

# HEBERGEMENT CONVENTIONNE

**Rapport d'activité 2022**

## **GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISE**

**A.S.E.** : Aide Sociale à l'Enfance

**A.P.S.** : Autorisation Provisoire de Séjour

**A.R.V.** : Aide au Retour Volontaire

**C.A.D.A.** : Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile

**C.C.A.S.** : Centre Communal d'Action Sociale

**C.H.R.S.** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

**C.M.A.** : Conditions Matérielles d'Accueil

**C.N.D.A.** : Cour Nationale du Droit d'Asile

**C.D.** : Conseil Départemental

**D.D.E.T.S.-P.P.** : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations

**E.T.P.** : Equivalent Temps Plein

**F.T.D.A.** : France Terre D'Asile

**H.C.** : Hébergement Conventionné

**O.F.I.I.** : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration

**O.F.P.R.A.** : Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides

**O.Q.T.F.** : Obligation de Quitter le Territoire Français

**P.M.I.** : Protection Maternelle et Infantile

## SOMMAIRE

### INTRODUCTION

- I. Capacité de l'hébergement conventionné
- II. Modalités d'orientation vers l'hébergement conventionné
- III. Public accueilli
- IV. Les prestations d'accompagnement
  - 1) L'accompagnement social auprès des ménages accueillis
  - 2) L'accompagnement social auprès des enfants
  - 3) L'intervention de la maitresse de maison
- V. Le taux d'occupation
- VI. La durée de séjour et la situation administrative des sortants
- VII. La durée de séjour et la situation administrative des présents
- VIII. La durée moyenne de séjour des ménages accueillis
- IX. La configuration des ménages accueillis
- X. L'âge des ménages accueillis
- XI. Les temps forts de l'activité en dehors de l'accompagnement administratif des ménages
- XII. Conclusion
- XIII. Perspectives en 2023

## INTRODUCTION

Pour rappel, concernant la capacité et les modalités d'hébergement, l'ANEF Cantal gère deux dispositifs d'hébergement qui déclinent des prestations différentes :

- Un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale autorisé pour 62 places. 52 places sont installées à AURILLAC et 10 places sont installées à SAINT-FLOUR.
- Un service Hébergement Conventionné à AURILLAC pour 23 places depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 qui accueillent des personnes et ménages ayant des droits non complètement ouverts présentant un des critères de vulnérabilité définis par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations du Cantal. Il a été mis en œuvre par l'ANEF Cantal en 2016, dans le cadre de la convention et non de l'autorisation, avec l'objectif de différencier les modalités d'accueil et les prestations délivrées au public en situation irrégulière de celui classiquement accueilli en CHRS.

Les prestations délivrées sont différentes :

- Le C.H.R.S. est un dispositif généraliste d'insertion qui dispose de moyens permettant d'offrir des prestations telles qu'hébergement, alimentation et accompagnement. L'accompagnement mis en œuvre est global et individualisé.
- Le service Hébergement Conventionné répond de la mission d'hébergement et, depuis la fin de l'année 2018, dispose de moyens en termes d'accompagnement social. Depuis le 24 octobre 2018, le service s'est doté d'un temps de travailleur social en charge de l'accompagnement des personnes accueillies sur le dispositif qui a été renforcé en 2021 et en 2022. Les moyens alloués en 2022 ont permis de renforcer l'équipe d'un travailleur social à temps plein le 1<sup>er</sup> semestre puis de nommer une cadre coordinatrice depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2022. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, une maîtresse de maison a également été recrutée à hauteur de 0,80ETP.

### I. Capacité de l'Hébergement Conventionné

La capacité d'hébergement repose sur :

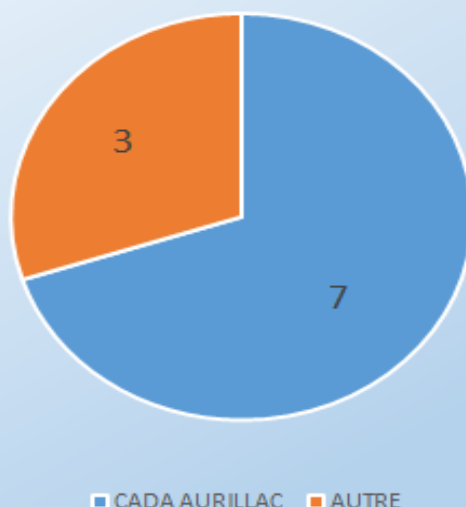
- 10 chambres pour 18 places en regroupé, sur le collectif du 3<sup>ème</sup> étage, du 91 avenue de la République à AURILLAC et des espaces collectifs (une cuisine collective, des sanitaires collectifs et une salle TV collective),
- 1 F4 situé Rue Arsène Vermeulen à AURILLAC qui permet d'accueillir jusqu'à 5 places.
- De Septembre 2021 et jusqu'au mois d'août 2022, un pavillon situé au 110 Rue de l'égalité à AURILLAC a permis d'accueillir jusqu'à 6 personnes.

### II. Modalités d'orientation vers l'Hébergement Conventionné

L'orientation vers le service Hébergement Conventionné est conditionnée par l'accord de la D.D.E.T.S.P.P. dans le cadre d'une instance « COPIL suivi des migrants » qui a lieu mensuellement à laquelle participe l'ANEF Cantal.

A cette occasion et en présence de la Préfecture du Cantal, des C.A.D.A. du département du Cantal portés par France Terre d'Asile (F.T.D.A.) et Forum Réfugiés, il est question d'identifier les situations des familles déboutées du droit d'asile et celles qui ne peuvent plus bénéficier des Conditions Matérielles d'Accueil toujours demandeuses d'asile présentant des critères de vulnérabilité.

### Lieu d'hébergement des 10 ménages accueillis en 2022 avant leur arrivée sur le service Hébergement Conventionné



70% des personnes accueillies arrivent du CADA d'AURILLAC soit 7 ménages.

30% des personnes accueillies soit 3 ménages n'étaient pas sortant de CADA avant leur arrivée : 1 ménage est arrivé dans le cadre d'une réunification familiale et 2 autres ménages étaient sur un dispositif d'hébergement d'urgence.

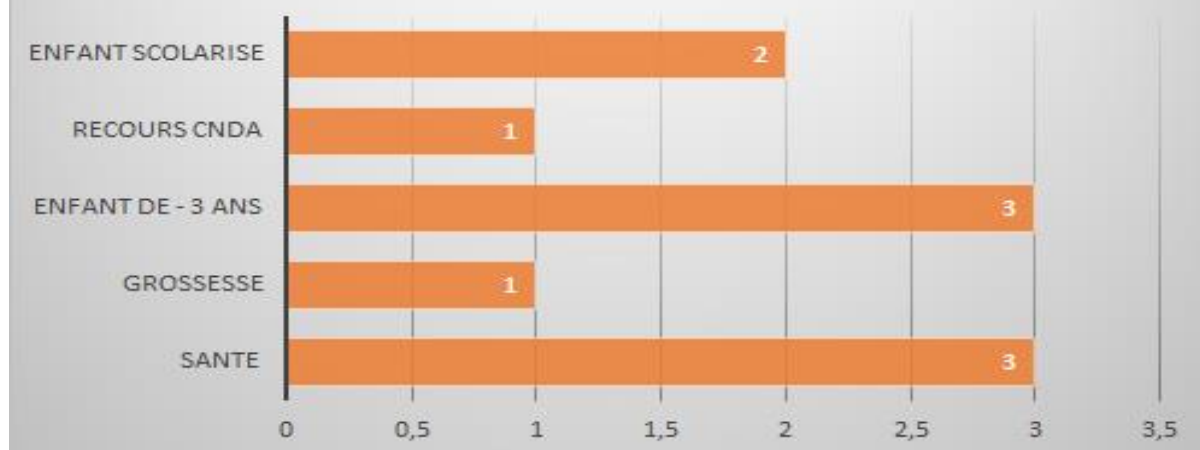
### III. Public accueilli

Le service propose un hébergement et un accompagnement social à toute personne ayant des droits non complètement ouverts :

- Personnes déboutées de la demande d'asile répondant à certains critères de vulnérabilité :
  - En situation de handicap,
  - Accompagnées d'enfants de moins de 3 ans,
  - En situation de grossesse,
  - Enfant(s) scolarisé(s) lors de la période hivernale 2022-2023.
- Demandeurs de régularisation au titre de la santé auprès de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) via la Préfecture du Cantal.
- Demandeurs d'asile sortant de CADA suite à une décision d'irrecevabilité de l'OFPRA qui ne permet pas le maintien des Conditions Matérielles d'Accueil et qui sont en attente de leur recours auprès de la CNDA.

Le public accueilli est de nationalité étrangère hors Union Européenne.

## Critères de vulnérabilité des 10 ménages hébergés sur l'année 2022



### IV. Les prestations d'accompagnement

La présence de travailleurs sociaux dédiés au service et d'une maîtresse de maison permet aux usagers de faciliter leurs échanges avec les différents professionnels qu'ils sont amenés à rencontrer : CPAM, hôpital, C.C.A.S., A.S.E., établissements scolaires, avocats, médecins, la CIMADE, associations caritatives... et ainsi accéder à leurs droits aussi minimes soient-ils.

Les familles accompagnées par le service sont désireuses de temps d'échanges, de moments qui permettent de rompre le quotidien souvent lourd émotionnellement.

#### 1. L'accompagnement social auprès des ménages accueillis

Il est varié et porte sur :

- **L'aspect administratif** permettant leur accès aux droits : prise de rendez-vous, échanges téléphoniques, accompagnement physique vers les administrations (CPAM, Préfecture, Banque, Avocats), demande d'aides financières auprès des associations caritatives, du CCAS et de l'A.S.E.
- **Le suivi de l'instruction de leurs recours** : contacts avec la CIMADE, le C.I.D.F.F, l'O.F.I.I., les avocats, le bureau des migrations et de l'intégration de la Préfecture.
- **Le lien social** : accompagnement vers les activités proposées par les centres sociaux, inscription à des cours d'apprentissage de la langue française dispensés par les associations caritatives, orientations vers des actions de bénévolat.
- **L'accompagnement vers les soins** : partenariat avec le service de psychiatrie, le centre de soins Horizon et de la PASS du Centre Hospitalier Henri Mondor, prise de rendez-vous médicaux.
- **Les temps de partage au niveau culturel** : découverte de produits alimentaires et plats traditionnels par l'intermédiaire d'ateliers de découverte culinaire.
- **La découverte des lieux de sortie et de loisirs à proximité du service**, pour ces personnes qui ne disposent pas de véhicule personnel et sont tributaires des transports en commun : pique-niques dans les parcs, explication du réseau urbain de transports en commun, accompagnement vers les différents lieux stratégiques de la ville (associations caritatives, CCAS, CPAM, etc.).

## 2. L'accompagnement social auprès des enfants

Il intervient sur plusieurs plans :

- Aide aux devoirs pour les enfants scolarisés.
- Conseils au niveau éducatif, guidance parentale.
- Protection des enfants : sollicitation des partenaires sociaux et du Juge des Enfants en cas de suspicion de danger pour les enfants.
- Liens avec les écoles / collèges / lycées où sont scolarisés les enfants, participation aux réunions en présence de l'enseignant référent de la MDPH, accompagnements divers, temps de réunions avec les enseignants en présence des parents, contacts téléphoniques avec les directions des écoles et le service éducation de la ville d'Aurillac, partenariat avec les assistantes de service social du C.C.A.S.
- Accès aux soins : contacts et échanges avec la PMI, les services hospitaliers, le service de pédopsychiatrie, les médecins traitants, les crèches, ...
- Liens avec les différents partenaires pour accéder à des aides financières spécifiques aux besoins des enfants : ASE, Associations caritatives, Centres sociaux...

La principale difficulté à laquelle doivent faire face les travailleurs sociaux dans l'accompagnement de ces familles est la barrière de la langue. A leur arrivée sur le service, la plupart des personnes ont une maîtrise relative de la langue française. Aussi, il est nécessaire pour les professionnels de se doter d'outils favorisant la communication (internet, logiciels de traductions, plans, pictogrammes, ...).

## 3. L'intervention de la maitresse de maison

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, la maîtresse de maison intervient auprès des personnes accueillies sur le service dans le cadre des missions suivantes :

- La gestion de l'arrivée et de la sortie du dispositif (états des lieux entrants et sortants, ménage des locaux et entretien du linge de maison),
- La gestion de l'économat (gestion du stock, achat de produits d'hygiène, d'entretien et alimentaire),
- La préparation de colis alimentaires de produits frais via la Banque Alimentaire en fonction des besoins des familles et de l'arrivée des dons.

Elle accompagne les familles dans l'entretien des locaux dédiés au service et sensibilise les usagers au respect des règles d'hygiène. Elle participe à l'accompagnement des personnes accueillies en lien avec l'équipe éducative.

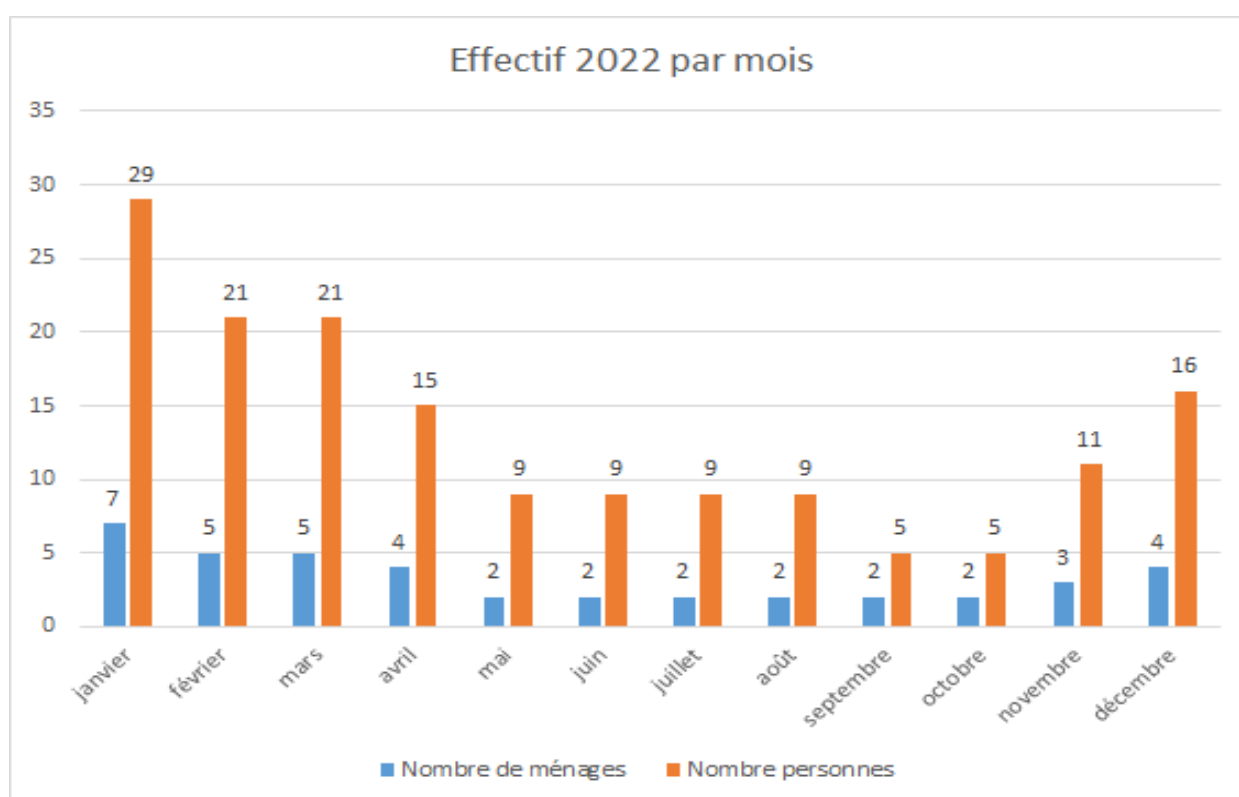
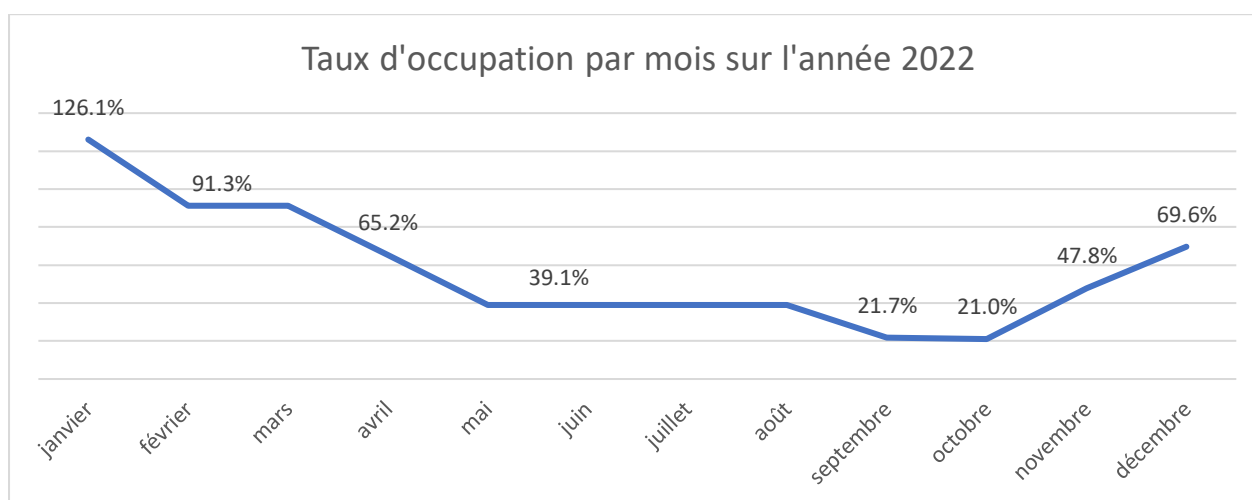
## V. Le taux d'occupation

Au regard du taux d'occupation de l'année 2019 (126,2%) et de nos échanges avec la DDETS-PP, cette dernière nous a accordé progressivement le financement de places supplémentaires passant ainsi la capacité du service de 21 à 22 places au 1<sup>er</sup> décembre 2020 puis à 23 places au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

**Le taux d'occupation a été de 97% pour l'année 2021 et seulement de 57,4 % en 2022.**

Au total sur l'année 2022, 10 ménages, soit 41 personnes ont été accompagnées par le service.

La baisse du taux d'occupation est dû aux nombreux départs constatés du service de 5 ménages sur les 7 présents en début d'année et de l'absence d'orientation de nouvelles personnes durant une période de 7 mois de février à août 2022.

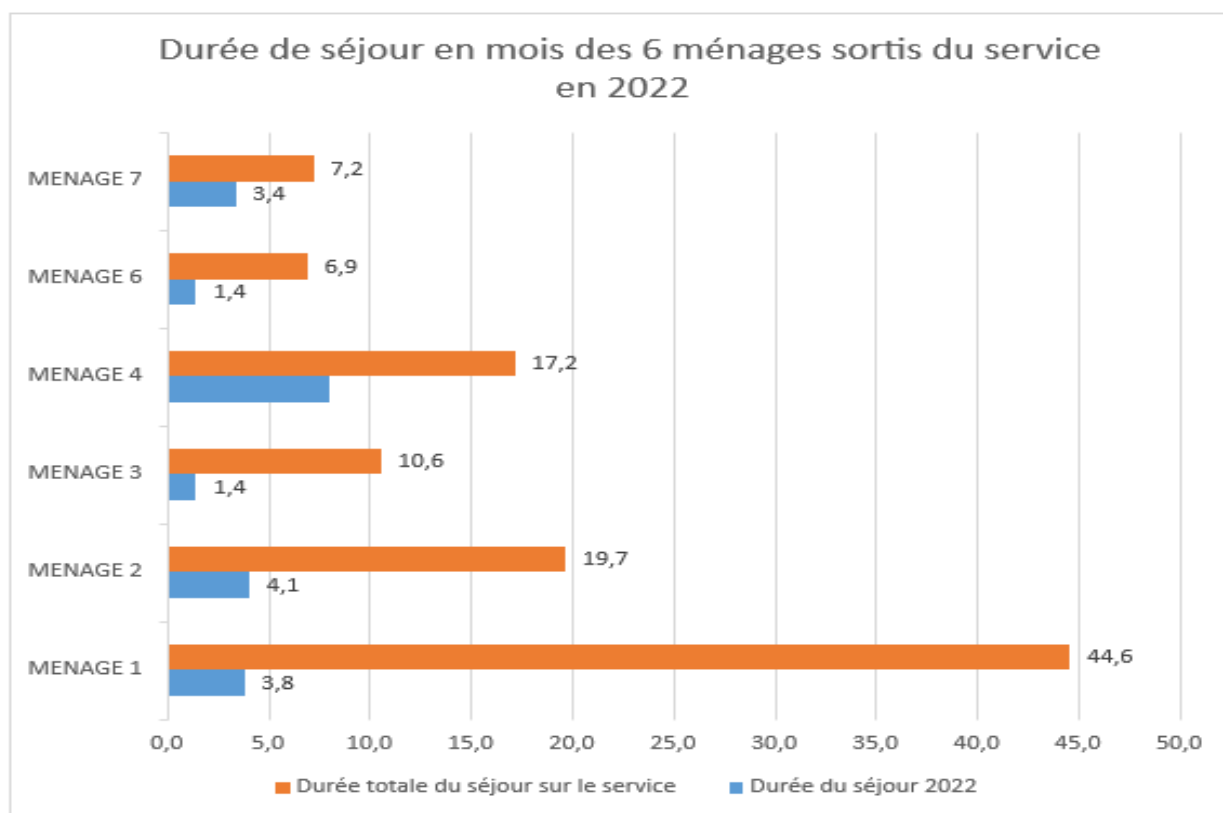


4 ménages soit 16 personnes étaient encore présentes au 31 décembre 2022.

#### VI. La durée de séjour et la situation administrative des sortants

6 ménages sont sortis du dispositif soit 25 personnes sur l'année 2022.



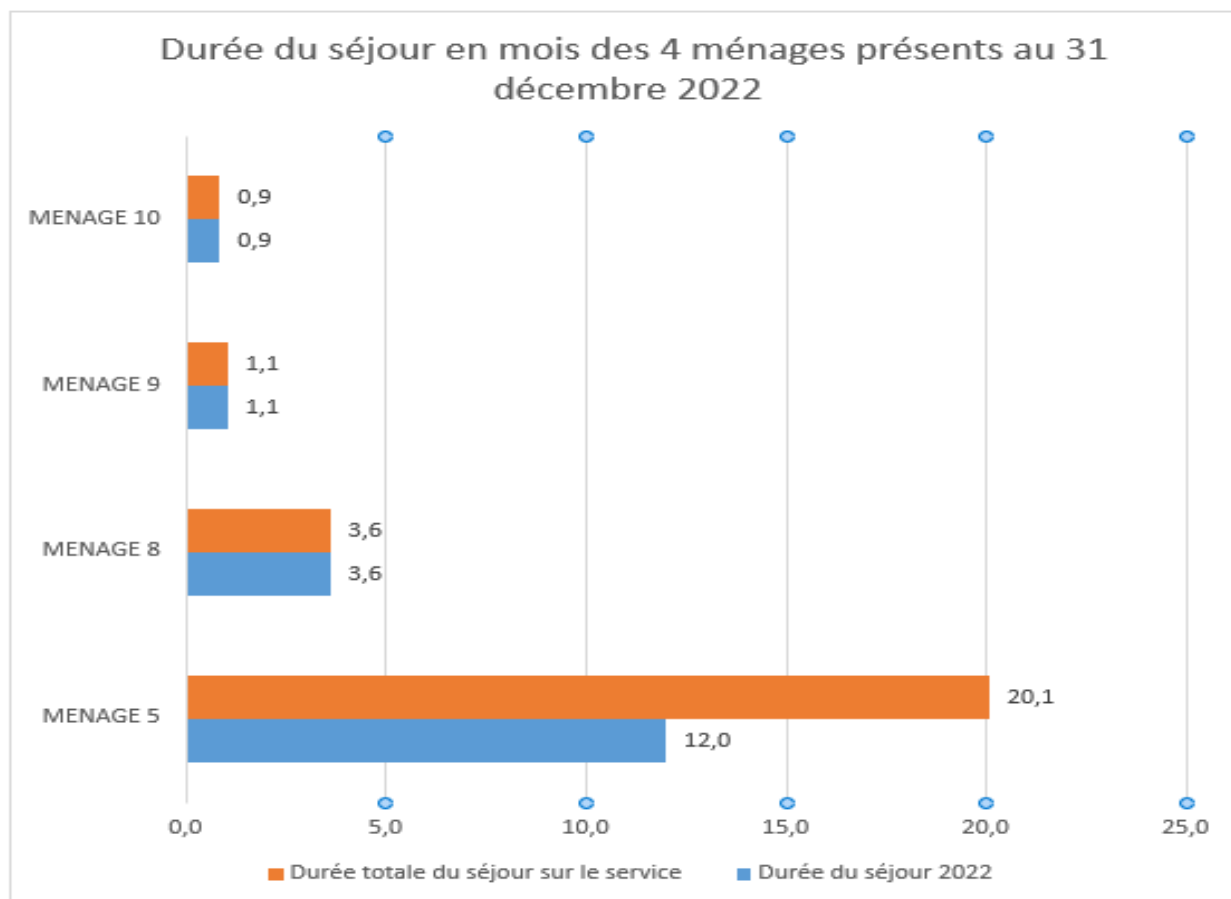


- Le ménage 1 composé d'un couple a fait pour Madame une demande de régularisation au titre de la santé auprès de l'O.F.I.I. et d'accompagnant d'étranger malade pour Monsieur. Ces demandes n'ont pas abouti, une OQTF a été délivrée, le Tribunal Administratif a été saisi par le couple. Cette demande a été rejetée, le couple a alors saisi la Cour d'Appel de Lyon. La durée de séjour sur le service Hébergement Conventionné de cette famille pour l'année 2022 a été de 116 jours et au total 1356 jours soit 44,6 mois sur le dispositif.
- Le ménage 2 composé d'un couple et de 2 enfants : l'aîné des enfants est leur fils, le cadet est leur petit-fils. Ce couple a pu être accueilli sur le service Hébergement Conventionné à leur sortie du C.A.D.A. en septembre 2020, suite à un jugement déclarant Monsieur et Madame « tiers-dignes de confiance » de leur petit-fils et leur déléguant de fait l'autorité parentale sur cet enfant. Le couple a fait une demande de régularisation au titre de la santé auprès de l'O.F.I.I. La durée de séjour sur le service Hébergement Conventionné de cette famille pour l'année 2022 a été de 124 jours et au total 598 jours soit 19,7 mois sur le dispositif.
- Le ménage 3 composé d'un couple et de 3 enfants a été accueillie à sa sortie du CADA d'AURILLAC après avoir été déboutée de sa demande d'asile par la CNDA présentant des critères de vulnérabilité à savoir, 2 enfants de moins de 3 ans. La durée de séjour sur le service Hébergement Conventionné de cette famille pour l'année 2022 a été de 44 jours et au total 321 jours soit 10,6 mois sur le dispositif.
- Le ménage 4 composé d'un couple et de 3 enfants a été accueilli à sa sortie du CADA d'Aurillac après avoir été déboutée de sa demande d'asile par la CNDA présentant un critère de vulnérabilité à savoir, un enfant de moins de 3 ans. La durée de séjour sur le service Hébergement Conventionné de cette famille pour l'année 2022 a été de 245 jours et au total 522 jours soit 17,2 mois sur le dispositif.
- Le ménage 6 est composé d'un couple et d'un bébé. A leur accueil, Madame était enceinte de 5 mois et a accouché fin novembre 2021. Avant d'arriver à Aurillac, le couple était hébergé via le dispositif 115 dans une commune extérieure au département du Cantal. Le couple est en procédure DUBLIN. La durée de séjour sur le service Hébergement Conventionné de cette famille pour l'année 2022 a été de 44 jours et au total 220 jours soit 6,9 mois sur le dispositif.

- Le ménage 7 composé d'un couple avec 3 enfants, a été accueilli à sa sortie du CADA d'Aurillac après avoir été déboutée de sa demande d'asile par la CNDA présentant un critère de vulnérabilité à savoir que Madame était enceinte. La durée de séjour sur le service Hébergement Conventionné de cette famille pour l'année 2022 a été de 103 jours et au total 211 jours soit 7,2 mois sur le dispositif.

## VII. La durée de séjour et la situation administrative des présents

Au 31 décembre 2022, 4 ménages soit 16 personnes étaient présentes sur le service Hébergement Conventionné.



- Le ménage 5 est composé d'un couple et de 2 enfants. La famille a été accueillie à sa sortie du CADA d'Aurillac après avoir été déboutée de sa demande d'asile par la CNDA. Leur fils aîné est atteint d'une maladie génétique. Le couple parental a fait une demande auprès de l'OFII pour une régularisation au titre de la santé pour cet enfant qui a été rejetée. Une OQTF a été délivrée, le Tribunal Administratif a été saisi par le couple. En fin d'année le couple a eu une APS avec droit au travail de 3 mois. La durée de séjour sur le service Hébergement Conventionné de cette famille pour l'année 2022 a été de 12 mois et au total 611 jours soit 20,1 mois sur le dispositif.

- Le ménage 8 est composé d'une dame seule accueillie à sa sortie du CADA d'Aurillac suite au rejet de sa demande auprès de l'OFPRA par décision d'irrecevabilité. Elle a introduit un recours auprès de la CNDA pour lequel elle est en attente d'audience. La durée de séjour sur le service Hébergement Conventionné de cette dame pour l'année 2022 a été de 110 jours soit 3,6 mois.

- Le ménage 9 est composé d'une femme seule avec ses 5 enfants arrivés en France dans le cadre d'une réunification familiale. Le conjoint et père des enfants est réfugié en France depuis 2019. Il est locataire d'un logement trop petit pour accueillir la famille, ainsi la famille a été accueillie sur le service Hébergement Conventionné afin que la situation administrative se régularise et que l'accès à un logement adapté soit envisageable. La durée de séjour sur le service Hébergement Conventionné de cette famille pour l'année 2022 a été de 32 jours soit 1,1 mois.

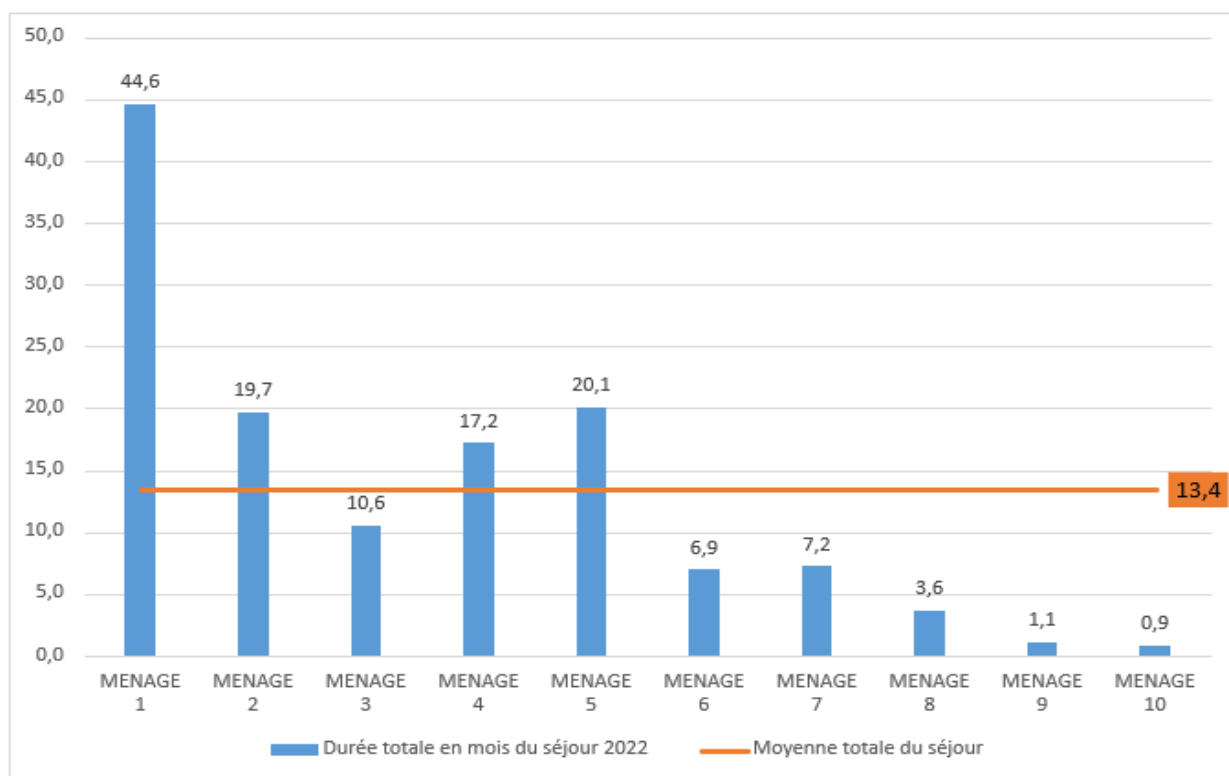
- Le ménage 10 est composé d'une femme seule avec ses 4 enfants accueillis dans un contexte de mise à l'abri à la demande de la DDETS-PP du Cantal. Cette famille est ukrainienne, elle est arrivée sur le territoire français en 2015. Elle a fait une demande d'asile qui a essuyé différents rejets (OFPRA, CNDA, ...). Depuis la sortie de CADA, la famille a été hébergée dans différents hôtels via le 115 en région parisienne. La durée de séjour sur le service Hébergement Conventionné de cette famille pour l'année 2022 a été de 26 jours.

### VIII. La durée moyenne de séjour des ménages accueillis

En moyenne, la durée totale d'hébergement sur le service a été de 13,4 mois.

Nous constatons toutefois un écart important de la durée du séjour d'un ménage à un autre : 4 ménages sont restés entre 17,2 et 44,6 mois et les 7 autres ménages entre 0,9 et 10,6 mois.

Cet écart est en partie dû à l'accueil de nouveaux ménages sur les 4 derniers mois de l'année 2022 suite aux départs en masse des ménages présents sur les 8 premiers mois de l'année, ménages arrivés courant de l'année 2021.



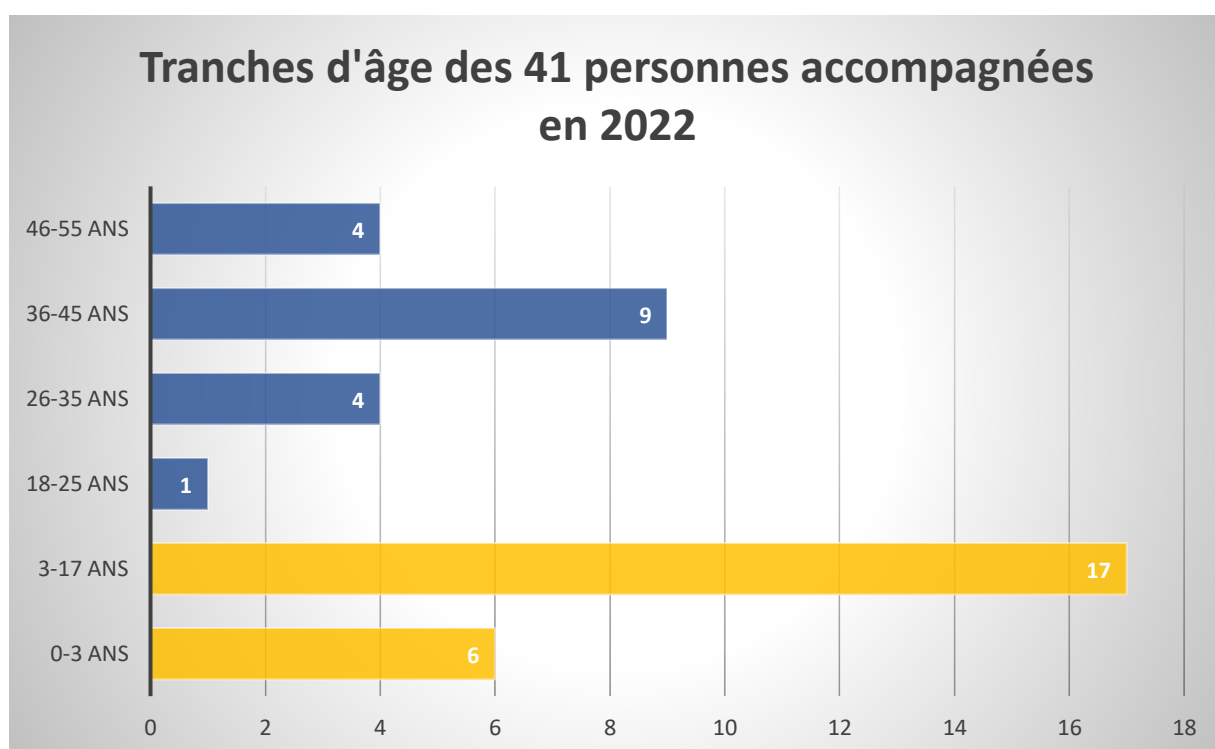
### IX. La configuration des ménages accueillis

Le nombre de mineurs accueillis est conséquent. La majorité est accompagnée de leurs deux parents. Le fait d'accueillir majoritairement des familles permet des préoccupations communes et une solidarité entre les parents que nous pouvons constater au quotidien.

Sur l'année 2022, 10 ménages ont été accueillis sur le dispositif, soit 41 personnes composées de 18 adultes et 23 enfants. Cette configuration reste semblable à celle de l'année 2021 où 11 ménages étaient accueillis soit 42 personnes 19 adultes et 23 enfants



#### X. L'âge des ménages accueillis



La majorité de l'effectif est constituée de 23 enfants. 6 d'entre eux avaient moins de 3 ans d'où la mise en place d'un accompagnement dans les démarches médicales, des demandes d'aides financières auprès de l'A.S.E. pour acheter du lait en poudre, des couches ou du matériel de puériculture que les associations caritatives ne peuvent fournir.

Le partenariat avec les centres sociaux d'Héлитas et du Cap Blanc a encore été cette année une nécessité pour permettre à ces enfants de participer à des activités lors des périodes de vacances scolaires. Le centre social d'Héлитas propose un accueil à titre gratuit en fonction de leur effectif. En moyenne, les enfants inscrits pouvaient se rendre au centre social au moins 2 fois par semaine.

Le lien avec les crèches, les écoles et les collèges a fait partie de l'accompagnement au regard du nombre importants d'enfants. L'accompagnement des parents lors des rendez-vous scolaires a aussi été privilégié ainsi que les démarches avec eux pour les demandes de bourses et d'aide pour les assurances scolaires.

## **XI. Les temps forts de l'activité en dehors de l'accompagnement administratif des ménages**

Le début d'année 2022 a encore été assez particulier avec des cas COVID où nous avons dû installer en logement en diffus les familles afin de les isoler du collectif et nous réorganiser pour faire les visites à domicile.

En mai, un réaménagement des locaux du 3<sup>ème</sup> étage (peinture des chambres) a été réalisé par l'homme d'entretien de l'association, l'équipe du service (travailleurs sociaux et maîtresse de maison) et les personnes accueillies volontaires. Des investissements de mobiliers ont été fait afin d'optimiser l'agencement des chambres et des parties collectives de l'étage dédié à l'accueil des familles au 91 avenue de la république à Aurillac.

L'équipe a participé à des groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles. Cela est organisé dans les locaux de l'ANEF tous les 2 mois environ avec un intervenant extérieur et en présence d'autres collègues de différents services.

Depuis le renforcement de l'équipe du service (travailleurs sociaux, maîtresse de maison et depuis septembre 2022, un cadre de coordination), des réunions de service sont organisées tous les 15 jours.

Le renfort d'équipe d'un travailleur social à temps plein sur le service de janvier à juin 2022, a permis la mise en place régulière d'atelier cuisine et de sorties avec les familles.

En parallèle de l'accompagnement des familles, le service établit des données statistiques afin de rendre compte de l'activité. Le service étant un centre d'hébergement financé par l'Etat, il est inscrit sur le logiciel de l'Etat du SI-SIAO et l'équipe se charge d'instruire ce logiciel à chaque entrée et sortie du dispositif d'hébergement.

Les travailleurs sociaux de l'équipe ont participé à deux formations : "droits des étrangers" et "aller vers".

Les différentes rencontres partenariales :

- Intervention de l'OFII en février 2022 auprès des personnes accueillies pour expliquer comment se déroule le dispositif d'Aide au Retour Volontaire. Cette rencontre a eu lieu dans les locaux de l'ANEF.
- Mars 2022 : visite/rencontre auprès des associations caritatives d'Aurillac, le secours populaire, les restos du cœur, le secours catholique.
- Mai 2022 : visite/ rencontre auprès du directeur et de l'intervenante sociale d'EMMAUS AURILLAC.
- Mai 2022 : rencontre dans nos locaux de l'ANEF avec les centres de loisirs HELITAS et CAP BLANC, partenaires importants qui accueillent à titre gratuit les enfants du service sur les périodes de vacances.

## **XII. Nouveau projet**

Depuis fin octobre 2022, le service Hébergement Conventionné loue un logement de type 3 à MAURIAC afin de pouvoir accueillir des femmes vulnérables seules ou accompagnées de leur(s) enfant(s) en situation régulière.

Le logement a été aménagé par l'équipe et les outils 2022-2 ont été travaillés dans les différentes circonstances d'accueil : en urgence ou plus durablement bien que temporairement.

## **XIII. Conclusion**

En 2022, les moyens supplémentaires alloués ont permis de renforcer l'équipe qui a permis de construire un niveau de prestations plus qualitatif.

Cette nouvelle organisation salariale a permis :

- Une présence quotidienne auprès des familles avec davantage de disponibilités, hors démarches administratives, avec les personnes accueillies pour proposer, participer et partager. Ainsi, il a été possible d'« être avec » et de « faire avec » et d'atteindre les objectifs visés auprès des familles soit :

- Vivre ensemble au mieux malgré le contexte d'hébergement commun à tous les usagers et la singularité de chaque parcours et situation.
  - Repérer, atténuer, désamorcer les conflits, ouverts ou latents entre les familles.
  - Entretenir et / ou créer du lien.
- Un travail statistique du service réalisé par un travailleur social.
- Un travail de représentativité de l'association auprès des différentes administrations et associations (DDETSPP, Préfecture du Cantal, les CADA du département, l'OFII...) qui a permis d'anticiper et d'organiser dans de meilleures conditions les accueils et départs des personnes.

#### **XIV. Perspectives en 2023**

- Maintenir et favoriser les temps réguliers d'atelier cuisine et de sorties avec les familles.
- Être attentif à être disponibles au-delà des démarches purement administratives auprès des familles.
- Finaliser les outils et communiquer auprès des partenaires locaux de l'arrondissement de MAURIAC sur la possibilité d'accueillir des femmes vulnérables avec ou sans enfant dans un logement dédié.