



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



**A** S S O  
**S** A I N T  
**B** E N O Î T  
**L** A B R É

## Les faits marquants

– Page 2 –

## Les chiffres clés

– Page 3 –

## Les sujets transversaux

– Page 4 –

## Partenariats & Coopérations

– Page 6 à 7 –

## Projet associatif

– Page 8 à 9 –

## Point sur les pôles, services et activités

– Page 10 à 24 –

## Sur les réseaux

– Page 26 à 27 –

# FAITS MARQUANTS 2021

« Une nouvelle fois, l'ensemble des acteurs de l'association (salariés, bénévoles et personnes accueillies) ont dû faire preuve de souplesse et d'adaptation tout au long de cette année... »



## Poursuite de la crise sanitaire

Toute l'année 2021 aura été marquée par la poursuite de la gestion de la crise sanitaire qui a eu de nombreuses conséquences sur notre organisation, nos modes de communication (peu de réunions au cours de l'année) et nos activités. Une nouvelle fois, l'ensemble des acteurs de l'association (salariés, bénévoles et personnes accueillies) ont dû faire preuve de souplesse et d'adaptation tout au long de cette année.

## Une activité 2021 soutenue

En 2021, nous avons souhaité consolider les activités existantes de l'association tout en lançant de nouveaux dispositifs dans une logique « d'aller vers » avec Solibus Asur, Ma MarMeet, mais aussi en permettant de mieux accompagner les personnes en insertion via Convergence et Premières Heures, le plus souvent en coopération avec d'autres associations.

## Poursuite des travaux autour du projet associatif

Suite au nouveau projet associatif en septembre 2020, nous avons mis en place un comité de suivi avec la constitution de binômes travaillant sur des indicateurs de suivi. Un premier bilan a été présenté lors d'une journée associative en septembre 2021. En parallèle, nous avons lancé les travaux des projets de pôles, ainsi que la réécriture / écriture de certains projets de service.

## Dialogue social

La fin d'année 2021 a été marquée par un mouvement de grève important au sein de l'association et par la négociation de différents accords pour améliorer la situation. En parallèle, l'association dans son ensemble (salariés et membres bénévoles) s'est mobilisée à de nombreuses reprises pour obtenir une égalité de traitements autour des oubliés du Ségur de la santé et plus globalement, pour mieux faire reconnaître les métiers de notre secteur.



Mobilisation rassemblant salariés, adhérents, administrateurs, bénévoles le 17 novembre 2021.



Un nouveau dispositif dans le cadre de « aller vers », le Solibus.

## LES CHIFFRES CLÉS DE L'ASSOCIATION au 31 décembre 2021

**+/- 2000**

Personnes hébergées sur l'année 2021

**576** Logements ou lieux collectifs d'hébergement

**38,657M€**  
Produits d'exploitation 2021

**473** Salariés

395 .....en CDI ou CDD,  
11 .....contrats aidés & alternance,  
67 .....salariés en insertion.

58 .....personnes en AVA,  
60 .....stagiaires,  
58 .....bénévoles,  
5 .....volontaires en service civique.

# LES SUJETS TRANSVERSAUX

« Un engagement toujours aussi actif : nous avons accueilli 34 nouveaux bénévoles en 2021... »



Assemblée Générale juin 2021.

## Point vie associative

**La gouvernance** : l'Assemblée Générale de notre association s'est tenue en juin en comité restreint en raison de la poursuite de la crise sanitaire. Dans le respect des gestes barrières, les participants ont pu assister en toute sécurité à cette Assemblée Générale. Mis en place dès 2020, les nouveaux modes de communication se sont poursuivis en 2021 : rendus possibles par la modification des statuts en 2020, les prises de décision du CA peuvent se faire de façon dématérialisée. Ainsi, en 2021, certaines des réunions du Conseil d'Administration se sont tenues en visio conférence.

**Election du nouveau Bureau** : lors du CA qui a suivi l'AG de juin, 2 nouveaux vice-présidents (M. Granier et H. Dalibert) ont été élus ainsi qu'un nouveau secrétaire (P. Georget). A noter la démission de 2 administrateurs en 2021 : F. Menanteau et JP Leray dont l'action a été remerciée par le Conseil d'Administration.

**CA** : Arrivé en tant qu'invité du Conseil d'Administration, D. Carpentier a pris ses marques en 2021. Il pourra proposer sa candidature à un poste d'administrateur pour l'AG de juin 2022.

**Commissions du CA** : La commission immobilière composée de 6 administrateurs et de 2 salariés se réunit tous les mois sous la présidence de J. Montagnon, trésorier de l'association. La commission étudie et suit les différents gros travaux ou projets immobiliers de l'association.

## Un engagement toujours aussi actif

**Bénévolat** : nous avons accueilli 34 nouveaux bénévoles en 2021 dont certains sont intervenus sur le foyer Gustave Roch (plan hiver 2020/2021) qui a fermé ses portes en mars. Si 12 d'entre eux ont cessé leur activité à la fermeture du foyer, une dizaine de bénévoles a souhaité intégrer le dispositif Home 24 et soutenir l'équipe dans l'aide à la distribution des repas le soir. De nouveaux bénévoles sont intervenus sur les services des pôles Protection de l'Enfance et Santé Migrants Adultes et ont pu offrir une palette assez diverse d'activités à nos usagers : cours de français, soutien scolaire, atelier de conversation, yoga. Dans le cadre des axes stratégiques de notre projet associatif, un groupe de travail constitué de 4 salariés et de 3 bénévoles s'est mis en place dès mars 2021 autour du développement et de l'animation du bénévolat. Ce groupe a travaillé tout au

long de l'année autour de l'accueil, la réactualisation des documents existants (charte, lettre d'engagement...). Finalisé à la fin 2021, le tout nouveau livret d'accueil est disponible depuis avril 2022.

**Service civique** : l'accueil des volontaires en service civique s'est poursuivi en 2021, même si nous constatons une baisse des candidatures. 5 volontaires ont été accueillis en 2021 sur des services différents : Bagagerie, Maison Relais (ces deux missions ont été interrompues avant la fin de la période prévue pour reprise d'études notamment), au CHRS, aux LAM ou encore au CADA. L'impact sur le public est toujours aussi bénéfique et notamment en termes de dynamisation des différentes structures (sortie, soutien du travail quotidien, expérimentation de nouvelles actions, animations les weekends ou périodes estivales).

## La poursuite de nos actions de communication

L'association a été très présente dans les différents médias en 2021 et notamment au travers de l'inauguration du dispositif Convergence Premières Heures en Chantier en novembre mais aussi via un communiqué commun avec La Nantaise d'Habitation pour l'ouverture d'une maison destinée à l'hébergement de femmes victimes de violences. Différents articles sont parus en 2021 : un portrait de notre président dans Vertou Magazine ; sur l'importance de nos missions dont l'accès au logement pour les personnes en difficultés sociales dans Presse Océan. Le mensuel Directions a consacré un grand article sur le travail de nos équipes au quotidien sur les services Migrants d'Europe de l'Est (MEE).

Présente sur les réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn) grâce aux contributions des différentes équipes, l'association a ouvert sa chaîne Youtube fin 2021. Notre première vidéo a été mise en ligne début 2022 et présente notre projet associatif. Les différentes contributions sur les réseaux sociaux permettent d'enrichir notre site internet et de valoriser notre travail quotidien auprès des usagers.

Mise en place en 2020, la communication interne s'est poursuivie en 2021 avec la « Lettre d'Infos » destinée à l'ensemble des acteurs de notre association montrant ainsi le fort dynamisme des équipes et le développement de nouveaux projets répondant aux besoins des personnes accueillies et accompagnées par notre association. L'activité de notre association étant très intense, cette lettre d'information verra sa transformation en une version numérique plus interactive en 2022.

Atelier cuisine avec Mathilde à la Maison Relais.



# PARTENARIATS & COOPÉRATIONS

## Participation aux instances

Nous avons poursuivi nos différents engagements au sein des conseils d'administration de la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) Pays de Loire, du GCSMS du SIAO44, de Logement Fraternité, du CCAS de la ville de Vertou et celui de Saint Sébastien. Par ailleurs, nous avons participé à différents temps organisés par notre syndicat employeur la FEHAP tout au long de l'année.

*Nouveauté 2021 : depuis mars, nous sommes membres du Comité LEADER du vignoble, représenté par Jean Pineau, bénévole-adhérent de l'association. Ce comité permet de financer des projets sur le territoire via des fonds européens.*

Par ailleurs, nous avons décidé d'adhérer à l'ARIFTS et c'est Hervé Dalibert, vice-président de l'association, qui nous y représente. Notre souhait : être associés à la réflexion sur la formation et le devenir du travail social. Et dès octobre 2021, notre association via son service CHRS AMETIS était présente au Forum des terrains professionnels organisé par l'ARIFTS Pays de la Loire. Ouvert aux étudiants de 1ère année en travail social, ce forum a permis à une soixantaine d'entre eux d'avoir une meilleure vision des secteurs d'intervention des métiers du travail social lors de différents temps d'échange très intéressants.



Forum sur le travail social, ARIFTS, octobre 2021.



Visite de Mme J. Rolland à la Tannerie.

## De nombreux contacts en 2021

Au cours de l'année, l'association a reçu de nombreuses visites officielles en particulier, de Valérie Oppelt, Députée, de Laurence Garnier, Sénatrice et de Michelle Meunier, Sénatrice. Par ailleurs, nous avons eu le plaisir d'accueillir en début d'année sur le site de la Tannerie, Johanna Rolland, Maire de Nantes et Présidente de Nantes Métropole afin d'échanger avec elle sur les différents projets de l'association. Au cours de l'été, nous avons reçu sur le site de Vertou, le Sous-Préfet en charge de la relance et la Haut-Commissaire à la pauvreté car nous avons été lauréats de 2 projets dans ce cadre. Enfin, en septembre, nous avons reçu Marine Jeantet, déléguée interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté au niveau national pour échanger sur les questions de santé et précarité. Nous avons aussi poursuivi nos différents échanges et rencontres avec les élus du territoire, en particulier sur le Vignoble.



Visite du Sous-Préfet en charge de la relance et de la Haut-Commissaire à la pauvreté.

## De nombreux événements

En février, nous avons accueilli sur le site de Vertou des membres du Club des Jeunes Dirigeants: conseils, aide aux CV, remise en état de la mare, cette journée a permis une belle collaboration avec les personnes accueillies.



Remise en état de la mare avec les membres du CJD

En avril, nous avons participé à une collecte organisée par le Conseil Départemental, dans le cadre de la lutte contre la précarité menstruelle. A cette occasion, nous avons fait appel à nos bénévoles afin de réaliser cette collecte et la distribution de tracts au Super U de Vertou et ce fut un franc succès ! Près de 800 protections en tout genre ont été récoltées



Collecte de produits périodiques, 9 et 10 avril 2021

Le 12 juin, nous avons participé et fait découvrir le projet «Tiers LieuX» organisé par l'amicale laïque de Vertou qui nous met à disposition sur le même site des terres que nous cultivons.



«Bienvenue dans mon jardin au naturel» organisé par l'amicale Laïque de Vertou - 12 juin 2021.

A l'été, l'association a participé au Printemps des Fragilités, organisé par 70 associations. Grande première qui a vu le jour en région nantaise, cet événement a réuni 70 associations qui se sont retrouvées au sein du «Collectif Fragilités - Partage» et ouvert leurs portes à tous les publics. Notre association a organisé une conférence-débat autour du thème des femmes à la rue le 1er juillet sur le site de Vertou et a participé à la grande journée du 3 juillet à Nantes. Nos bénévoles se sont mobilisés pour aider à ériger le Village des Fragilités, sur le Parc des Machines de l'île. Pascal Brice, administrateur de notre association et président de la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), était parrain de ce « Printemps des Fragilités ».



Conférence-débat dans le cadre du Printemps des Fragilités.

Dans le cadre du Voyage à Nantes, nous avons ouvert notre cheminement allant du site de la Tannerie vers le parc des Oblates à Nantes. Cette expérience a été très positive pour le Foyer et pour les visiteurs du Voyage à Nantes. En contrepartie, nous avons obtenu des visites gratuites pour des groupes de résidents du CHRS (Château, Galerie des Machines...).

## Une nouvelle modalité de partenariat, le Mécénat de compétence

Forme particulière de mécénat, le mécénat de compétence consiste (pour une entreprise) à mettre à disposition un salarié sur son temps de travail au profit d'un projet d'intérêt général. Nous avons tenté l'expérience en partenariat avec BNP Paribas, qui propose cette formule dans le cadre de mesures de la préparation à la retraite de ses collaborateurs. Nous accueillons donc une nouvelle collègue depuis janvier 2021 qui travaille actuellement entre les services généraux et le service finances. Cette mission partagée entre les deux services est très intéressante pour elle car elle permet la continuité des tâches et permet à l'association de mutualiser des procédures entre les deux services.

## La poursuite de la mise à disposition de nos compétences à d'autres associations

Nous avons poursuivi la mise à disposition de salariés de l'association pour assurer l'accompagnement social des personnes accueillies par l'Accueil d'Abord et de Lazare. Ces deux partenariats sont toujours aussi riches et importants pour le territoire.

# PROJET ASSOCIATIF

Après le vote du projet associatif en 2020, un comité de suivi du projet associatif a été mis en place pour s'assurer de la mise en œuvre et de l'avancée des différents objectifs stratégiques annoncés. Ainsi, les 5 axes du projet associatif 2020-2025 ont fait l'objet de 10 thèmes de travail, chacun suivi par un binôme (ou un trinôme), composé de salariés, de bénévoles d'administration et d'activités, et de personnes accueillies et accompagnées.

Les binômes du comité de suivi ont présenté les premiers éléments de leur travail lors de la journée associative de septembre 2021. Lors de ce temps collectif, tous les bénévoles et les salariés ont assisté à une présentation des binômes, qui ont démarré leur suivi par une définition et un cadrage du thème, ainsi qu'un état des lieux de l'existant qui sera poursuivi en 2022.

## Thème 1 :

### Participation et pouvoir d'agir

Les membres du comité de suivi ont démarré leur état des lieux en 2021 sur les différentes formes de participation qui existaient dans l'association. Les chefs de services ont été interrogés afin de dresser un tableau récapitulatif de toutes les formes de participation existantes au sein des services de l'association. Ce tableau sera finalisé et complété par des entretiens qualitatifs sur le terrain pour approfondir la connaissance et la valorisation des initiatives de participation dans les services en 2022.

En parallèle et dans la perspective d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses établissements et services, l'association a retravaillé la charte graphique de « fiches qualité » sur la participation, travaillées sur le fond en 2018 par sa Commission Qualité. Ces fiches sont mises à disposition des services pour harmoniser les pratiques et outiller les services qui souhaitent renforcer leurs démarches de participation au travers des outils de la loi 2002-2 : Conseil de la vie sociale (CVS), questionnaire de satisfaction, boîte à idées, groupes initiatives, etc.

## Thème 2 :

### Ouverture de la gouvernance et transparence

Le binôme sur la gouvernance a proposé une définition de la gouvernance comme l'« articulation des différents mécanismes permettant un alignement du fonctionnement de l'organisation sur les objectifs et les valeurs du projet associatif » et de la « Gouvernance participative » : modèle organisationnel de coopération qui permet l'implication des parties prenantes internes, salariés, bénévoles, bénéficiaires. F Martineau, bénévole de compétence sur ce sujet et membre du binôme, a travaillé avec le président et le directeur général pour élaborer un questionnaire qui a été envoyé à tous les salariés et bénévoles de l'association et dont les résultats ont été diffusés et présentés lors de la journée associative. Elle a ensuite pu proposer un temps de réflexion en CA sur ce thème, qui sera poursuivi par des échanges avec d'autres structures et d'autres débats en 2022.



## Thèmes 3 et 4 :

### Renforcement accueil, soin, accompagnement et formation des personnes accueillies et accompagnées et Fonctionnement des services et procédures. Intimement liés à la démarche qualité et aux projets de pôles

Ces thèmes seront suivis par l'ensemble des instances de l'association et le Conseil d'Administration, en lien avec la chargée de mission Qualité et projet associatif et le directeur général.

## Thème 5 :

### Développement durable

Le binôme sur le développement durable a souhaité centrer son action sur l'aspect environnemental du développement durable et a priorisé son suivi sur les actions de gestion des déchets et une politique d'achats responsables. Afin de démarrer la mise en place de ces actions, une personne en alternance a été recrutée en 2021-2022. Le développement durable a aussi fait l'objet de temps de travail lors d'une commission thématique dédiée dans le cadre du projet de Pôle Santé Migrants Adultes section Santé pour les établissements Lits d'Accueil Médicalisés (LAM) et Lits Halte Soins Santé (LHSS).

## Thème 6 :

### Bénévolat d'activités

Afin d'actualiser les outils et créer un « livret d'accueil des bénévoles », un groupe de travail composé de bénévoles et de salariés s'est réuni 3 fois en 2021. Le binôme en charge de ce thème a participé à une réunion du groupe pour suivre l'avancée des travaux.

## Thème 7 :

### Coopérations et partenariats

Les membres du comité de suivi ont d'abord proposé de faire un état des lieux des partenariats et autres formes de coopérations externes, tant avec les organisations publiques que privées lucratives ou associatives, par le biais d'un tableau de suivi. Ce tableau constitue une base à l'élaboration d'une procédure pour centraliser l'ensemble des conventions et documents formalisant et décrivant les partenariats de l'association, dans un objectif de transparence et de partage de l'information.

## Thème 8 et 10 :

### Projets de développement et innovations sociales et Transversalité et décloisonnement

Après avoir travaillé sur des définitions communes des termes « innovation sociale », « transversalité » et « décloisonnement » adaptés à l'association, les membres du comité de suivi des deux binômes ont choisi de travailler conjointement afin d'élaborer un questionnaire. Ce questionnaire vise à dresser un état des lieux des actions de transversalité et des projets d'innovations sociales en œuvre ou en réflexion dans les services de l'association. L'idée est avant tout de valoriser ce qui se fait déjà sur le terrain, de partager des pratiques et de renforcer les transversalités et coopérations internes pour répondre aux plus près des besoins des personnes accueillies et accompagnées. Les travaux se poursuivront en 2022 (entretiens, rédaction de fiches initiatives ...).

## Thème 9 :

### Modèle économique

Le thème correspond au dernier axe du projet associatif et comprend plusieurs objectifs dont « consolider les financements publics » et « Développer les financements privés ». Le comité de pilotage, composé de membres du Conseil d'Administration et en lien avec la direction générale et le service Finances, a commencé en 2021 et poursuivra son action en 2022 afin de rendre plus lisibles les différents financements des pôles et services de l'association.

## Projets de Pôles

En 2021, 3 journées de lancement de la démarche de « projets de pôles » ont été organisées pour chaque pôle d'activité de l'association. Ces temps collectifs qui ont réuni l'ensemble des professionnels des pôles et des membres du CA, ont permis aux services un temps de rencontre et d'interconnaissance autour de deux temps forts : des temps d'échanges sur les thèmes prioritaires identifiés dans le projet de Pôle sous forme de World Café et le démarrage des commissions thématiques. Les commissions se poursuivront en 2022 et permettront la rédaction des projets de Pôles Hébergement-Logement, Santé-Migrants Adultes et Protection de l'Enfance.

# POINT SUR LES PÔLES, SERVICES & ACTIVITÉS



## PÔLE SMA

SANTÉ MIGRANTS ADULTES

« Un développement permanent,  
une organisation en mouvement. »

Lancé en 2021, le projet du pôle SMA a démarré par la section Santé lors d'une réunion du comité de pilotage le 14 avril suivie de celui de la section Migrants Adultes le 7 juin et des thèmes prioritaires ont émergé. Le projet du pôle se poursuivra pour s'achever fin 2022.



**100**  
salariés dont  
1 responsable de pôle,  
4 cheffes de service et  
5 coordinateurs



# PÔLE SMA SECTION SANTÉ



**43**  
salariés.



« De nouveaux dispositifs,  
de nouvelles réponses aux  
besoins des plus précaires... »

**CHIFFRES  
CLÉS**

56 personnes hébergées

2 nouveaux dispositifs : LHSS Mobiles et LHSS Pédiatriques

## Les Lits d'Accueil Médicalisés - LAM

Nous avons ouvert deux nouvelles places fin 2021 dans un mobil home à proximité de la structure principale des LAM sur le site de Vertou. La capacité de l'établissement est désormais de 23 places. Une nouvelle extension de 2 places est attendue, afin d'atteindre 25 places à la réception du bâtiment des LAM qui s'érige progressivement et devrait être achevé début 2023. Le bâtiment a été réfléchi avec l'ensemble des acteurs, il va ainsi pouvoir améliorer l'accueil et l'accompagnement des personnes notamment par le développement d'actions de bien-être et un espace dédié aux partenaires extérieurs. Un poste de coordinateur de projet personnalisé a été créé en 2021 afin de rassembler les acteurs médico-sociaux autour d'axes opérationnels communs partagés avec l'utilisateur. L'établissement poursuit l'objectif grâce à l'ensemble de ces actions menées avec les ressources internes et externes des LAM afin de renforcer le pouvoir d'agir de la personne accueillie.



Travaux du futur bâtiment des LAM.



Bâtiment des LAM à Vertou.

## Les Lits Halte Soins Santé - LHSS

L'établissement dispose de 20 places depuis fin 2020 dont 5 places en logements diffus. L'année 2021 a connu des mouvements de personnel, le médecin et le référent social, présents depuis plusieurs années, ont choisi de découvrir de nouveaux services de la section Santé de l'association. Nous recherchons des places d'hébergement adaptées en sortie de la structure ce qui s'avère une gageure au regard des difficultés à trouver des places d'hébergement et de logement sur le département.



Salle de consultation LHSS.

## Les LHSS Mobiles

Ce service a accueilli le médecin et le référent qui étaient tous deux précédemment aux LHSS. Nous avons reçu le cahier des charges de ce nouveau dispositif à l'automne 2021, et dans le même temps, connu une extension de la file active du service de 6 à 15 places. 2021 nous a permis de structurer le service, de communiquer auprès des partenaires, de suivre et d'accompagner des personnes. L'équipe accompagne les personnes en grande précarité sur leur lieu de vie, en dispensant des soins si besoin, en se coordonnant avec le droit commun. Ce service peut également agir en amont et en aval de l'établissement LHSS.

## La Gestion des Situations Complexes

L'Agence Régionale de Santé (ARS) nous a accordé des crédits en toute fin d'année 2021 pour mener à bien l'accompagnement de situations dites « complexes ». Les situations complexes ont été définies en 2016 par la Loi de modernisation de notre système de santé : « Le parcours de santé est dit complexe lorsque l'état de santé, le handicap ou la situation sociale du patient rend nécessaire l'intervention de plusieurs catégories de professionnels de santé, sociaux ou médico-sociaux. ».

En 2022, nous allons pouvoir mettre en place les référents de parcours en lien avec des coordinations d'acteurs médicaux et paramédicaux du champ de la grande précarité.

## Les LHSS Pédiatriques

Nous avons ouvert fin 2021 des LHSS Pédiatriques sur la commune de St Sébastien sur Loire. Il s'agit d'une structure expérimentale qui peut accueillir 10 familles. Nous pouvons recevoir une femme malade avec des enfants en parfaite santé ou la situation inverse. La maman et l'enfant peuvent être tous deux malades.

Les LHSS Pédiatriques accueillent temporairement, quelle que soit leur situation administrative, des personnes mineures sans domicile fixe ne pouvant être prises en charge par d'autres structures, dont la pathologie ou l'état général, somatique ou psychique ne nécessite pas une prise en charge hospitalière mais incompatible avec la vie à la rue.



Salle de jeux LHSS Pédiatriques.

# PÔLE SMA SECTION MIGRANTS ADULTES



« Une recherche d'efficacité organisationnelle et fonctionnelle tant pour l'encadrement que pour la transversalité de l'accompagnement. »



**43**  
salariés pour  
les services  
migrants,

**13**  
salariés pour  
les services  
MEE.

**CHIFFRES  
CLÉS**

**Services étrangers hors MEE**  
1218 personnes hébergées au cours de l'année

**MEE**  
43 ménages logés accompagnés, 175 ménages accompagnés  
400 ménages accompagnés en ouverture de droits

**ACTIONS DE MEDIATION**  
18 bidonvilles / 5 villes :  
Nantes, Orvault Saint Herblain, Sautron, Vertou.

## LES MIGRANTS D'EUROPE DE L'EST - MEE MOUS et accompagnement des Terrains d'Insertion Temporaire (TIT)

L'année 2021 a connu la fin de la Maitrise d'Œuvre Urbaine et Sociale (MOUS) ce qui a eu pour conséquence une fin d'accompagnement personnalisé pour les ménages. Le bilan de la MOUS a été réalisé et nous espérons que les constats et perspectives qu'il contient pourront alimenter la phase 2 de la résorption des bidonvilles. Les TIT ne bénéficient plus d'un accompagnement renforcé, nous échangeons avec le département sur la mise en œuvre d'un nouveau dispositif ad hoc.



### MOUS de Rezé

La ville de Rezé, avec le soutien du Département, finance un référent social de l'ASBL afin d'accompagner les ménages accueillis dans les deux terrains de Rezé que sont l'Abbé Grégoire et La Bauche Thiraud ce qui représente une trentaine de ménages accompagnés prenant en compte quelques logements sur la ville de Rezé. La création d'un TITS sur Rezé est en questionnement pour 2022 au regard d'une redistribution des terrains actuels.

### Actaroms : Accompagnement en logement

Ce service accompagne des ménages en sous-location sur Nantes Métropole. Il est actuellement questionné par les instances du FSL en raison du caractère ciblé des mesures de sous location sur le public MEE. Nous logeons des familles, pour certaines en grande difficulté, pour lesquelles nous recherchons des situations adaptées ou un accompagnement personnalisé renforcé au regard des mesures spécifiques d'accompagnement en logement.

### La permanence Chaptal

En 2021, nous avons ouvert le dispositif Prévention-Evaluation qui s'inscrit dans la permanence Chaptal. Le cadre d'intervention couvre deux actions : le soutien et accompagnement des mineurs de 10-16 ans et la mise en œuvre d'actions de prévention en protection de l'enfance. Nous avons débuté le dispositif par un diagnostic sur les bidonvilles qui nous a conduit à mieux définir les interventions à mener sur l'ensemble des terrains en concertation avec le Conseil Départemental. Nous avons également trouvé pertinent de réaliser des focus sur deux terrains sur lesquels des temps collectifs et des actions de prévention seront menés sur une temporalité définie.

### La médiation : La Référence Médiation Gestion (RMG) et la médiation en Santé

La RMG a débuté toute fin 2020, 2021 a donc permis de préciser les contours du dispositif avec l'ensemble des acteurs et notamment le coordinateur de l'action : l'association Trajectoire mais également nos homologues médiateurs de terrain Les Forges Médiation et Une famille Un toit. Le cadre d'intervention s'est affiné au cours de l'année 2021 et dans le même temps le lien avec les villes, les retours d'expérience, la réflexion sur la stabilisation de bidonvilles.

Les interventions médiation en santé ont évolué au gré de la pandémie Covid (tests, campagnes de vaccination). Ce dispositif a pu mettre en relief que les besoins en santé sont très prégnants sur les populations vivant en bidonvilles et qu'une médiation pérenne au-delà de la gestion du Covid apparaît pertinente.

## LES DEMANDEURS D'ASILE ET BÉNÉFICIAIRES DE TITRES DE SÉJOUR HUDA / CADA

Un dispositif de 337 places sur deux antennes l'une à l'ouest de la métropole à Saint Herblain et l'autre au sud à St Saint Sébastien.

2021 nous a permis d'augmenter le nombre de logements afin d'améliorer la qualité de la prise en charge. Nous avons également agi dans cette période de pandémie en faveur de la vaccination des personnes en situation d'exil tant au niveau de l'information, de la sensibilisation que de l'orientation vers la vaccination.

Nous avons organisé le service en nommant des référents par thème : la santé, le logement, le droit... afin de centraliser les informations et de disposer de personnes ressources pour l'ensemble des salariés des services asile, l'HUDA et le CADA

Les protocoles de sortie ont été révisés afin d'améliorer la fluidité des dispositifs. Nous sommes en liens et en connaissance de l'ensemble des dispositifs d'hébergement et de logement qui peuvent favoriser la sortie des ménages. Nous recherchons toute solution avec les services déconcentrés de l'Etat au travers des commissions fluidité.

Nous avons recruté un Conseiller en Insertion Professionnelle tout début 2021 qui agit transversalement sur l'HUDA et le CADA ; il soutient l'émergence de projets professionnels et est l'interface avec les acteurs économiques locaux.

### HUDA Hôtel

Une capacité de 105 places en 2021 avec une extension en fin d'année de 14 places à ouvrir courant 2022.

Nous pouvons noter une forte rotation des personnes accueillies vers les ESM du Dispositif National D'Accueil (DNA). La durée de séjour moyenne a été de deux mois et demi en 2021.

Nous allons recruter une référente sociale afin d'améliorer la dynamique de sortie des personnes en présence induite en 2022 en accord avec la DDETS.

### AFEP

Il est à noter une augmentation très sensible du nombre de dossiers accompagnés de plus de 20 % entre 2020 et 2021. Nous engageons actuellement une réflexion avec le Département sur nos capacités à gérer l'augmentation de la file active.

Le service a déménagé au 9 rue Chaptal rejoignant ainsi la permanence MEE Chaptal. Ces deux plateformes d'accès aux droits financées par le Département au bénéfice de publics particuliers sont désormais rassemblées sur ce même site.

### ASTRE

Le service accueille 45 ménages. Sa capacité avait été temporairement augmentée en 2020 à la demande de la DDETS dans le cadre du Plan de Résorption des Nuitées Hôtelières, nous sommes revenus début 2021 à la capacité initiale.

### SAFED

Outre l'augmentation de 40 à 50 ménages accueillis en 2021, nous avons axé nos interventions sur la parentalité au travers de l'action numérique en santé avec la société Félix Santé et avec le recrutement d'une TISF. L'accueil de jeunes femmes avec des enfants de moins de trois ans sans soutien familial met en lumière des difficultés que nous pouvons pressentir et que nous gérons par ces nouvelles actions menées en 2021 avec le soutien du Conseil Départemental. Une augmentation du nombre de femmes avec enfants de moins de trois ans à loger et à accompagner nous est d'ailleurs annoncée pour 2022.

Les problématiques d'accès à l'hébergement et logement sur la métropole nantaise engendrent des difficultés dans l'ouverture des dispositifs et donc de mise à l'abri des ménages mais également pour leur permettre de disposer d'une solution d'habitat adapté à leur autonomie.

# PÔLE HÉBERGEMENT LOGEMENT



**60**  
salariés  
dont  
**1 responsable  
de pôle, 2 chefs  
de services,  
1 coordinatrice  
et 1 chargée de  
projet.**

« De l'aller vers au relogement  
des plus fragiles... »



## CHIFFRES CLÉS

**Accueil total en 2021 : 1522 personnes**

### CHRS AMETIS

263 personnes accueillies avec plus de 60% hors union européenne.

### HOME 24

445 personnes accueillies dont 73 femmes en 6 mois d'activité

### HALLE AUX BAGAGES

381 personnes dont les bagages ont été pris en charge qui représentent 1548 passages à l'année.

### ASUR

- 388 personnes accueillies
- 54 dans le cadre du dispositif Femmes Victimes de Violences
- 154 ménages dans nos logements d'urgence
- 102 en sous location
- 26 en Intermédiation Locative
- 52 en partenariat bailleurs

### Maison Relais

45 personnes accueillies avec une moyenne d'âge de 57 ans

La crise sanitaire était encore bien présente sur cette année 2021, elle a exacerbé les difficultés rencontrées par les professionnels sur le terrain. Il a fallu travailler avec les tensions permanentes autour du Pass sanitaire. L'ensemble des professionnels a continué à accompagner les personnes et assurer la continuité des services dans un contexte difficile entre contamination et restrictions sanitaires. Leur investissement au quotidien a permis de minimiser l'impact sur l'activité du pôle.

Les travaux du projet de pôle démarrés le 17 novembre 2021 lors d'une journée réunissant les salariés du pôle se poursuivront en 2022. Plusieurs thèmes prioritaires ont été identifiés lors de cette journée et des temps d'échange en « World Café » seront approfondis lors de commissions thématiques réunissant salariés et bénévoles du Pôle.

### La Halle aux Bagages

L'activité 2021 a été impactée à la fois par la crise sanitaire et le changement de local. Nous travaillons également à réduire la fracture numérique des publics à la rue en mettant en place les partenariats nécessaires.

### CHRS Ametis

La crise sanitaire a considérablement impacté l'activité du CHRS. Les sorties étant rendues impossibles par période, il y a eu moins de mouvement de places en interne les deux dernières années, moins de rotations, et en conséquence moins d'orientations. Il a fallu également poursuivre la protection des personnes fragiles en évitant les regroupements dans les lieux collectifs.

Dans le cadre de l'urgence, les hommes sont toujours majoritaires, cependant nous constatons au fil des années un plus grand nombre de femmes sur ce type d'accueil. Elles représentent 33% de la population accueillie en urgence en 2021. Dans les mêmes proportions, la population « jeune » augmente sensiblement. Les moins de trente ans représentent quasiment 30 % du public.

Sur le site de la Tannerie, nous avons accueilli en fin d'année des stagiaires en ergothérapie. En effet, nous avons constaté des problèmes de déplacements des résidents. Après échanges avec l'équipe médicale, nous avons sollicité l'Institut de Formation d'Ergothérapie de Laval pour convenir d'un partenariat. Ce dernier nous a permis de poser un diagnostic sur l'accessibilité du restaurant à tous les résidents qui ont des soucis de motricité, visuels, et de réaliser des accompagnements individuels.

Nous constatons sur les publics accueillis en insertion une forte augmentation des personnes hors union européenne et sans ressources. Il est à noter également une baisse de 50% concernant les sorties vers le logement par rapport à 2020 du fait de la forte tension sur le parc social.

### Home 24

La Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité (DDETS) a mandaté notre association pour l'ouverture du foyer d'ac-



L'équipe de Home 24.

cueil d'urgence Home 24 (prolongation du plan hivernal de Gustave Roch) dans un contexte de sorties d'hôtels et d'expulsions locatives.

L'équipe professionnelle est présente de 14h15 à 22h15. Le début d'après-midi est consacré à la préparation de l'accueil des orientations, le ménage des chambres, le lavage du linge et la gestion quotidienne du foyer avant l'arrivée des résidents. Le mardi et le mercredi, la présence d'une équipe d'ASE dès 7h45 en relève du veilleur de nuit, a permis également de faire le lien avec certains résidents au moment de leur départ. Ce temps de présence en matinée sur la structure et sans résident a permis de gérer les interventions travaux par exemple, mais également de travailler sur les relations avec les partenaires périphériques du foyer et d'améliorer le quotidien des personnes accueillies.

À partir du mois de décembre, l'association de la Protection Civile est venue renforcer l'équipe pour permettre une ouverture en continue le weekend jusqu'au 31 mars.

### Ma MarMeet

Nouveau dispositif ouvert en 2021, Ma MarMeet offre aux personnes à la rue ou hébergées à l'hôtel la possibilité de confectionner leurs plats dans des cuisines existantes du centre-ville ou dans un camion-cuisine qui stationne sur des lieux d'hébergement plus éloignés.



Notre association est le porteur principal de ce dispositif avec 5 autres structures ce qui a permis la création de 4 emplois avec le soutien d'une quinzaine de bénévoles actifs. Ouvertes en septembre 2021, les cuisines fixes Ma MarMeet ont permis d'assurer 73 passages entre septembre et décembre 2021 pour 28 bénéficiaires qui ont pu préparer leurs repas pour eux et leurs proches, le tout représentant une quarantaine de personnes au total. Livrée en novembre 2021, la cuisine mobile Ma MarMeet comprend 6 postes de chauffe et deux plonges pour accueillir 6 bénéficiaires simultanément. 6 expérimentations ont été réalisées accueillant au total 28 cuisiniers en décembre 2021.

### ASUR

L'année 2021 a été marquée par l'actualisation du projet de service. Ce projet a mis en dynamique l'équipe, a permis la création et l'actualisation des outils de service : entretien de préadmission, formalisation des différentes phases d'accompagnement, nouveau livret d'accueil dans le service et dans les logements, etc.

Autant d'outils et d'échanges qui permettent une harmonisation des pratiques et des temps de cohésion de l'équipe.

### SOLIBUS ASUR

Nouveau dispositif, Solibus ASUR propose un accompagnement social et paramédical de proximité, qui fait suite à l'appel à projets dans le cadre du plan « France relance ».



Ce bureau mobile est géré par le service ASUR et va à la rencontre des publics précaires invisibles du vignoble nantais et du sud de la métropole en lien avec les collectivités locales.

### MAISON RELAIS

L'année 2021 a vu la préparation du déménagement sur le nouveau site du Loroux-Bottereau pour 18 résidents dont les premiers ont intégré les lieux au cours du premier trimestre 2022.

2021 a aussi été marquée par un travail important sur les outils de participation des personnes : Conseil de Concertation avec élections des représentants. L'équipe et les locataires ont aussi travaillé autour de l'organisation et la participation au traditionnel séjour de vacances collectif dont l'île d'Oléron était la destination en septembre 2021.

# PÔLE PROTECTION DE L'ENFANCE



**176**  
salariés  
dont  
**1** responsable  
de pôle, **1**  
adjoint au  
responsable de  
pôle ; **9** chefs de  
services et **18**  
coordinateurs.



« 2021, une année charnière pour le pôle : un sens de l'action redéfini collectivement ; le renforcement d'une identité collective ... »

## CHIFFRES CLÉS

### 575 jeunes pris en charge en 2021

**AEMINA** : 590 jeunes déclarés mineurs. 451 évaluations réalisées par 175 jeunes accompagnés dans des démarches préalables à leur régularisation.

**ALMANA** : 404 jeunes ont intégré le dispositif d'accueil dans le cadre de l'évaluation de la minorité et de l'isolement. 98 jeunes ont intégré le dispositif d'accueil par Ordonnance de Placement Provisoire (OPP) au titre de la péréquation nationale. 16 jeunes ont été accueillis au titre de l'Assistance Educative.

Jeunes hébergés : 696 jeunes accueillis en foyers et résidences en 2021. 31 jeunes ont quitté l'hébergement hôtelier pour intégrer des appartements individuels ou en colocation. Fin 2021, 89 jeunes étaient suivis par les services ASAMEH (accompagnement jeunes à l'hôtel), 127 jeunes étaient pris en charge sur le service AT'HOME (logements autonomes). Ce service accompagnait 95% de jeunes majeurs au 31/12/2021. Enfin, le service d'accompagnement éducatif individualisé (SAEI) a accueilli et accompagné 15 jeunes en 2021.



Activité bricolage pour les jeunes du pôle PE.

### Vers un projet renouvelé

Après plusieurs années de fort accroissement de l'activité, l'association est entrée dans une phase de restructuration du pôle protection de l'enfance. Cette dynamique concerne le projet du pôle qu'il convient de renouveler et rédiger. Le lancement de ce nouveau projet de pôle s'est tenu le 7 janvier 2021. Les commissions thématiques et le comité de pilotage se sont réunis deux fois chacun entre mars et juin 2021, entrecoupés de deux « World Cafés » les 20 janvier et 21 mai. Les travaux du comité de pilotage, se poursuivront en 2022.

Les services existants doivent dorénavant être redéfinis et le modèle doit être adapté à l'activité de protection de l'enfance (plateau technique, immobilier, processus d'accompagnement, etc...).

Une démarche de réflexion globale a été amorcée au cours du premier semestre de l'année 2021, dans le cadre d'une dynamique collective et de participation des professionnels et des partenaires du pôle pour engager le changement de paradigme en cours : passer de l'urgence à la protection de l'enfance.

Cinq axes de réflexion ont mobilisé l'équipe durant 6 mois, dans des réunions au format de World Café et de commissions de travail. Près d'une centaine de personnes a participé à la démarche et a contribué à la qualité de la réflexion. Le résultat produit a permis de définir quelques fondamentaux qui serviront de guide, en 2022, pour orienter la réflexion en cours de formulation du projet de ce pôle en profonde mutation :

- **Une intervention en protection de l'enfance** précisément encadrée réglementairement et dont les fondamentaux techniques sont inscrits dans le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), dans les recommandations de bonne pratique de la Haute Autorité de Santé (HAS), ainsi que dans les travaux de Sally HOLLAND auprès de la protection de l'enfance au Canada, ont servi de référence;
- **Une prise en charge rythmée** par un séquençage de l'accompagnement des jeunes :
  - Accueil & évaluation ;
  - Intégration & transculturalité ;
  - Scolarité & insertion ;
  - Installation et préparation à la sortie ;
- **L'enjeu du parcours et de la continuité de l'accompagnement**, sans rupture, pour guider le jeune vers l'autonomie et l'indépendance ;
- **La nécessité de renforcer la qualité de notre intervention**, en lien avec les besoins du jeune lors de son accompagnement : Être accompagné ; Être accueilli ; Être informé ; Construire un projet ; La santé et le bien-être ;
- **L'importance de la référence éducative**, de sa continuité dans le temps et selon les besoins du jeune de lien et de séparation pour lui permettre de s'identifier et de construire ses proches repères ;
- **Notre mission collective** en tant qu'Éducateurs de ces jeunes, le rôle de chacun et la place qui doit être faite aux habitants, aux bénévoles, aux associations locales auprès des jeunes pris en charge ;
- **L'évaluation de la minorité et de l'isolement** comme premier acte de protection de l'enfance des jeunes arrivant sur le territoire de la

Loire-Atlantique : de la même manière que les mineurs bénéficient d'une justice pénale adaptée à la fragilité qui leur est reconnue en France du fait même de cette minorité, le législateur considère que les jeunes arrivant sur le territoire français doivent bénéficier d'une protection renforcée s'ils sont mineurs : la protection de l'enfance.

Ces fondamentaux sont les invariants opératoires qui nous unissent : ce que nous tenons pour vrai et pertinent dans notre mission de protection de l'enfance. Base sur laquelle nous pouvons, désormais, bâtir les fondations de ce pôle d'activité en profond renouvellement.

### Un soutien pour conduire ces changements

Au cours du dernier trimestre 2021, l'association a sollicité l'appui d'un cabinet conseil, AXESS conseil formation, pour épauler l'équipe dans la définition de la structuration cible du pôle : son organisation, ses modes de fonctionnement. Cette structuration servira l'écriture du futur projet de pôle. A ce premier point s'ajoute l'établissement d'un plan d'actions à mettre en œuvre au cours des 3 prochaines années pour que le pôle atteigne sa cible. Cette définition est souhaitée participative avec les professionnels du pôle. Le cabinet doit accompagner le pilote de la démarche dans cette phase de changement, soutenir et aider les chefs de service ainsi que les équipes dans cette phase de transition.

La démarche engagée collectivement doit mener à la rédaction d'un projet pour le pôle PE et signer un nouveau Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) pour les années à venir. 2021 aura été l'année de l'amorce d'une dynamique qui aboutira au 31 décembre 2022. Il faut bien deux années pour écrire un projet pour un secteur d'activité de la taille du pôle PE.

### Un climat RH fragile

La réflexion et les changements en cours ou qui s'annoncent drainent leur compte de difficultés dans les services et les équipes : le comité d'encadrement s'est profondément renouvelé, à l'aune du départ de quatre chefs de services ; le fonctionnement de certains services a connu des tensions à plusieurs reprises au cours de l'année ; d'autres ont été confrontés à de vives tensions dans la prise en charge des jeunes. Le climat social en a souffert à plusieurs occasions durant l'année ; particulièrement au cours du dernier trimestre 2021.

Le recrutement de chefs de services, la forte mobilisation des membres du comité d'encadrement ainsi que des équipes des services a permis de traverser ces périodes inconfortables et désagréables. Le recrutement de l'adjointe au responsable de pôle, au cours du dernier trimestre 2021, doit permettre de mieux travailler sur les enjeux et les conditions de la prise en charge des jeunes dans les services.

### Une suractivité continue

L'année 2021 a, également, été marquée par une suractivité permanente, au fil des mois : nous avons connu une moyenne d'activité à 575 jeunes pris en charge ; avec une fourchette allant de 549 à 601 jeunes (pour une autorisation à 550).

Cette suractivité a été réduite au cours du premier trimestre 2021, par un travail conjoint avec le service MNA du CD 44 et, surtout, la décision du Conseil d'Administration de ne pas continuer cette fuite en avant et de construire, avec le CD 44, de nouvelles solutions pour offrir aux jeunes arrivants des conditions d'accueil dignes et que nous sommes en mesure d'assurer.

Ce retour à une progressive activité correspondant à l'autorisation du pôle s'est accompagné par une mise à jour de nos listes mutuelles d'état quotidien du nombre de jeunes pris en charge par le pôle. Ces deux sujets ont largement mobilisé les services éducatifs du pôle (pour réorganiser et mieux maîtriser les orientations -les flux- entre les services) et les professionnels d'AEMINA et d'ALMANA qui ont été en première ligne pour mettre en œuvre les décisions du CA et assurer l'orientation des jeunes vers d'autres services et la prise en charge de jeunes sans référents éducatifs.

# SERVICE INSERTION



**22**  
salariés  
dont  
**1** chef de  
service,  
**1** coordinatrice  
adjointe.



« 2021, une année de structuration  
et de diversification pour le  
service insertion... »

**CHIFFRES  
CLÉS**

129 personnes en insertion (chantiers, ateliers et redynamisation)

80 allocataires du RSA accompagnés

Chiffre d'affaire du maraîchage en 2021 :  
105K€ issus de la taille de vigne, des ventes du magasin  
(légumes, chrysanthèmes, plants de légumes et de fleurs).



Chantier Second Œuvre.

En lien avec différents services de l'Association, ainsi qu'avec d'autres associations du territoire, de nouveaux projets ont permis aux publics les plus fragiles d'accéder à un emploi.

## Convergence

Ce programme vise à faciliter l'insertion professionnelle des publics en grande difficulté, par un accompagnement renforcé sur les différents freins à l'emploi dans des chantiers d'insertion. Une équipe a été recrutée au titre du territoire de Nantes Métropole, composée d'un poste de coordinatrice adjointe et de trois chargés de partenariat dédiés aux thématiques suivantes : Emploi – Hébergement/Logement et Santé/accès aux droits qui viennent en soutien des actions réalisées par les chargés d'insertion professionnelle ou encadrants des ACI d'Océan, de Trajet et de notre association.

## Premières Heures en Chantier

Ce dispositif vise à répondre aux besoins des publics connaissant un parcours de rue en leur permettant d'intégrer les chantiers d'insertion dès 4h d'activité. Ce premier seuil permet ainsi aux personnes concernées de bénéficier de l'accompagnement social et professionnel d'une éducatrice, recrutée sur ce programme et d'augmenter progressivement leur temps de travail.

## Sortie Inclusive des Bidonvilles par l'Emploi et le Logement (SIBEL)

Accompagnement renforcé de personnes migrantes de l'Europe de l'Est, en priorité des jeunes femmes, issues des bidonvilles de la Métropole, sur les thématiques de l'accès à l'emploi et au logement, via l'intervention d'une éducatrice dédiée à ce projet.

## Chargé d'Insertion Professionnelle (CIP)

Un CIP a été intégré au service afin de développer la thématique de l'emploi avec les publics accompagnés par les services CADA et HUDA, du premier diagnostic jusqu'à l'inscription à Pôle Emploi, ainsi que les différentes démarches facilitant les parcours d'intégration dans l'emploi des réfugiés.

Le Chargé de projet Développement de l'association a accompagné le chef de service et ses équipes, dans la mise en œuvre de ces différents projets tout au long de l'année, sur un temps dédié au domaine de l'insertion professionnelle.

Un temps de secrétariat est intégré au service afin de soutenir les équipes et le Chef de service insertion professionnelle.

Pour favoriser le retour à l'emploi, l'effort fourni en 2020 sur l'axe « formation » a été renforcé en 2021 (cours de français, qualification, habilitation).

Nous avons poursuivi en parallèle les activités d'insertion classique de l'association à savoir :

## Les Ateliers d'adaptation à la vie active (AAVA)

Les ateliers permettent aux personnes hébergées au CHRS AMETIS de reprendre progressivement une activité professionnelle. Ils accueillent 57 personnes environ, au sein de trois activités : le maraîchage, la restauration collective et la buanderie.

## ACI

Les chantiers d'insertion ont une capacité de 33 postes en CDDI pour une équivalence de 52 personnes à 26 h hebdomadaires au sein de trois activités : Espaces verts, Nettoyage et Second Œuvre. Les chantiers ont particulièrement été impactés dans leur organisation par la mise en place des programmes Premières Heures et Convergence cette année.

## L'action de dynamisation CIM

Ce dispositif permet d'accueillir des personnes bénéficiaires du RSA en contrat CUI-CAE sur un temps hebdomadaire limité à 13 heures. Les personnes peuvent se remettre progressivement au travail avant d'envisager, quand les difficultés sont levées, un emploi, par exemple en chantier d'insertion.

## Accompagnement des bénéficiaires du RSA pour la ville de Saint Sébastien

La sortie de la crise sanitaire a permis de reprendre progressivement des entretiens en présentiel, ce qui est essentiel pour maintenir un lien constant avec les allocataires du RSA. Malgré la reprise économique et une baisse globale du nombre d'allocataires sur le Département, le nombre de personnes suivies par la référente RSA reste stable et les situations individuelles des usagers sont complexes, voire préoccupantes pour certaines personnes.

Les chrysanthèmes de l'atelier maraîchage.



# SERVICES GÉNÉRAUX & PROJETS IMMOBILIERS



« Les demandes concernant des urgences liées à la sécurité des personnes et du bâti ont toutes été traitées dans des délais courts (moins de 48 heures)... »



**12** salariés dont **1 responsable, 2 chefs de service, 1 coordinateur.**



**CHIFFRES CLÉS**

**3 624 interventions de maintenance en 2021**

Champ d'intervention du service : le parc de logements de l'association (principalement de la location) est composé de 567 logements fin 2021 (532 en 2019), sur les 9 foyers et résidences et sur les 25 lieux de bureaux.

## Services généraux

### Activité 2021

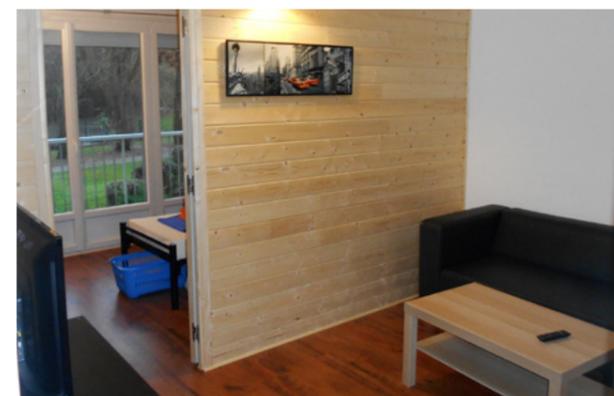
2021 a vu une hausse très importante des besoins en logements, notamment pour permettre la sortie de tous les mineurs hébergés à l'hôtel.

Afin de répondre à ces besoins, une importante réorganisation du service a été nécessaire :

- Scission du service en 2 entités (immobilier et maintenance),
- Recrutement d'un deuxième coordinateur, en fin d'année,
- Création d'un nouveau poste d'agent de maintenance,
- Renforcement de la présence du service sur les sites éloignés (St Nazaire, Châteaubriant),
- Création d'un poste d'assistant de gestion locative et recrutement d'un salarié en contrat de qualification (alternance) sur les missions de recherches immobilières.

La forte augmentation des demandes d'intervention en 2021 (+ 45 % par rapport à 2020) s'explique par l'utilisation systématique du logiciel de suivi de logements (Ogirys) d'une part et l'augmentation du parc immobilier.

Les demandes concernant des urgences liées à la sécurité des personnes et du bâti ont toutes été traitées dans des délais courts (moins de 48 heures). Les demandes qui n'ont pas pu être traitées concernent principalement des travaux peu urgents (changement de nom sur interphone, par exemple) ou des travaux longs (embellissement, peinture, problématiques d'humidité, de moisissures qui nécessitent des travaux de revêtements de murs ou plafonds). Malgré tout, 36 logements ont pu bénéficier en 2021 de travaux de rénovation / embellissement.



Aménagement de logement.

## Captation et équipements de nouveaux logements

L'association a capté 73 nouveaux logements en 2021.

Pour la plupart de ces logements, le service maintenance a été sollicité pour :

- Les visites, les états des lieux,
- Pour ouvrir les énergies,
- Pour ouvrir des contrats d'entretien chaudière,
- Commander des badges d'immeuble supplémentaires,
- Commander, livrer et monter le mobilier, l'électroménager,
- Commander, livrer le petit matériel hôtelier,
- Préparer le logement : rideaux, serrures sur portes de chambres etc,
- Achats.

Le service a acheté du mobilier, de l'électroménager, de la vaisselle, du linge, des produits et du matériel d'entretien, des fournitures de maintenance... Cela représente par exemple pour 2021 : 58 lave-linge, 29 cuisinières, 98 aspirateurs, 60 réfrigérateurs, 123 téléviseurs, 136 fours micro-ondes, 128 commandes de petit matériel hôtelier, reçues en plus de 200 palettes.

## Gestion locative

Le service a également été sollicité pour réaliser plus de 200 états des lieux des résidents des différents services. Désormais dématérialisés, les états des lieux se font sur tablette.

La gestion locative implique aussi de nombreux inventaires, réasorts, déménagements, demandes de nettoyage...

Enfin, le service a déclaré 33 sinistres à notre assureur, ce qui entraîne une quantité importante de demandes de devis, de rendez-vous, etc...

## Sécurité

En 2021, l'ensemble des contrats liés aux obligations réglementaires (sécurité incendie, code du travail...) ont été revus et appliqués à l'ensemble des sites de l'association.

Un travail de suivi de ces contrats est assuré par le service (suivi des interventions, collecte des rapports, levées des observations...).

## Dons en nature

Nous avons fait un essai de partenariat avec Maison du Monde. Pour notre association cela a impliqué un investissement très important en matière de manutention et de personnel. En effet, il était impératif de réagir rapidement et de récupérer une quantité importante de produits avec un matériel adapté, de compter les objets récupérés ...

Nous avons cependant accepté ce don très important - près de 500 produits en tout genre (décoration, linge de maison, vaisselle...) ce qui nous a permis de mettre à disposition de nos usagers du matériel de très belle qualité. A l'été 2021, nous avons eu un don très important de masques en provenance de la pharmacie Beausoleil. Enfin, et comme les années précédentes, nous avons renouvelé notre adhésion à deux associations (Agence du don en nature et Dons Solidaires), qui nous ont fait bénéficier principalement de matériel d'équipement des appartements, hygiène, matériel COVID...

## Projets immobiliers

L'association s'est dotée en septembre 2021 d'une expertise supplémentaire en matière de projets immobiliers.

Placée sous l'autorité de la Responsable Finances et Services Généraux, la Cheffe de projet immobilier élabore et conduit les projets immobiliers de l'association au service des besoins des pôles et de la direction générale.

Plus précisément, elle pilote les études de faisabilité, élabore les budgets et coordonne les travaux.

Elle est amenée à travailler en collaboration avec les Services Généraux et les chantiers d'insertion.

Depuis son arrivée, elle a notamment suivi le chantier des LAM et démarré le diagnostic immobilier du patrimoine de l'association.



Travaux d'extension du CADA.



**17**  
salariés dont  
**4 responsables de service**

# PÔLE ADMINISTRATIF



« En 2021, nos méthodes de travail ont encore été impactées par la COVID-19... »

## CHIFFRES CLÉS

12 411 appels téléphoniques

6.000 bulletins de salaires réalisés

604 dossiers arrêts de travail traités dont 87 % liés à la maladie (dont 11 % arrêts liés au Covid19), 4 % liés aux accidents du travail/maladie professionnelle, 9 % liés à la maternité/paternité

719 mouvements de personnel en 2021  
(moyenne 60 contrats, avenants par mois)

418 670 lignes d'écritures comptables saisies

### Secrétariat du siège

Le service est composé d'une secrétaire d'accueil à temps partiel, d'une secrétaire à temps plein et d'une secrétaire à temps partiel en contrat aidé sous la responsabilité de l'attachée de direction.

### Activité et quelques chiffres 2021

12 411 appels téléphoniques, soit plus de 1 000 appels par mois. Plus de 500 candidatures et demandes de stages traitées. 7 432 impressions réalisées par le secrétariat pour tous les services de l'association. 457 demandes d'interventions comptabilisées sur notre logiciel de gestion des usagers. 105 livraisons et dons organisés avec l'aide des bénévoles. Le secrétariat est en charge de la veille concernant tous les documents associatifs afin qu'ils soient toujours disponibles et à jour pour l'ensemble des services (dossiers CHRS, plaquettes, annuaire téléphonique, organigramme).

### Les autres missions du secrétariat

Une collecte a eu lieu en avril 2021 au Super U de Vertou dans le cadre de la lutte contre la précarité menstruelle. Le secrétariat a aidé à l'organisation de ces deux journées en recherchant des bénévoles puis au suivi de la distribution des 800 produits dans les différents services de l'association.

Pour cette deuxième année de crise sanitaire, le secrétariat a participé en diffusant l'information du Pass sanitaire auprès des bénévoles ainsi qu'en rédigeant des attestations de déplacements professionnels dans le cadre des missions de bénévolat. Des remerciements ont également été adressés aux différentes structures ayant fait des dons à l'association.

Des opérations de déstockage de légumes ont eu lieu en fin d'été 2021 au profit des salariés de l'association. Le secrétariat a organisé les commandes avec l'atelier maraichage et le suivi pour la comptabilité. Un franc succès avec près de 450 kg de légumes vendus.

### Secrétariat de direction générale

**Communication** : l'attachée de Direction est chargée de la communication interne et externe de l'association (animation des réseaux sociaux, mise à jour des documents de communication, relations avec les médias).

**Suivi des volontaires en service civique et bénévoles** : en 2021, l'association a recruté 5 volontaires en service civique et 34 nouveaux bénévoles. Le secrétariat de direction est chargé de la mise en ligne des propositions de postes et du suivi administratif des jeunes tout au long de leur mission. Chaque nouveau dossier de bénévole est traité par le secrétariat en fonction des domaines d'accompagnements.

**Hangar Meubles** : ce service permet à des usagers sortants de nos structures de pouvoir se meubler à moindre coût dans leur nouveau logement. Le service est assuré par une équipe de 7 bénévoles, dont le secrétariat gère la planification et l'organisation des tournées. Un inventaire-photos est à disposition des travailleurs sociaux qui peuvent ainsi proposer les meubles aux personnes qu'ils accompagnent. Livraisons et dons qui avaient connu une baisse notable en raison de la crise sanitaire l'an passé, ont été importants en 2021 avec 105 dons et livraisons contre 74 en 2020. Des remerciements sont adressés de manière régulière aux donateurs et des fichiers de suivi sont mis à jour. Une nouvelle organisation est en cours de réflexion pour 2022 afin de permettre une meilleure visibilité des stocks notamment grâce à système d'étiquetage.



### Service Ressources Humaines

Le service Ressources Humaines est composé en 2021 de six salariées : une responsable RH, une attachée RRH référente GPEC et SSCT, une Gestionnaire Paie et Administration du Personnel, deux assistantes RH et paie, une assistante RH gestion des temps.

524 salariés présents au 31/12/2021 dont 395 personnels d'encadrement, 11 contrats aidés (contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage), 129 personne en insertion (chantiers, ateliers, redynamisation).

Au quotidien, le service gère de nombreuses activités : l'administration du personnel d'encadrement (siège ASBL) ainsi que les personnes en insertion (Chantiers d'Insertion, Ateliers à la Vie Active), constitution des dossiers administratifs, déclarations d'embauche, établissement des contrats de travail, l'accueil des nouveaux salariés, les visites à la médecine du travail, le suivi des dossiers mutuelles, la création et suivi des plannings de l'ensemble des pôles de l'association. Le service gère aussi la GPEC, le plan de formation, le suivi des dossiers de remboursement, la paie, les arrêts de travail, les diffusions des offres d'emploi, les relations avec les membres du CSE et les procédures de rupture de contrat.

Les effectifs ont continué progressivement d'augmenter, avec un renforcement de l'effectif CDI cadre en 2021 (+10 soit une augmentation de 42%) et un recours continue des CDD (468 CDD en 2021), afin d'assurer la continuité des services et renforcer l'équipe d'encadrement.

Nos méthodes de travail ont encore été impactées par le Covid 19. Le service RH a continué au cours de l'année d'appliquer les nouvelles règles pour faire face à la circulation de l'épidémie : Pass sanitaire, obligation vaccinale, port du masque et application des protocoles spécifiques. Le service a aussi permis un accompagnement des salariés avec la mise en place d'un service de soutien et de consultation psychologique.

Fin 2021 a été marquée par la mise en place d'un nouveau logiciel de paie qui sera suivi en 2022 du développement d'un Système d'Information - SIRH (planning, gestion des emplois et des compétences.). Ces outils permettront de continuer à respecter les obligations légales, de garantir la sécurité des données RH, d'améliorer la productivité administrative RH, de structurer les processus RH et de mieux piloter les décisions RH (avec des indicateurs financiers, humains.).

### Service Finances

Placé sous l'autorité de la Responsable Finances et Services Généraux, le service est composé de 6 salariés : un responsable comptable, trois comptables et de deux secrétaires administratives et comptables.

Avec un renfort d'un salarié en CDD, le service a continué d'absorber la surcharge de travail, inhérente à la croissance continue de l'association.

Le nombre de lignes d'écritures est passé de 322 587 en 2020 à 418 670 en 2021, soit une augmentation de 30 %. 1 434 factures clients ont été émises et enregistrées. Les 14 629 factures fournisseurs traitées ont été enregistrées avec des répartitions analytiques importantes : 39 budgets, 567 logements, 9 résidences, 25 bureaux, 121 véhicules.

A ces factures s'ajoutent les opérations de caisse (28 caisses) et de banque (4 banques).

Au volume de traitement des pièces comptables, il faut ajouter le temps consacré à l'accueil, l'information des fournisseurs et clients (relances), la gestion administrative des logements en nombre croissant (gestion des documents locatifs, assurance des logements, demandes de dégrèvement d'impôts, mises à jour des loyers, suivi APL), l'inscription des jeunes aux collèges et lycées, le suivi et la gestion de la flotte véhicules : + 21 véhicules mis en service (flotte de 121 véhicules), la gestion des postes informatiques : 203 achats, la gestion de la téléphonie : + 63 lignes mobiles, et activation de 71 lignes en smartphones dans le cadre de la mise en place du télétravail.

Enfin, le service doit assurer 2 temps forts dans l'année qui correspondent à l'élaboration des comptes annuels et des comptes rendus financiers de ces 39 budgets (janvier à juin) et à la préparation de 39 budgets (septembre-octobre).

# SUR LES RÉSEAUX EN 2021 #



Site internet : 30 505 visiteurs dont 29 842 nouveaux utilisateurs.  
Facebook : 683 abonnés, 144 publications.  
LinkedIn : près de 1 000 abonnés.

JANVIER ##### 01

## Chantier en cours

Structure bois, isolation bois et bardage extérieur métallique, voici la dernière réalisation de l'équipe du chantier second œuvre encadrée par Philippe, éducateur technique spécialisé.

Monté sur une ancienne serre dont l'équipe a utilisé la structure métallique, un vestiaire est en train d'être créé de toute pièce avec une majorité de matériel de récupération. Ce vestiaire est destiné aux femmes qui travaillent sur les chantiers de notre association.

FEVRIER ##### 02

## Jardin zen à la Maison Relais

Depuis plusieurs jours, les locataires de la Maison Relais s'activent au jardin...

Dans le cadre de ses études d'accompagnement éducatif et social, Gaëlle, en stage pour 6 mois à la Maison Relais, a initié un projet de jardin zen avec les locataires. Après avoir bravé les intempéries, les courageux ont récupéré les matériaux sur le site de Vertou, et se sont mis à l'ouvrage. Le jardin est aujourd'hui achevé.

«Un joli coin de paradis propice à la méditation» selon Maé, salarié de la Maison Relais

MARS ##### 03

## La musique et la danse comme outil éducatif

L'association Musique Pour Tous Nantes intervient auprès des jeunes de la résidence Frère Louis en mettant en place des ateliers de musique ludiques, gratuits et collectifs animés bénévolement par des musiciens amateurs locaux et passionnés.

Les ateliers proposés sont des supports, mais l'objectif éducatif est d'accompagner les jeunes vers un mieux-être global.

Un bel exemple de l'importance du rôle des Accompagnants Socio-Educatifs au quotidien, dans la vie des jeunes, sur l'enjeu de l'articulation entre l'intervention des Référents Educatifs et celle de ces professionnels qui vivent au quotidien avec ces ados.

AVRIL ##### 04

## Dégustation de fromages à Vertou

A l'occasion de la journée mondiale du fromage, Nolwen a organisé il y a quelques semaines une « dégustation de fromages ». Les résidents du CHRS AMETIS VERTOU ont pu déguster 7 fromages différents : Comté, Gruyère Suisse, Emmental, Brebis d'Ossau, Chèvre, Bleu d'Auvergne et Curé Nantais.

L'activité était de retrouver le nom du fromage et le placer sur la carte de France (ici en photo), puis ils ont terminé par un quizz avec le jeu de cartes « d'Où viennent ces fromages ? ». Un moment convivial avec les résidents qui ont apprécié l'animation et se sont bien régalez !

MAI ##### 05

## Atelier sérigraphie à Jeanne Bernard

Un petit aperçu de l'atelier sérigraphie du weekend dernier avec l'impression de t-shirts Jeanne Bernard réalisés d'après un collage collectif de Mass et Redwan.

Avec l'aide de l'équipe, les jeunes ont pu imprimer 10 t-shirts qui pourront servir de maillots d'équipe du foyer. C'était vraiment une chouette expérience!

JUIN ##### 06

## Projet jardin aux LAM

En mai, nous vous parlions de l'envie qu'avaient les résidents des LAM de réinvestir leur jardin. Ce projet avance bien. Pour les professionnels des LAM, ce projet c'est aussi une autre façon de continuer d'aborder le bien-être, et de prendre soin de soi.

Ces derniers jours, les résidents ont pu cueillir des aromatiques et les mettre à sécher dans un séchoir simple et fait maison. Nous remercions Biocoop Nantes Sud, car c'est grâce à la mise à disposition de leurs cagettes que nous avons pu fabriquer le séchoir.

Un coin a été aménagé pour le stockage, et d'autres bocaux de tisanes viendront dans les semaines à venir !

JUILLET ##### 07

## Nouveau dispositif à ASBL, avec l'ouverture du foyer HOME24 !

Foyer de 18 places situé rue des Olivettes, s'inscrivant dans le cadre de l'urgence sociale et qui a ouvert fin juin dans les suites du plan hivernal. Le foyer est ouvert de 16 heures à 8 heures, les résidents sont là pour quelques nuits et sont orientés par le SIAO44 et avec une place maraude réservée pour le Samu Social.

Nous recevons tous les jours des bons repas préparés par Cuisine Et Cetera, permettant de créer du lien pendant le temps du dîner.

Le foyer prend peu à peu vie ces derniers jours, nous avons avec l'aide de résidents réalisés des meubles en palettes afin d'habiller la cour intérieure. Un temps d'accompagnement se met en place avec les résidents comme avec la création d'un cv, aide pour remplir des documents administratifs.

AOUT ##### 08

## Gros temps fort de l'été très attendu des jeunes de la Résidence Frère Louis, une sortie à Paris a été organisée !

Au total, 11 jeunes et deux professionnels ont pu profiter d'une journée dans la capitale.

Au programme : visite de la Tour Eiffel, du quartier de Montmartre - les jeunes en ont profité pour s'essayer à de nombreux shooting photos ! et cité des Sciences l'après-midi !

SEPTEMBRE ##### 09

## Journée plage pour le CADA

Mercredi 18 août, l'équipe du CADA est partie en car à Pornic, avec une trentaine de personnes accueillies sur le service.

Dégustation de glaces à la Fraiseriaie, pique-nique et jeux sur la plage, bain pour les plus courageux !

Journée très conviviale, riche en échanges, sport et bonne humeur.

Comme en témoigne, ce joli résumé de Kadiatou, résidente du CADA «Ça m'a fait du bien au moral ! J'ai pu faire la connaissance d'autres personnes que je n'avais jamais rencontré avant. Le cadre était très sympa et agréable. Je me suis bien défilée !»

OCTOBRE ##### 10

## La team maraichage au potager de la cantine

Fin septembre, l'équipe s'est rendue sur l'île de Nantes pour un atelier nettoyage des planches de culture du potager de la cantine avec Olivier Durand Maraîcher, ancien maître d'apprentissage de Firmin, notre encadrant technique.

L'équipe était ravie de cette sortie et expérience et d'avoir pu échanger avec Olivier et son équipe.

NOVEMBRE ##### 11

## Formidable mobilisation multi associations pour la défense du secteur social et medico social! Un seul mot d'ordre : #SEGURPOURTOUS

DECEMBRE ##### 12

## Challenge bowling inter services

Aurore, animatrice aux LAM, Mathilde et Manon, volontaires en service civique à l'association ont organisé une rencontre au bowling entre les résidents des Maisons Relais et ceux des LAM.

6 résidents ont donc pu s'affronter sur les pistes de l'Eurobowl ! La compétition LAM/ Maisons Relais et la confrontation des scores de chacun ont vite laissé place à une bonne ambiance générale.



A S S O  
S A I N T  
B E N O Î T  
L A B R E

Association Saint-Benoît Labre  
La Ville au Blanc - 3 allée du Cap Horn  
44120 VERTOU  
Tél. : 02 40 80 02 02  
Courriel : [association@asbl44.com](mailto:association@asbl44.com)

SUIVEZ-NOUS



[www.asbl44.com](http://www.asbl44.com)