la Responsable du Pôle médico-social.

Depuis le second semestre 2018, une nouvelle procédure de la gestion des candidatures a été mise en place.

Des entretiens sont organisés avec la neuropsychologue qui intervient en vacation pour les candidats présélectionnés en commission.

Une décision est ensuite prise en fonction, des préconisations et des appétences professionnelles des personnes afin de commencer une période d'essai.

Via Trajectoire

Depuis avril 2019, le pôle médico-social, utilise en parallèle le logiciel Via Trajectoire qui est un système informatisé qui offre une aide à l'orientation personnalisée.

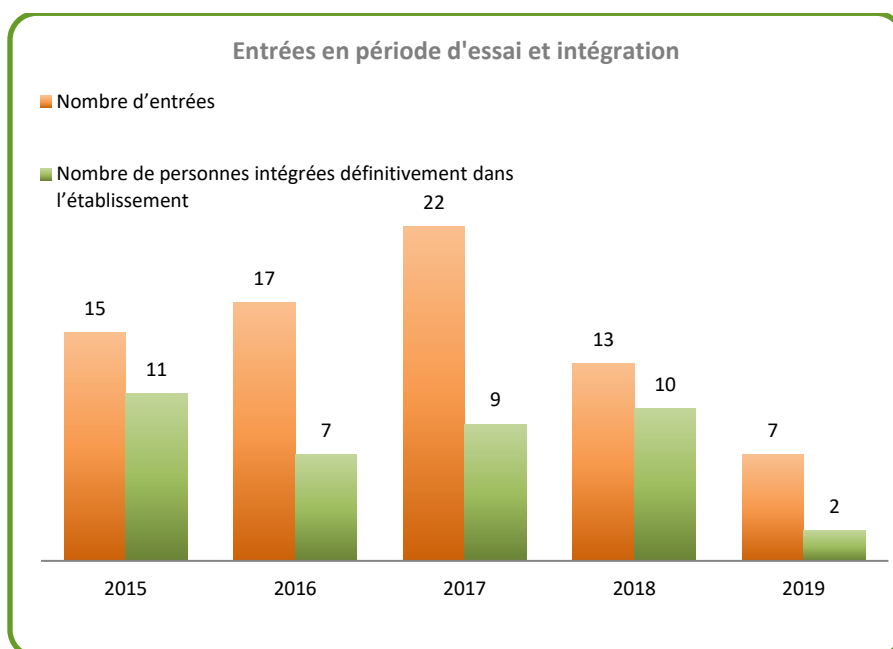
Ce logiciel permet de trouver facilement le ou les établissements capables de prendre en charge le projet de chaque personne accueillie à différents moments du parcours. Il est conçu pour identifier les établissements possédant toutes les compétences humaines ou techniques requises pour prendre en compte les spécificités de chaque individu, et ce aussi

bien dans les domaines sanitaires que dans le domaine médico-social. La prise en compte de données géographiques facilite également la recherche de structures proches du domicile de la personne ou de celui de sa famille. Les professionnels peuvent dialoguer par voie électronique sécurisée avec les prescripteurs (Maison Départementale des Personnes Handicapées), les demandeurs (les travailleurs ESAT) et les établissements de prise en charge concernés. ViaTrajectoire fournira à terme une aide précieuse aux personnes et professionnels, mais il ne peut en aucun cas se substituer à l'expertise partagée d'un usager.

	2016	2017	2018	2019
Inscription sur la liste d'attente	86	75	67	74
Convocations aux entretiens d'admissions	58	65	55	48
Personnes retenues sur les futures admissions	27	22	13	7

5-2. Analyse de la population à partir des flux

Entrée en période d'essai et intégration dans l'établissement au 31 décembre de chaque année.



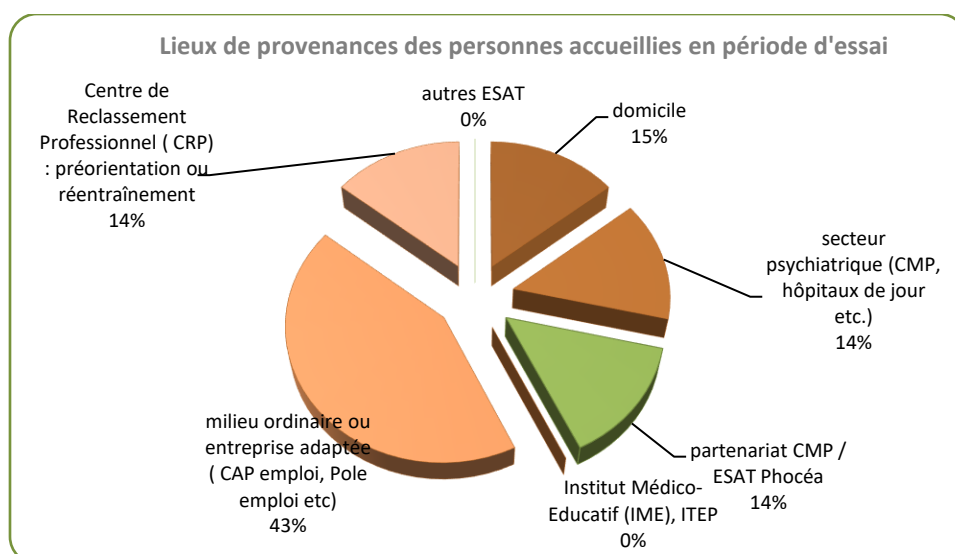
Les personnes sont accueillies pour une période d'essai de 6 mois et cette dernière peut être renouvelée une fois.

En 2019 : 7 admissions (2 périodes d'essai validées, 1 arrêt de période d'essai interrompu à l'initiative de l'ESAT, 4 périodes d'essai en cours).

En 2019, le taux de période d'essai validée était de **28.57 %** contre 76.92 % en 2018 et contre 40.9 % en 2017.

Ce faible taux s'explique par le fait que 4 périodes d'essai sont en cours fin 2019, car les personnes ont été admises en octobre et décembre 2019.

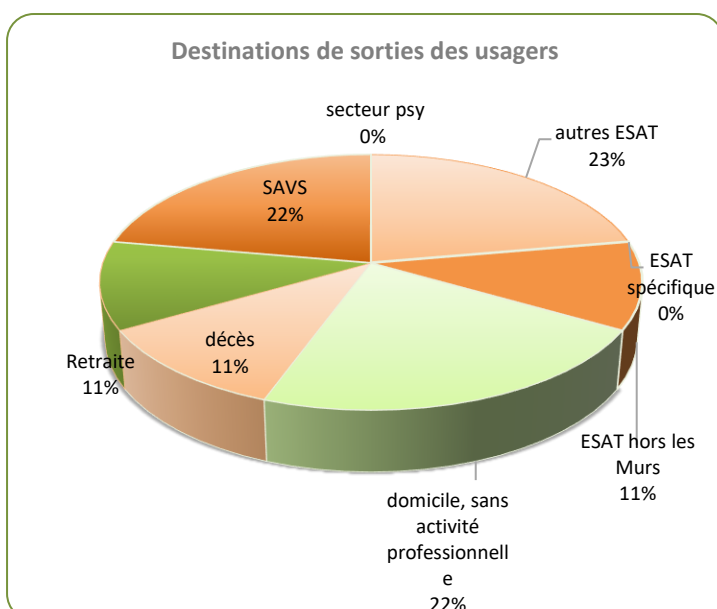
5-3. Provenance des personnes accueillies en période d'essai



7 personnes ont été admises en période d'essai en 2019 (2 femmes et 5 hommes).

5-4. Départ de l'ESAT et destination de sortie

L'évolution de notre population et de ses besoins nous conduit à sans cesse renouveler nos partenariats et coopérer à différents projets. Lors des synthèses de prises en charge adressées à la MDPH, nous motivons et préconisons systématiquement une réorientation afin que les personnes puissent bénéficier d'une continuité de prise en charge.



9 personnes ont quitté nos effectifs et leurs destinations de sorties étaient diverses en fonction de leurs déficiences, de leurs problématiques ou de leurs projets socio-professionnels.

22 % des usagers sortis sont aujourd'hui sans activité professionnelle du fait de la gravité de leur déficience et **22 % des personnes** sont accompagnées par des SAVS après leurs sorties.

23 % des personnes ont quitté l'établissement pour un autre ESAT du département.

5-5. Analyse des fins de prise en charge.

Parmi les personnes accueillies sorties en ESAT :

1 personne sur 9 était en période d'essai (soit 11.11 % des personnes qui ont quitté l'établissement).

5 personnes ont comme déficience principale une déficience intellectuelle ; **4 personnes** ont des troubles du psychisme en rapport avec des troubles psychiatriques graves.

AGE

- Minimum 28 ans
- Maximum 57 ans
- Moyen 42 ans

PRÉSENCE

- Minimum 182 jours
- Maximum 13 927 jours
- Moyens 4 606 jours

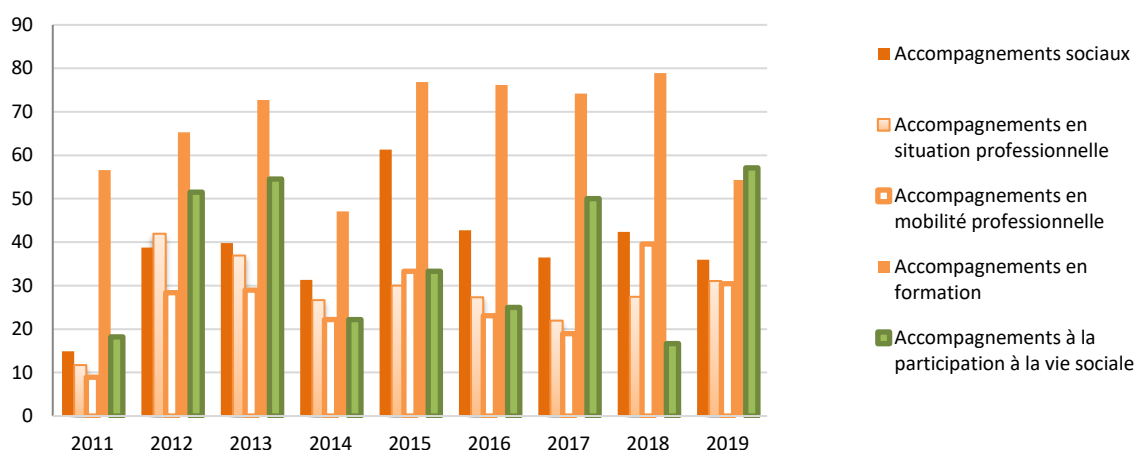
6. L'accompagnement

6-1. Efficacité de la prise en charge par année et par indicateurs du « processus d'accompagnement socio-éducatif et pratiques professionnelles »

L'ESAT Saint-Jean délivre un ensemble de prestations qui concerne l'accueil, la mise en situation de travail, la transmission de savoirs professionnels et sociaux, la préparation à un emploi par l'intermédiaire de plusieurs outils, dont des activités professionnelles et des activités de soutien.

Les prestations proposées en matière d'accompagnement sont définies lors de l'entretien annuel qui réunit l'équipe pluridisciplinaire et l'usager dans le cadre de l'élaboration de son projet.

Effacité de la prise en charge par année et par indicateurs du
« processus d'accompagnement socio-éducatif et pratiques professionnelles ».



Depuis 2011, une application informatique spécifique à l'ESAT a été mise en place et nous permet de suivre l'ensemble des objectifs fixés dans le cadre des projets individuels. Ces indicateurs sont recueillis par l'intermédiaire des objectifs issus des projets individuels élaborés pour l'ensemble des personnes accueillies.

6-2. Analyse quantitative et qualitative du « processus d'accompagnement socio-éducatif et pratiques professionnelles » en 2019

Les projets individuels sont alimentés tout au long de l'année, notamment par l'intermédiaire des grilles d'évaluation technique [par activité professionnelle] et par les compétences socio-professionnelles identiques à toutes les activités. Ces outils pédagogiques sont insérés dans le projet individuel de l'utilisateur sur l'application informatique développée spécialement pour l'ESAT.

D'autres actions sont prises en compte, notamment les suivis psychologiques, éducatifs ou sociaux, assurés par des organismes extérieurs, autorisés sur le temps de travail et rémunérés. Ceci favorise leur insertion sociale et contribue à leur bien-être.

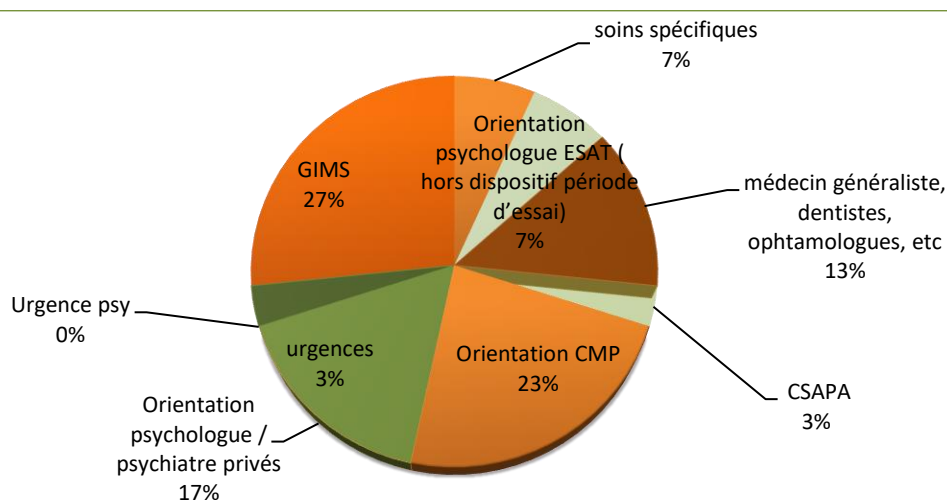
6-3. Accompagnements sociaux

4 thématiques sont prédominantes : l'accès aux droits, la parentalité, l'accompagnement à la santé, l'accès au logement.

6-4. Accompagnements aux soins

Orientations vers le secteur sanitaire

Le parcours santé est coordonné par le Pôle médico-social de l'ESAT qui travaille en collaboration étroite avec la médecine du travail et un réseau de partenaires ou de dispositifs clairement identifiés. Ce partenariat permet une réponse individualisée, quels que soient les problèmes rencontrés.



Information collective et actions de prévention en lien avec la santé au travail.

Dans le cadre de la prévention et de la santé au travail, nous avons réalisé **5 actions de sensibilisation et d'informations sur la santé** sur les risques liés à la manutention et le port de charges. Nous avons fait appel à la GIMS.

Accompagnement psychologique — Une nouvelle orientation, la remédiation cognitive.

L'arrivée de la neuropsychologue en juin 2016 a été suivie d'une phase de diagnostic auprès des différents ateliers de production entre l'équipe et les personnes accueillies et le service social. Cela a permis d'élaborer une synthèse des problématiques pouvant être traitées dans le cadre de la remédiation cognitive et de voir quelles modalités de travail pouvaient y être

associées...



	Objectifs	Public concerné et [s] problématique d'accompagnement	Modalité de travail
BILANS COGNITIFS BILAN PRE-EMBAUCHE	Pérenniser les périodes d'intégration des nouveaux arrivants.	LES PERSONNES ENTRANTES EN PÉRIODE D'ESSAI <i>7 Personnes</i>	Entretien d'accueil Connaissance de l'anamnèse des personnes admises
			Bilan à l'aide de tests <i>[Mémoire, attention, raisonnement].</i> - Évaluation des capacités de raisonnement verbal [similitudes au test WAIS IV] - Évaluation des capacités de raisonnement logico-déductif [matrice WAIS IV] - Évaluation des capacités mnésiques
			Rédactions des résultats et préconisations : Les résultats et les préconisations écrites sont consultables par les moniteurs d'ateliers pour les guider dans leur accompagnement.
ATELIERS DE REMÉDIATION COGNITIVE	Améliorer la mémoire de travail, les fonctions exécutives et la mémoire épisodique	CEREBROLESES ÉPILEPTIQUE <i>2 hommes/1 femme</i>	Groupe 1 - Améliorer la mémoire de travail auditive, visuelle et Visio spatiale. - Améliorer les fonctions exécutives : attention, flexibilité mentale - Améliorer la mémoire épisodique à long terme
	Améliorer la mémoire de travail auditive et visuelle	PERSONNE AVEC DES TRAITEMENTS ANXIOLITIQUES <i>1 homme/1 femme</i>	Groupe 2 - Améliorer la mémoire de travail auditive et visuelle - Améliorer la mémoire à long terme en travaillant sur les stratégies d'encodage et de récupération
	Améliorer la mémoire de travail auditive, les capacités attentionnelles, la flexibilité mentale, l'inhibition, l'autocontrôle et le raisonnement	CEREBROLESES ÉPILEPTIQUE <i>1 homme/1 femme</i>	Groupe 3 - Améliorer la mémoire de travail auditive - Améliorer la capacité attentionnelle, la flexibilité mentale, l'inhibition, l'autocontrôle - Améliorer le raisonnement
ENTRETIENS CLINIENS	Écouter dans le cadre de difficultés personnelles	À destination des personnes accueillies	Entretien avec les usagers dans le cadre d'une difficulté personnelle
	Accompagner les moniteurs d'atelier dans leurs pratiques professionnelles	À destination des Moniteurs d'atelier	Entretien avec les moniteurs d'atelier, dans le cadre d'une difficulté avec un usager ou d'un questionnaire par rapport à un usager.

6-5. Accompagnements en situation professionnelle

Une attention particulière est portée sur **l'accompagnement des moniteurs d'atelier dans leurs fonctions d'apprentissage** à partir de la démarche de remédiation cognitive et la poursuite de l'analyse des pratiques professionnelles déjà en place.

6-6. Accompagnements en mobilité professionnelle

Dans le cadre des projets individuels, la dimension de la mobilité professionnelle des usagers est abordée systématiquement par l'équipe socio-professionnelle.

Nous favorisons autant la mobilité inter-ESAT, intra ESAT et le milieu ordinaire.

La mobilité la plus importante est celle relative aux stages et aux mises à disposition dans le milieu ordinaire, mais des transferts inter-atelier sont aussi régulièrement réalisés.

6-7. Accompagnements à la formation

La formation permet de développer les compétences des usagers admis au sein de notre établissement. Celle-ci est un véritable support pour l'accompagnement socio-éducatif et professionnel des usagers. Elle permet le développement de nouvelles compétences ainsi que le développement personnel [autonomie, épanouissement professionnel des usagers...].

115 usagers ont bénéficié d'actions de formation.

23 d'entre eux ont obtenu le RSFC opérateur de production pour les activités de conditionnement et de préparation de commandes).

Nous privilégions les formations collectives en lien avec la professionnalisation, l'autonomie et la montée en compétences des savoirs de base.

Depuis janvier 2019, la réforme professionnelle est entrée en vigueur par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018.

Le dispositif a été simplifié, le CPF n'est plus crédité en heures de formation, mais en euros.

Toutes les formations ne sont plus éligibles au CPF et la loi prévoit une certification des organismes de formations.

Cette nouvelle réforme de la formation professionnelle permet de former davantage de professionnels et de personnes accueillies.

6-8. Accompagnements à la participation à la vie sociale

L'établissement continue de proposer diverses actions culturelles individuelles, collectives, extérieures, à l'ESAT ou en interne, permettant ainsi aux personnes accueillies le souhaitant

de s'épanouir dans leur vie sociale.

Certaines prestations ne sont pas compatibles avec les rythmes de vie, les craintes et les déficiences des usagers (visites pendant les temps de travail, craintes de prendre les transports en commun les soirs, etc.).

Autres prestations sportives ou culturelles : Culture du Cœur, Chèques vacances, séjours adaptés

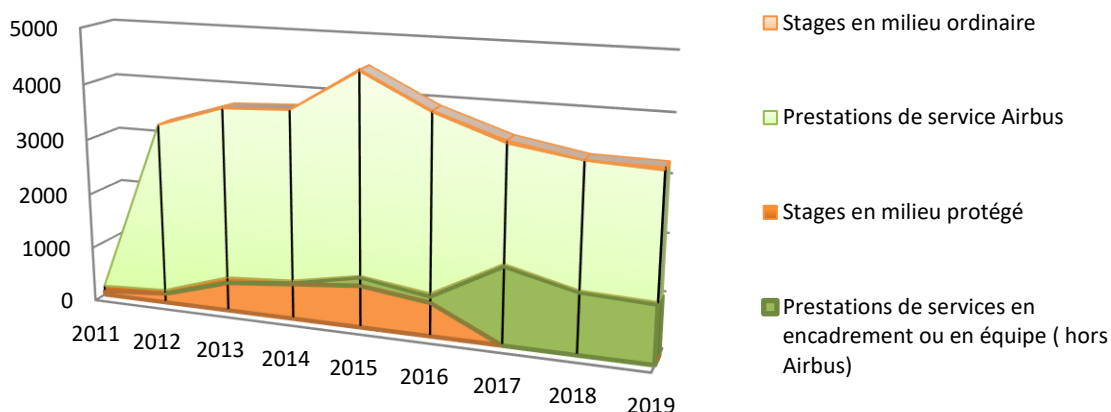
Typologie de prestations proposées	
Culture du cœur	76 places
ANCV	88 personnes
Fête de fin d'année	133 personnes
Galettes des Rois	104 personnes
Château de la Buzine	16 personnes
Concerts de Soprano et de Shym (Culture du cœur)	23 personnes

7. Favoriser l'intégration des ouvriers dans le milieu ordinaire

La politique de mobilité développée depuis plusieurs années sur l'établissement commence à être intégrée par les usagers. De plus, les avantages donnés (prime de mobilité, repas et transport pris en charge par l'Établissement) facilitent cette dynamique.

Pour favoriser l'intégration vers le milieu ordinaire, nous proposons plusieurs formes de mobilité : Prestations de service, Stage en milieu protégé, Stage en milieu ordinaire, Prestations de service sur le site d'Airbus.

Evolution et caractérisation de la mobilité des personnes accueillies



- 38 usagers ont réalisé des prestations de services.
- 9 personnes en stage dans le milieu ordinaire
- 2 personnes en stage dans la filière protégée
- 3 nouveaux ont intégré l'équipe Airbus

8. Le Contrat Pluriannuel des Objectifs Moyens (CPOM)

Le Contrat Pluriannuel des Objectifs Moyens (CPOM) est effectif depuis le 1^{er} janvier 2019. Avec le CPOM, l'ESAT Saint Jean change de logique budgétaire et tarifaire. De nouveaux outils comptables sont mis en place. Avec l'État prévisionnel de recettes et dépenses (EPRD) nous passons d'un pilotage par les dépenses (prévisionnelles) à un pilotage par les recettes, « à la ressource », sur la base d'une activité prévisionnelle contractualisée. Nous avons pu proposer les nouvelles orientations pour les 5 années à venir déclinées en fiches actions avec des indicateurs réalistes et mesurables.

8-1. Développer les modes de coopération,

Modes de coopération	
Nombre de conventions partenariales signées par domaine d'action	17
Nombre de participations à des instances administratives, collectivités locales, territoriales et autres institutions	0

En 2019, nous avons poursuivi le développement des coopérations et de la dynamique partenariale.

Nombre de participations aux :	
- Assemblées générales	3
- Conseil d'administration d'associations	4
- Fédérations (ESAT)	0
Nombre de participations à des projets de développement, partenariaux	-

Aucun membre de l'ESAT Saint Jean n'a participé à des instances administratives, collectivités locales, territoriales et autres institutions.

Toutefois, les cadres de l'établissement participent régulièrement au Conseil d'Administration des Associations : Parcours handicap 13, COOPSOC, OTOS (CA et AG).

8-2. Du projet personnalisé au projet de vie,

Projet personnalisé au projet de vie	
Taux de participations des partenaires au projet de vie	1
Taux de participation des familles et des parties intéressées suite à invitation	1
Nombre de réunions de synthèse associant partenaires, familles et parties intéressées	21

Les MJPM et les Partenaires sont systématiquement invités aux Projets personnalisés, réunions de synthèse, etc.

Nous observons une bonne participation des parties intéressées.

8-3. Parcours professionnels, réponse plurielle

Nombre d'utilisateurs formés :	115
- Plan de formation	92
- ACR	0
- Fonds spécifiques	23
- CPF	0
Nombre de mises en emploi en milieu ordinaire (stages) :	8
- Nombre de personnes	8
- Nombre de journées	38
Nombre de stages en milieu protégé :	2
- Nombre de personnes	2

Plan de formation :

- Alphabétisation et compétences de base : 16 utilisateurs,
- RSFC opérateur de production : 16 utilisateurs),
- Agent magasinier : RSFC Préparation de commandes : 7 personnes
- Évacuation incendie : 76 utilisateurs

Fonds spécifiques :

- Agent magasinier : RSFC Préparation de commandes/alphabétisation et compétences de base

CPF : Mobilisation est en cours pour passer le permis.

- Nombre de journées	40
Nombre de personnes orientées vers un dispositif en milieu ordinaire (sortie)	0

Stage en Milieu ordinaire : DUODAY (8 usagers), Stages à la Mairie de Marseille (1 usager), stage au CRP Paul Cézanne.

Cet indicateur a bien évolué grâce à l'opération Duoday qui consiste à la formation de duos entre des personnes en situation de handicap et des professionnels volontaires dans de nombreuses entreprises, collectivités ou associations.

Stage en Milieu protégé :

- Stage à l'ESAT Les Pins (1 usager pour 25 jours),
- ESAT Les Citronniers (1 usager pour 15 jours)

Aucune **sortie vers le milieu ordinaire** n'a pu être réalisée malgré une perspective pour une personne accueillie.

8-4. Réponse accompagnée pour tous (RAPT)

Indicateurs de mise en œuvre :	
- Remplissage du portail e-santé	-
- Participation au groupe opérationnel de synthèse	0
Indicateurs de résultat (impact) :	
- Nbr de personnes avec un PAG accueillies à l'ESAT	0
- Nbr de situations critiques accueillies à l'ESAT	0
- Nbr de conventions de partenariat dans le cadre de la RAPT	0
- Nbr de réponses modulaires apportées avec d'autres structures	0
Indicateurs de suivi en lien avec la MDPH :	
- Nbr de refus d'admission de situations critiques et/ou relevant de PAG motivée/non motivées	0

Pas de sollicitations dans le cadre de RAPT

8-5. Promouvoir l'employabilité des personnes avec un trouble du spectre de l'autisme (TSA), Parcours professionnels : réponse plurielle (sous réserve de financements complémentaires)

Taux de professionnels formés sur les TED /TSA dans le cadre des ACR, plan pluriannuel de formation, CPF	-
Nombre d'actions de sensibilisations	-
Nombre de bilans de la neuropsychologue	-
Nombre de diagnostics réalisés par l'unité les Makaras	-
Nombre de conventions partenariales ou coopération	-
Nombre de personnes avec des troubles TED /TSA accueillies (dans le cadre des MISPE, stages de découverte)	-
Nombre de personnes présentant des TED /TSA accueillies dans le cadre d'un PAG	-
Nombre de personnes admises en situation d'autisme ou avec des troubles TED /TSA	-

Avis favorable de l'ARS sur l'opportunité de cette fiche action. Toutefois, la mention de ce projet dans le présent CPOM et ses annexes n'implique pas l'engagement de l'ARS de les financer ou de les autoriser.

8-6. Promouvoir les bonnes pratiques professionnelles dans l'accompagnement des travailleurs handicapés en ESAT.

Promouvoir les bonnes pratiques professionnelles dans l'accompagnement	
- Nombre de participants à l'analyse des pratiques	10
- Nombre d'actions de sensibilisation aux évolutions des politiques publiques et aux problématiques liées au public accueilli	1
- Nombre de salariés participant aux ACR	3
Taux de mobilisation du budget de formation	100 %

L'URIOPSS a réalisé une action de sensibilisation sur les évolutions des politiques publiques. Les salariés ont bénéficié de formation dans le cadre des ACR

- Réseaux sociaux.
- Prise en charge des publics agressifs (février et avril 2019).

9. Participations sociales

La participation des usagers à ces événements continue de demeurer un point fort de notre établissement.

9-1. Le Conseil à la Vie Sociale CVS

Les réunions ont eu lieu 3 fois dans l'année. En amont du conseil de vie sociale, une réunion préparatoire avec les délégués permet de préparer la convocation.

Les élections du CVS ont eu lieu en juin 2018.

12 usagers ont été élus.

Pour la première fois, le collège des parents – MJPM est composé d'un MJPM associatif et MJPM famille.

9-2. Réunions d'ateliers mensuelles

La finalité de ces réunions est de développer une culture d'entreprise en travaillant la professionnalisation de la personne, en l'associant à la vie de l'atelier et en lui permettant d'aborder les problèmes organisationnels, de production... C'est également, pour les moniteurs, l'occasion de communiquer et de clarifier les points qui supposent une

régulation. Un Cadre participe chaque mois à toutes les réunions d'ateliers et traite d'un sujet d'actualité.

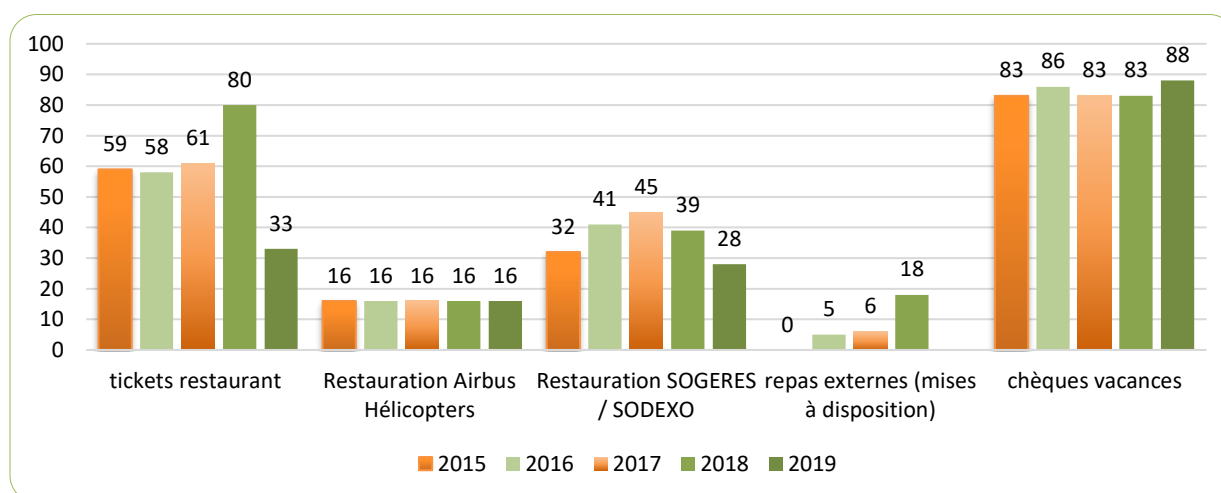
9-3. Les instances de participations sociales

Les usagers de l'établissement participent aux différentes instances organisées par les fédérations auxquelles l'Association est adhérente.

Les usagers ont assisté aux Copil du Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies (CCRPA) pilotées par l'URIOPSS, aux CCRPA, au Comité régional de l'Habitat et à l'élaboration du schéma régional du Plan Pauvreté.

10. Autres prestations délivrées

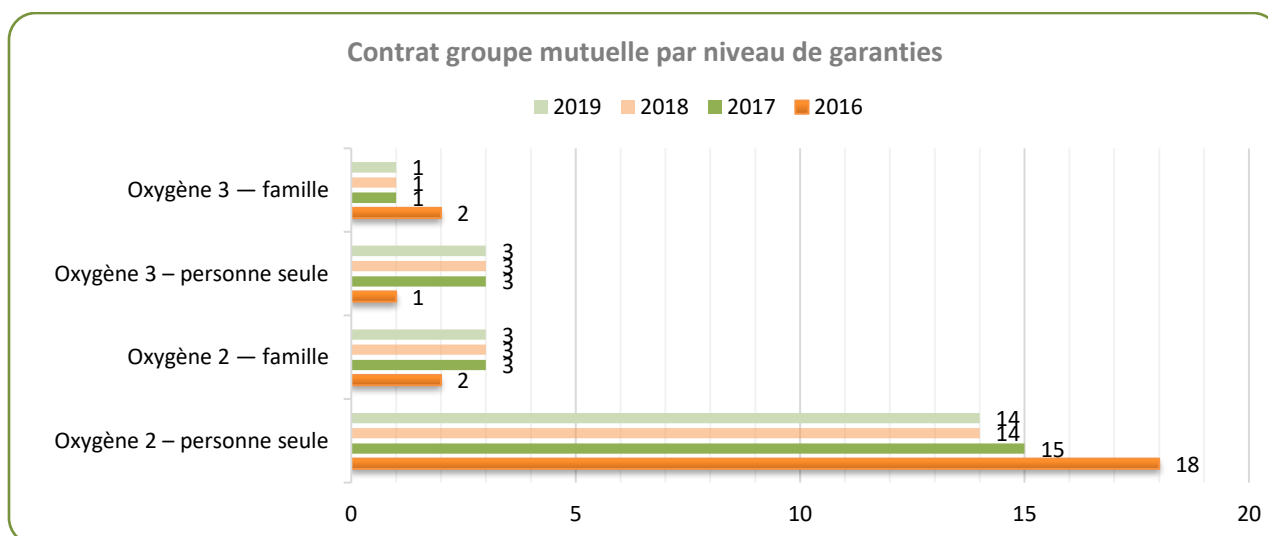
10-1. Prestations Restauration



10-2. L'accès aux soins — Contrat groupe de la mutuelle

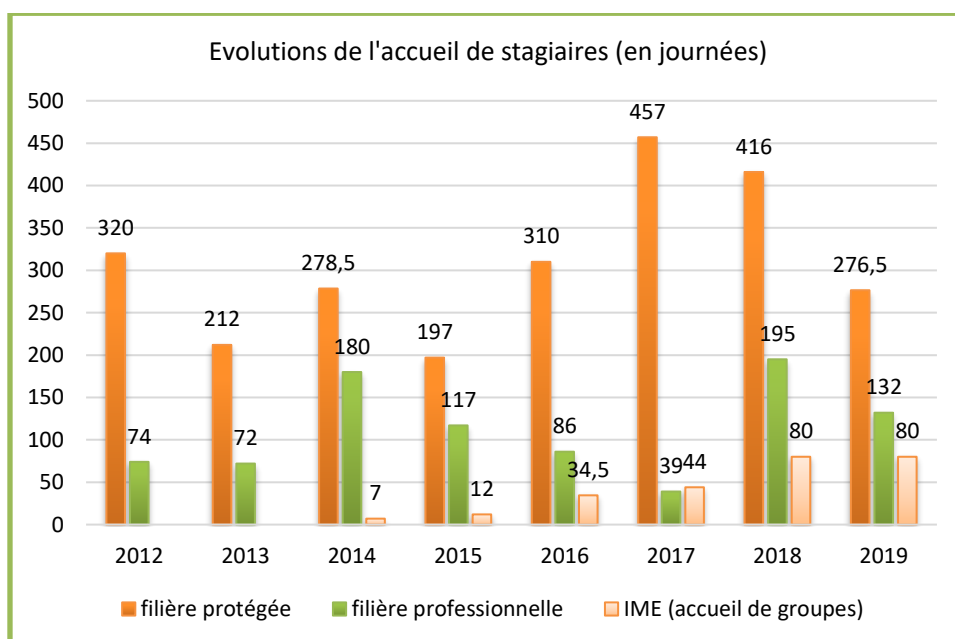
Nous avons choisi la SOLIMUT qui propose un accord collectif facultatif avec une cotisation correspondant aux besoins des usagers, de leurs ayants droit et à leur niveau de ressources. Les travailleurs sortant de l'ESAT peuvent continuer à bénéficier de cette mutuelle. Pour un aspect pratique et facilitateur, les cotisations sont payées directement par l'ESAT et retirées des rémunérations de garantie des personnes accueillies.

Il est à noter également que le service social et coordination a réalisé des demandes de CMU ou des ACS. Ces deux prestations délivrées par la CPAM ont permis aux usagers de bénéficier d'une mutuelle à titre individuel.



11. L'ouverture de l'établissement

11-1. L'accueil des stagiaires



L'éducateur technique spécialisé se charge de coordonner l'ensemble des demandes de stages.

11-2. Accueil des stagiaires usagers

Nous avons privilégié l'accueil de stagiaires en groupe au profit de l'accueil individuel compte tenu du fait de la réorganisation des ateliers de conditionnement.

En 2019, nous avons accueilli des stagiaires provenant d'IME, CRP, ESAT, SAVS, etc.

Une baisse du nombre de journées de stagiaires (politique d'accueil de stagiaires PAG, MISPE, travail avec les CRP) est due à des absences de stagiaires ou des projets non adaptés au secteur protégé.

11-3. Accueil des groupes d'utilisateurs

L'accueil de groupe de 4 personnes avec des éducateurs provenant des IME ne cesse d'augmenter grâce aux conventions partenariales. Cette modalité d'accueil par demi-journées permet de préparer les jeunes aux activités d'ESAT, mais également de les préparer à intégrer le milieu protégé à l'issue de leur parcours en IME. Nous répondons aussi aux demandes d'admissions et de formations des IME en vue d'une préparation à la vie professionnelle.

En 2019, nous avons développé ce partenariat spécifique avec l'IME Les Écureuils (Association JB FOUQUE) sur l'accueil en groupe sur les activités de conditionnement et l'atelier couture. Ainsi, nous avons **accueilli 18 stagiaires ; ce qui représente 80 jours de stages pour cet IME.**

11-4. Accueil des professionnels

Cet accueil a augmenté en 2019 :

- L'Institut Régional du Travail Social Paca Corse (IRTS) : assistantes du service social en 1^{ère} année (IRTS), Éducatrice Technique spécialisée, Moniteur Éducateur 1^{ère} année.
- ACOPAD Formation : Moniteur d'atelier
- Institut Supérieur de Rééducation Psychomotrice : étudiants psychomotriciens
- Lycée Sacré Cœur et le Lycée Antonin Artaud, dans le cadre de leur baccalauréat ST2S (sciences et technologies de la santé et du social) : accompagnements de 7 étudiants sur leur projet technologique

11-5. Coopération et partenariat

L'ESAT est repéré sur le territoire comme un acteur médico-social dans le cadre de sa mission de service public. Le souhait de la Direction est le partage de cultures et d'expertises différentes, mais complémentaires entre les établissements et services de l'Association.

L'Établissement s'inscrit dans des démarches d'ouverture sur l'extérieur par la participation à différents coopérations et réseaux.

La mise en place de partenariats avec les acteurs sociaux du secteur a permis un accompagnement et une prise en charge globale de la situation des usagers et de leurs demandes.

11-6. Partenariat avec un réseau de santé

Cliniques mutualistes (GSM)	Accès aux soins et mise en place de la mutuelle pour les usagers qui le souhaitent
Groupement interprofessionnel Médico-Social (GIMS)	Participer à l'analyse et l'évaluation des incidents survenus pendant le temps de travail, des accidents du travail ou de trajet. Visites médicales des salariés et usagers.
Centre d'Examens de Santé de l'Assurance Maladie (CESAM 13)	Coopération avec l'Assurance maladie pour la réalisation des bilans de santé.
Programme de remédiation cognitive (RECOS)	Acquérir de nouvelles compétences dans le domaine de la mémoire, de l'attention et des fonctions exécutives et acquérir de nouvelles compétences métacognitives pour mieux s'adapter aux multiples situations de la vie quotidienne et notamment dans le travail.
Clinique Bonneveine	Accès aux soins pour tous renforcé avec l'instauration du Tiers payant sur tous les soins externes et hospitaliers. Assurer un parcours de santé intra et péri hospitalier sans rupture, faciliter la continuité de l'accompagnement réalisé par les familles et les professionnels des établissements et service de l'association, organiser la sortie de l'hospitalisation en concertation avec les structures extra hospitalières, faciliter les relations entre les soignants hospitaliers, les familles, les représentants légaux, le secteur libéral et médico-social. Informer le référent Handi santé 13 de l'établissement de santé des situations difficiles.

11-7. Coopérations inter-établissements

ESAT La Manade	Coopération économique
ESAT La Sauvegarde	Coopération économique
ESAT La Chrysalide	Coopération économique
ESAT Phocéan (AFAH)	Coopération économique et médico-social
Dispositif emploi accompagné (DEA)	Permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder et de se maintenir dans l'emploi par la sécurisation et la fluidification de leur parcours professionnel en milieu ordinaire de travail. Cet accompagnement sur le long terme concerne le travailleur handicapé, mais également son employeur.
Jas La Bessonière — ARI	Hébergement des travailleurs handicapés

Foyer d'hébergement — Sauvegarde 13	Hébergement des travailleurs handicapés
SAVS Le Jas de la Bessonnaire (ARI)	Proposer un accompagnement global, adapté, de proximité, individualisé, visant une plus grande autonomie de la personne.
SAVS Les Oliviers — La Chrysalide	Accompagnement individualisé qui vise à développer et favoriser la capacité de chacun à être acteur et moteur de son projet de vie dans des conditions de vie matérielles, physiques et psychiques optimum.
SAVS Espoir Provence	Accompagner à la vie sociale et réinsertion psychosociale de personnes adultes reconnues avec un handicap psychique.
SAVS Élan — Sauvegarde 13	Accompagner la personne dans la définition, la mise en œuvre et la réussite de son projet de vie. Proposer un accompagnement global, adapté, de proximité, individualisé, visant une plus grande autonomie de la personne.
Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés Traumatisés Crâniens et Cérébro-Lésés (SAMSAH TC 13)	Accompagner dans la proximité du lieu de vie, mobiliser et coordonner les différents interlocuteurs des personnes accueillies, soutenir l'entourage familial et/ou professionnel.
IME La Parade (AMSP)	Approfondissement du travail en ESAT pour un groupe de jeunes adultes de l'IME.
IME Valbrise (AMSP)	Favoriser l'approche du handicap en milieu professionnel et amener les jeunes à découvrir le fonctionnement de l'ESAT, en les rendant acteurs d'une activité de production.
CEFPA La Rémusade (IRSAM)	Améliorer l'accompagnement des personnes en situation de handicap, renforcer le lien entre établissements du secteur médico-social, définir des collaborations opérationnelles, notamment en articulant l'action des structures.
IME Les Écureuils (JB FOUQUE)	Mettre les jeunes en situation professionnelle, afin qu'ils puissent découvrir le fonctionnement d'un ESAT et des exigences d'attitude et de comportement dans le milieu du travail.
IME Les Marronniers (Formation & métiers)	Mettre les jeunes en situation professionnelle, afin qu'ils puissent découvrir le fonctionnement d'un ESAT et des exigences d'attitude et de comportement dans le milieu du travail.
IME Vert Pré (SAUVEGARDE 13)	Mettre les jeunes de l'IME en situation réelle de travail afin de les préparer au mieux à leur orientation en ESAT, permettre des rencontres entre professionnels de l'IME et les éducateurs de l'ESAT pour ouvrir des pistes communes d'amélioration, permettre des rencontres entre professionnels de l'IME et les éducateurs de l'ESAT pour ouvrir des pistes communes d'amélioration.
ESAT O.P.E.N PROVENCE (IPSIS)	Demande de bilan d'Évaluation des Compétences (BEC).
ESAT Les Merisiers	Coopération médico-social
Dispositif Emploi Accompagné (DEA)	Coopération médico-social
SAMSAH/SASTH ISATIS	Répondre aux besoins non couverts par les structures respectives et mises en commun de compétences et de moyens humains et matériels au service des personnes accueillies.
UDAF 13	Appréhender les différentes situations sociales et mettre en place des actions communes en faveur des usagers sous mesure de protection.
SHM	

ATP 13	
Parcours handicap 13 et 9 ESAT du territoire est des Bouches-du-Rhône « Action Pass'âge »	Faire remonter les préoccupations des acteurs de terrain, anticiper l'avancée en âge des travailleurs en ESAT, expérimenter les pratiques d'interventions médico-sociales pour améliorer la qualité de l'accompagnement des travailleurs en situation de handicap, préparer la transition entre la situation de travail en ESAT et celle de nouveaux retraités.
Réseau des services sociaux des ESSMS du secteur du handicap.	Échanger sur des situations complexes, assurer une veille sociale. Partager les expériences acquises et de trouver des réponses, s'informer des nouvelles mesures ou dispositifs mis en place au sein du département.
CRP La Rose	Accueillir des stagiaires de la formation professionnelle, favoriser l'accueil en vue d'admissions, réorienter les personnes vers le milieu ordinaire de travail.
CRP La Calade	
CRP Richebois	
CRP Phocée (AFAH)	

11-8. Coopération avec des équipes mobiles

CMP de Marseille et hors Marseille	Accompagnement psychologique des personnes accueillies.
Équipe d'Unité Locale d'Intervention de Crise et d'Évaluation (ULICE)	Évaluer les difficultés rencontrées, prise en charge ambulatoire centrée sur la situation de crise, suivi ambulatoire sur le temps de crise, favoriser l'accès aux soins, proposer une alternative à l'hospitalisation en psychiatrie, proposer un accompagnement thérapeutique à tous les usagers qui résident dans le 10e arrondissement.

11-9. Conventions avec un ou plusieurs centres de ressources

Le Comité Départemental d'Éducation et de Promotion de la Santé des Bouches-du-Rhône (CoDEPS13)	Permettre que la santé puisse être au cœur des politiques publiques. L'association œuvre dans une logique d'accompagnement des personnes à être acteur de leur santé et de celle des autres (empowerment, réseaux sociaux et communautaires) et de promotion d'actions sur les déterminants sociaux de la santé (conditions de vie, de travail, accès aux soins...).
Conseil d'Orientation en Santé Mentale de la Ville de Marseille (COSM)	Mettre en place des dispositifs de gestion de situations complexes et/ou de crise.

Centre Ressources Autisme (CRA)	Accueillir et conseiller auprès de l'ensemble des acteurs impliqués dans le diagnostic et la prise en charge de l'autisme et des troubles apparentés.
Pôle infos séniors Marseille Centre	Lieux de coordination de proximité destinés aux personnes de plus de 60 ans, à leur entourage et aux professionnels.
Pôle infos séniors Marseille Nord	Participent à l'animation du réseau gérontologique local pour faciliter à la fois les échanges entre professionnels et la vie à domicile des personnes âgées.
Pôle infos Séniors Marseille Sud	Rôle d'observatoire gérontologique local en recensant l'offre et en analysant les évolutions territoriales. Proposent des activités adaptées ou destinées au public en matière de loisir de logement, de transport, de culture ou de sport...

11-10. Autres partenariats

ANDICAT	adhérent
GESAT	adhérent
URIOPSS	adhérent
FEHAP	adhérent
COOPSOC	adhérent
Parcours handicap 13	adhérent
OTOS	Adhérent
URBAN PROD	Permettre aux personnes accueillies par HPF de développer une culture et des usages numériques.

11-11. Coopérations avec les partenaires de formation

UNIFAF Paca Corse	Collecter, gérer et redistribuer, mutualiser les fonds de la formation professionnelle. Financer les dispositifs de la formation professionnelle : plan, compte personnel de formation (CPF), contrat de professionnalisation, apprentissage, bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience (VAE)
SOCIALYS	Formation professionnelle à destination des travailleurs en situation de handicap
OTOS 13 Formation	Formation professionnelle à destination des travailleurs en situation de handicap
GIMS	Prévenir des risques psycho-sociaux.

11-12. Coopération avec les administrations

MDPH	Participer aux équipes pluridisciplinaires
CAF PRO	Accéder aux informations de la CAF via le portail CAF PRO.
CAF — Portail habilitation extranet/Télé déclaration ESAT	Mettre en place un dispositif de service extranet permettant la déclaration des éléments de rémunération des bénéficiaires AAH employés en ESAT.
CAF des Bouches-du-Rhône	Mettre en œuvre une relation de service aux partenaires privilégiés dans une logique de coproduction de droit et de service concernant des situations spécifiques.
CAF — Consultation du dossier allocataire par le partenaire (CDAP)	Accéder aux boîtes aux lettres fonctionnelles des territoires en charge des dossiers des allocataires.
CARSAT du Sud Est	Délivrer une prestation de conseils aux usagers et à leurs représentants légaux sur les droits à la retraite ; les informer sur les possibilités de bénéficier de certains dispositifs retraite.

11-13. Coopération avec les collectivités locales

Mairie de MARSEILLE Service de la santé publique et du handicap	La municipalité engage diverses actions de santé publique : qualité des eaux, qualité de l'air, hygiène alimentaire, vaccinations, alerte sanitaire, plans sanitaires (plan grand froid, dengue et chikungunya, canicule, hygiène de l'habitat, désinsectisation, etc.
Mairie de MARSEILLE Division Familles	À travers la Division Famille, la municipalité a engagé des actions de soutien à la parentalité visant à conforter les parents dans leur mission d'éducation auprès de leurs enfants.

12. Dimension économique

L'ESAT a renouvelé sa certification ECOCERT pour ses ateliers de conditionnement alimentaire et a aussi validé sa certification Iso 9001 versions 2015 pour le fonctionnement général de l'Établissement et les activités AIBUS.

12-1. La gestion financière et le Processus Production

Évolution du chiffre d'affaires :

Cible : > 1 070 000 €

Réalisé : 1 076 594 €

Le CA a progressé de 11.2 % par rapport à 2018 et est conforme à l'objectif que nous nous étions fixé.

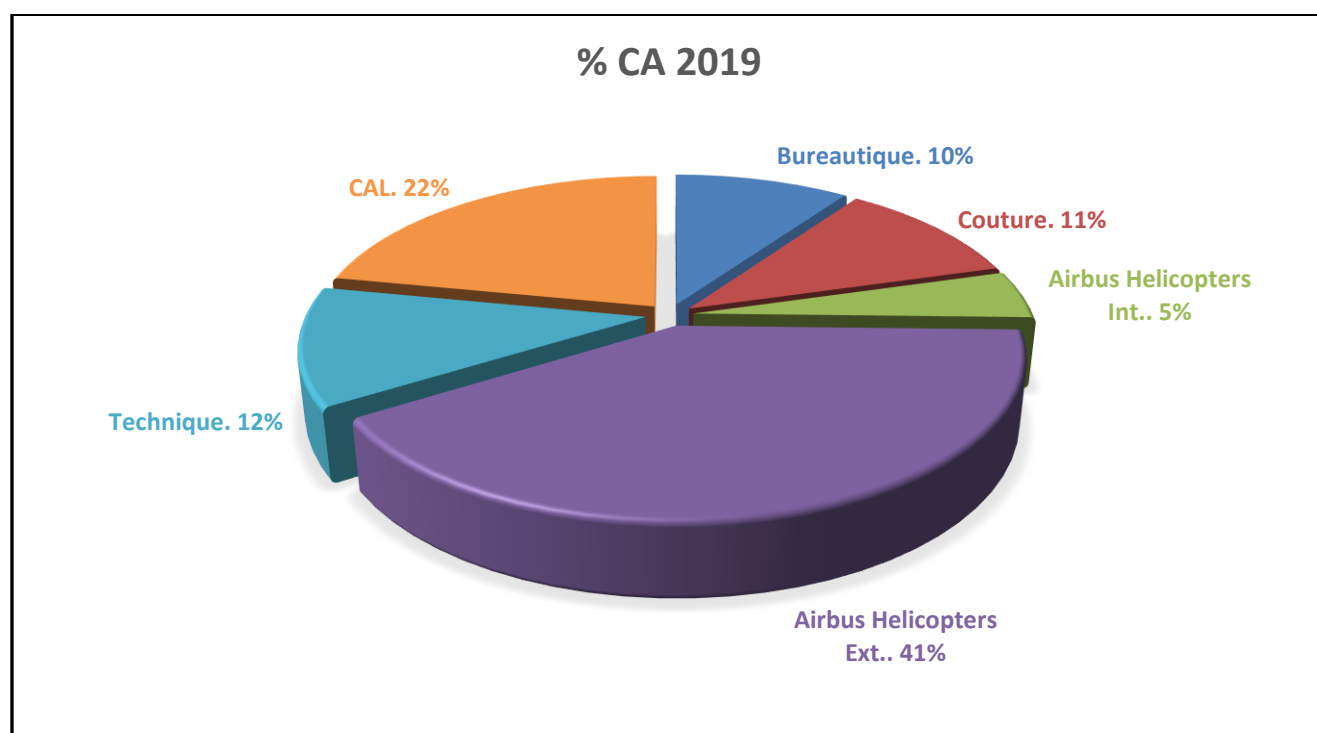
CA par ateliers

	2017 (€)	2018 (€)	2019 (€)	Évolution 2019 /2018	% CA 2018	% CA 2019
Bureautique	83 339 €	73 264 €	105 091 €	43 %	8 %	10 %
Couture	117 735 €	117 198 €	116 345 €	-1 %	12 %	11 %
Airbus Int.	26 066 €	31 414 €	51 728 €	65 %	3 %	5 %
Airbus Ext.	339 075 €	419 789 €	439 501 €	5 %	44 %	41 %

Technique	122 187 €	118 526 €	127 913 €	8 %	12 %	12 %
CAL	220 641 €	197 061 €	236 016 €	20 %	21 %	22 %
Total	909 043 €	957 253 €	1 076 594 €	+ 12 %		

Tous les ateliers ont une progression de chiffre d'affaires excepté la Couture qui reste stable

12-2. Répartition des CA par ateliers



La répartition de l'activité entre les ateliers Bureauutique, Couture, Technique et Conditionnement alimentaire qui inclut 2 ateliers est équilibrée.

Atelier Bureauutique

Cible : ≥ 150 000 €.

CA : 105 091 €.

L'activité routage poursuit sa baisse entamée il y a déjà plusieurs années.

STMicronics a baissé son activité de quasiment 40 %.

Le marché de digitalisation de logs cards pour Airbus Helicopters a vu son CA passé à

35 000 €. Il est en hausse par rapport à 2018, mais très inférieur aux prévisions, car une bonne partie de l'année a été consacré à la poursuite du débogage et de mise en place d'améliorations de l'application Keycopter. Ceci explique la non-atteinte de l'objectif en terme de CA.

Atelier Couture

Cible : ≥ 125 000 €.

CA : 116 345 €.

Le CA reste identique à l'année précédente, mais on constate les évolutions suivantes :

Développement de l'activité pour les clients :

- CD 13 (+ 1 %).
- IKEA (+ 76 %),
- Distillerie bleu Provence (+ 190 %)
- Elleven (+ 26 %)

Baisse de l'activité pour les clients :

- Maytronics (- 8 %),
- Les toiles du large (- 21 %),
- Annabel Kern (- 68 %),
- Un été en vacances (- 17 %),

La fabrication de sacs à partir de bâches recyclées, en net développement cette année, ainsi que l'arrivée de nouveaux clients comme Grimaldi orthopédie et ont permis un maintien du CA de l'atelier.

Atelier Airbus Hélicoptères interne

Cible : ≥ 30 000 €.

CA : 51 728 €.

Le CA en hausse de 72 % est principalement lié aux commandes de rondelles et reste aléatoire.

Nous sommes tout de même sur une tendance haussière depuis 5 ans.

Atelier Airbus Hélicopters externe

Cible : ≥ 420 000 €.

CA : 439 501 €.

Le CA de conditionnement pour Airbus est en hausse de 5 % cette année.

L'appel d'offres lancé en 2018 sur l'activité de support client a enfin était finalisé. Il nous a permis de négocier une hausse de tarif.

La collaboration avec DAHER se passe bien et des COPIL mensuels ont été mis en place afin

de suivre l'activité.

Atelier conditionnement technique

Cible : $\geq 135\,000$ €.

CA : 127 913 €.

Développement de l'activité pour les clients suivants :

- Ipone : + 138 %
- Pace 7 : + 12 %
- Prastel : + 28 %

Baisse de l'activité pour les clients suivants :

- Maytronics: - 8 %
- Car : - 32 %
- Lovely Planet: - 10 %

L'atelier de conditionnement Technique poursuit progressivement sa hausse d'activité. Les journées sans travail deviennent exceptionnelles.

Atelier conditionnement alimentaire et liquide

Cible : $\geq 210\,000$ €

CA : 236 016 €.

Les activités de conditionnement alimentaires sont en hausse cette année particulièrement sur les produits bio.

Nous avons progressé avec les clients suivants :

- Maison Bourgeon : + 81 %
- Sol à Sol : +15 %
- Epice : + 53 %
- L'autre thé : + 199 %
- Henry Blanc : + 3 %
- Mon Espresso : + 570 %
- Mo'rice : + 52 %

Le CA a baissé pour 2 clients :

- Comptoirs et Compagnies : - 12 %
- Manis : -26 %

Nous avons eu un nouveau client : Giraudon pour du conditionnement de sucre.

Prestations de service et mise à disposition

Les prestations de service restent gérées par les moniteurs de plusieurs ateliers en fonction des usagers concernés. Elles restent stables et représentent 1031 jours en 2018 pour 1087 jours en 2018.

Atelier Logistique et Préparation de commande

L'augmentation de l'activité de préparation de commande nous a conduits à créer ce nouvel atelier en fin d'année. Il était précédemment intégré à l'atelier CAL 2 et est maintenant suivi par une nouvelle monitrice à mi-temps qui a un autre mi-temps de secrétariat.

Nous pourrions faire un bilan de cette nouvelle organisation fin 2020.

12-3. Obtenir un équilibre financier pour l'établissement et par atelier.

Ratio entre le CA des ateliers et les charges.

Ateliers	Charges (€)	Produits (€)	Ratio produits/charges
Bureautique	257 241	257 318	1.00
Couture	216 504	211 055	1.03
Airbus Helicopters	616 281	294 800	2.09
Cond. Technique	410 390	424 599	0.97
CAL	674 947	678 129	1.00
Totaux	2 199 899	1 899 607	1.16

Objectif : 1.15

Réalisé : 1.16

Tous les ateliers sont à l'équilibre ou quasiment, pour le conditionnement Technique. Ceci confirme la bonne évolution de notre fonctionnement.

Airbus reste très bénéficiaire.

Le ratio global est légèrement au-dessus de l'objectif que nous nous étions fixé.

13. Les enjeux

Depuis plusieurs années le secteur médico-social est traversé par une transformation de l'offre à destination des personnes en situation de handicap.

De nouveaux dispositifs en faveur des personnes en situation de handicap sont déployés sur le territoire national.

13-1. La réforme de la tarification

SERAFIN PH

Le projet SERAFIN-PH (Services et Établissements : Réforme pour une Adéquation des FINancements aux parcours des Personnes Handicapées), lancé en janvier 2015 vise à mettre en place une tarification des établissements et services médico-sociaux intervenant auprès des personnes en situation de handicap, selon des modalités renouvelées. Cette démarche impose de se doter d'un référentiel tarifaire lié aux prestations, qui sera utilisé lors de l'allocation de ressources aux établissements et services médico-sociaux.

Les indicateurs de pilotage de l'activité de l'ESAT devront être en cohérence avec ceux développés dans le cadre de ce projet ce qui induira un découpage des prestations en fonction de deux logiques :

- Les prestations directes réalisées dans le cadre de l'accueil en ESAT,
- Les prestations indirectes qui relèvent de la coordination du projet de la personne dans une logique de réponse globalisée qui concerne le partenariat et le réseau.

Le modèle sera déployé en 2021.

13-2. RAPT — Une réponse accompagnée pour tous.

Depuis 2015, l'ensemble des territoires s'est engagé progressivement dans la démarche « Une réponse accompagnée pour tous ». Au cœur de la démarche, le droit pour les personnes de demander l'élaboration d'un plan d'accompagnement global (PAG)¹⁶

L'engagement dans la démarche « RAPT » est porté en particulier par les MDPH, les conseils départementaux, les agences régionales de santé et les représentants de l'Éducation nationale. L'objectif est d'apporter une meilleure réponse aux besoins des personnes en situation de handicap et de leurs familles : permettre à chacun de vivre avec qui et où il le souhaite, dans une logique de parcours – ne pas ériger en objectif la rationalisation économique.

La RAPT est déclinée en 4 axes :

- La mise en place du dispositif d'orientation permanent¹⁷.
- Le déploiement d'une réponse territorialisée : Il s'agit de passer d'une logique de place à une logique de réponse en construisant des réponses à partir des attentes et besoins des personnes accueillies.
- La création d'une dynamique d'accompagnement et de soutien par les pairs.
- L'accompagnement au changement des pratiques professionnelles.

L'ESAT Saint Jean participe à la démarche et impulse de nouvelles façons de travailler aux professionnels, acteurs institutionnels, mais surtout aux personnes en situation de handicap

¹⁶ Introduit par l'article 89 de la loi de modernisation de notre système de santé, entre pleinement en vigueur au 1er janvier 2018.
¹⁷ Défini par la loi du 26 juin 2016 de modernisation de notre système de santé

et leur entourage. Cette démarche est réaffirmée dans le cadre de la contractualisation du CPOM.

13-3. L'insertion vers le milieu ordinaire et l'emploi accompagné

En octobre 2019, L'IGAS (Inspection générale des affaires sociales) et l'IGF (Inspection générale des finances) ont rendu public un rapport relatif aux établissements et services d'aide par le travail (ESAT).

Ainsi, ce rapport a dressé un état des lieux du secteur protégé et il met en évidence la contribution des ESAT à l'inclusion socio-professionnelle de publics fragiles qui seraient fortement exposés au chômage, à l'inactivité et à l'isolement, sans l'existence de ce type d'établissement.

Il a également analysé les facteurs qui entravent l'évolution des travailleurs handicapés concernés vers l'emploi en milieu ordinaire et il a débouché sur des recommandations opérationnelles visant à faciliter les allers retours entre le milieu protégé et le milieu ordinaire. Enfin, ce rapport propose de mettre en œuvre 4 orientations stratégiques :

- Réaffirmer l'utilité et l'importance du milieu protégé comme facteur d'inclusion des personnes confrontées à des handicaps importants ;
- Reconnaître, pour les personnes en situation de handicap, comme pour tout citoyen, un droit universel au travail en milieu ordinaire (les travailleurs handicapés qui le souhaitent doivent pouvoir y accéder avec un accompagnement adéquat sans souffrir d'un effet d'assignation dans le secteur protégé).
- Garantir une place effective en milieu protégé si l'accès au travail en milieu ordinaire s'avère temporairement ou durablement impossible ;
- Garantir un accompagnement, dans la durée, en amont et au sein de l'ESAT ainsi que dans le milieu ordinaire de travail des travailleurs handicapés (portabilité de l'accompagnement).

L'enjeu de l'ESAT Saint Jean, pour les prochaines années, sera de poursuivre le développement des coopérations et des prestations dans l'objectif de favoriser l'insertion vers le milieu ordinaire et plus largement « l'emploi accompagné ».

Les fiches actions CPOM élaborées et mises en œuvre pendant 5 ans par l'établissement permettront également de répondre à ces enjeux.

14. Conclusion

Les lois adoptées dans les années 2000 avaient eu pour conséquences une amélioration importante dans la prise en charge des travailleurs en ESAT, les évolutions réglementaires permettant une adaptation du dispositif médico-social.

Les dernières réformes nationales ont chacune dans leur périmètre respectif, développé de nouveaux dispositifs en faveur des personnes en situation de handicap pouvant impacter de manière substantielle l'établissement à différents niveaux : coopération, ressources humaines et pratiques professionnelles.

L'ESAT Saint Jean est également concerné par les réformes liées au numérique. Nous devons en 2020, finaliser notre recherche d'une nouvelle application informatique qui intégrera la réglementation liée au dossier unique et au Régime Général des Protections des Données (RGPD).

La charge de production devait poursuivre sa hausse en 2020, mais la COVID 19 a mis un frein provisoire à notre développement.

Notre capacité d'adaptation a toujours été une force. Elle va devoir plus que jamais nous permettre d'intégrer tous les nouveaux paramètres humains et économiques afin de surmonter les épreuves à venir et poursuivre l'accompagnement des travailleurs en situation de handicap dans les meilleures conditions possibles.

Dominique RIERA
Directeur Adjoint

CONCLUSION

CONCLUSION

2019 est une année tournée vers le projet, vers le développement et l'adaptation aux problématiques sociales émergentes. Elle s'inscrit dans une dynamique nouvelle avec le démarrage du chantier d'insertion AidEnGare, en janvier 2019 et l'ouverture de la Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS) pour des Mineurs Non Accompagnés (MNA) suite à une réponse positive au mois d'août 2019 sur un appel à projet lancé par le Conseil Départemental.

Ces deux dispositifs viennent compléter l'offre de service d'HPF, en effet, peu d'associations surtout de taille moyenne interviennent sur différents secteurs de l'action sociale et médico-sociale.

Depuis 1889, HPF est ancrée sur le champ de l'hébergement des femmes en situation de rupture, l'Association s'est toujours développée par la création de nouveaux établissements ou services permettant de répondre à des besoins nouveaux sur notre territoire d'intervention.

Ainsi, l'atelier d'aide à la vie active a été en 1959, le premier service rattaché au CHRS permettant aux femmes accueillies d'avoir accès à des ressources financières et ainsi gagner en autonomie.

En 1966, HPF a créé le premier CAT¹⁸ sur Marseille, ouvrant ainsi notre action sur le champ du handicap.

En 1992, le service logement nous amène à intervenir dans le cadre de la loi Besson, développant ainsi nos compétences sur la question du logement.

En 2004, l'ouverture du CADA nous a amené à travailler sur le champ de la demande d'asile et cela sans compter la gestion de la plateforme d'accueil des demandeurs d'asile de 2004 à 2014.

En 2019, l'ouverture de l'atelier chantier d'insertion AidEnGare, nous place comme acteur du champ de l'Insertion par l'Activité Economique – IAE.

Et enfin, l'ouverture de la MECS nous amène à travailler sur le champ de l'aide sociale à l'enfance (ASE) et complète notre offre de services en direction des mineurs.

La vie d'une association démarre toujours par l'action de son Conseil d'Administration, celui d'HPF est toujours en veille et accompagne le développement des établissements et services notamment sur la dimension de gouvernance.

L'Association HPF accueille aujourd'hui tout type de publics, la volonté du Conseil d'Administration d'ouverture à tous est réellement prise en compte, ce qui nous amène aujourd'hui à élargir l'objet social de l'Association en modifiant nos statuts. Reconnue d'utilité publique depuis le 28 novembre 1899, cette modification statutaire fait l'objet d'une demande auprès du Ministère de l'intérieur.

Nous noterons outre les modifications statutaires, un travail du Conseil d'Administration sur le dépôt de la marque HPF et de son logo et également sur la création d'un fond de dotation adossé à l'Association HPF, le fruit de ce travail sera développé sur le rapport d'activité de l'année 2020.

Jean-Louis GAMBICCHIA

Directeur

