



a.m.a.r.

RAPPORT D'ACTIVITE 2021

C.P.H.

Centre Provisoire d'Hébergement

Association Montalbanaise d'Aide pour les Réfugiés
24 rue Caussat – 82 000 Montauban
Tél : 05.63.22.17.00
amar.accueil@gmail.com - centreamar.org

SOMMAIRE

Propos introductifs aux rapports d'activité 2021

La transversalité au sein de l'AMAR

1. La démarche qualité à AMAR

1.1. Le suivi de la mise en œuvre de l'évaluation externe et des projets d'établissements

1.2. L'évaluation interne

1.3. La participation des usagers et usagères

2. Les outils du travail en équipe AMAR

2.1. Les groupes thématiques

2.2. Le travail d'équipe

3. L'ouverture de l'AMAR

3.1. Le site Internet

3.2. Le partenariat

3.3. Le réseau santé interculturelité, le GAPP, les ressources solidaires de santé

3.4. Les actions associatives

3.5. Conventions de partenariat

4. Les activités et prestations à destination des personnes accompagnées

4.1. La consultation psychologique interculturelle et la coordination avec les travailleurs sociaux

4.2. L'accompagnement dans le logement

Rapport d'activité CPH

1. Le Public accueilli en 2021

- 1.1. Profil du public accueilli
- 1.2. Le taux d'occupation
- 1.3. La durée de prise en charge
- 1.4. Répartition de la population par composition familiale
- 1.5. Nationalités

2. L'accompagnement en CPH

- 2.1. Accompagnement social et insertion professionnelle
- 2.2. Socialisation et scolarisation des enfants
- 2.3. Le relogement des familles

Propos introductifs aux rapports d'activité 2021

La suite de la gestion de la crise sanitaire au sein des établissements

☞ **Un troisième plan de continuité de l'activité** a été mis en place en privilégiant :

- le maintien des activités des établissements, à savoir les entrées et sorties des résidents orientés par l'OFII, l'accompagnement social et juridique, les convocations OFPRA /CNDA
- l'accueil des résidents sur RDV
- l'ouverture du centre aux horaires habituels
- le renforcement du télétravail comme convenu dans la charte signée en janvier 2021 (**annexe 1**)

☞ **La distribution de masques** et de gels de protection a pu se maintenir grâce à l'Agence du Don en Nature, des achats réalisés directement à partir de notre budget, des distributions régulières par les services de l'état et des envois nominatifs à l'attention de chaque résident par le Ministère de la santé.

☞ **Des dons alimentaires**, couches bébé, lait et produits frais ont été distribués par des associations caritatives, principalement la Croix Rouge et le Secours populaire et grâce à la reconduction de l'aide financière de la fondation Bruneau à hauteur de 3000 euros pour l'achat de produits de première nécessité.

☞ Seules les **actions collectives** portées par le pôle santé ont été maintenues avec les partenaires disponibles et la mise en place des mesures de protections comme indiquées dans les différents protocoles du Ministère (jauge de présence dans les lieux clos et personnes limitées pour les espaces extérieurs)

☞ Un soutien, **des ressources d'information hebdomadaire** réalisée par notre fédération : FAS

LA TRANSVERSALITE AU SEIN DE L'AMAR

Afin de mutualiser les compétences et les ressources, de diffuser des pratiques innovantes au sein des équipes et d'améliorer la qualité des prestations auprès des usagers et usagères, la direction et les équipes travaillent sur des thèmes communs liés aux objectifs et missions des établissements gérés par l'AMAR.

L'année 2021 a été marquée par la mise en place d'une organisation « dégradée » suite aux différentes périodes de confinement et dé-confinement.

Dans la mesure du possible nous avons continué la réflexion autour de nos outils de travail comme suit.

1. La démarche qualité à AMAR

1.1. Le suivi de la mise en œuvre de l'évaluation externe et des projets d'établissements

Un groupe de travail constitué de 6 salariées est chargé du suivi des plans d'action et de la préparation de la formalisation des mises à jour et réactualisation. En effet l'évolution de la nouvelle réglementation en matière d'asile, les nouveaux publics accueillis et les nouveaux territoires d'accueil nécessitent d'être introduits dans nos pratiques professionnelles et dans nos outils de travail.

L'évaluation externe du CADA et du CPH réalisée en Août 2014 par la coopérative d'ingénierie sociale CISAME a donné lieu à l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action portant sur 3 axes :

✓ Les instruments et les outils de la loi 2002-2 : l'évaluation interne, les RBPP¹, le projet d'établissement...

¹ RBPP : Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles-ANESM

✓ Les quatre thèmes canoniques de la loi 2002-2 : L'ouverture de l'établissement, l'accompagnement individualisé, la participation des usagers et usagères, la prévention des risques et la promotion de la bientraitance ;

✓ Les procédures et la chaîne documentaire : la traçabilité, le formalisme, la cohérence d'ensemble.

Les deux projets d'établissements ont ainsi été réactualisés en décembre 2019 pour une nouvelle période de 5 ans

1.2. L'évaluation interne

↳ **Pour le CADA :**

Même si la réforme de l'asile du 29 Juillet 2015 allège les obligations des CADA en termes d'évaluation interne, un travail d'amélioration de la qualité des prestations délivrées se poursuit.

Des pistes d'amélioration sont travaillées autour des thématiques suivantes :

- L'autonomie de la personne soutenue dès son entrée en CADA : conditions d'accueil, modalités d'hébergement sur les collectifs, ...
- La prise en charge de la santé par la famille : information, prévention,...
- L'autonomie de la personne dans sa vie sociale : informations, orientations,...
- La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies

Ceci en lien avec le travail de réflexion et les pistes d'amélioration issues des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM (dont les missions ont été intégrées à la haute autorité de santé depuis avril 2018).

Les réorganisations en interne des modalités d'accompagnement (pôle logement, pôle santé, groupe procédure) débutées en 2016, facilitent une meilleure coordination des professionnel-le-s et des actions mises en œuvre. **Deux nouveaux pôles ont été mis en place en 2018 : pôle administratif et pôle accompagnement social afin de consolider l'organisation du travail de l'ensemble de l'équipe, ainsi que des permanences sociales trois demi – journées par semaine.**

Ces nouvelles modalités d'organisation ont été évaluées régulièrement en réunion d'équipe durant l'année 2021.

↳ Pour le CPH :

L'évaluation interne du CPH terminée en décembre 2017 a permis de dégager des axes d'amélioration pour les cinq années à venir. Il s'agit en particulier des thématiques liées à l'accès au logement et à l'insertion professionnelle. Elle a permis aussi de se référer aux préconisations des évaluateurs externes et de favoriser les prises de décisions collectives.

Les domaines initialement explorés ont été conservés dans ce second exercice à savoir : garantie des droits et participation des personnes accueillies ; protection, gestion et prévention des risques ; personnalisation de l'accompagnement ; promotion de l'autonomie et qualité de vie.

1.3. La participation des personnes accompagnées

Des conseils de maison (adaptation du conseil de vie sociale) ont lieu tous les deux mois environ. Ils sont ouverts aux résident.e.s des deux structures de l'AMAR. Ces rencontres permettent le passage d'information sur l'actualité en matière de droit d'asile, sur l'organisation interne ou les activités proposées par l'AMAR. C'est aussi un lieu d'échange et de partage entre familles.

Nous avons utilisé cet espace en mars 2020 en début d'épidémie pour donner les informations nécessaires sur les gestes barrières avec présence de traducteurs et traductrices.

Nous avons retravaillé le document de présentation des outils de la participation des usagers et usagères et usagères en vue de répondre à l'appel à projet de création de places pour 2021 (annexe 2).

2. Les outils du travail en équipe AMAR

2.1. Les groupes thématiques

↳ Le pôle santé

Articulé autour d'un groupe de salarié·e·s dénommés « référents santé » ce pôle a pour objectif :

- ✓ D'être « ressource », sur la thématique santé, auprès de l'équipe CADA-CPH, permettant la centralisation des différentes ressources disponibles sur le territoire et l'information vers les salarié·e·s (affichage, veille juridique, protocoles).
- ✓ Mettre en œuvre des temps d'échanges en collectif auprès des résident·e·s avec différents partenaires afin de connaître l'existant sur le territoire et en fonction des besoins repérés ou exprimés par les résidents.
- ✓ Tenir à jour la liste des personnes vulnérables lors des différents plans (canicule, grippe aviaire ...).
- ✓ Elaborer des modes de contractualisation avec les partenaires du secteur.
- ✓ Développer des initiatives et des projets en matière de santé à l'égard des résident·e·s.

Au cours de l'année 2021, plusieurs temps d'échange/débat autour de la santé en collectif ont pu être mis en place à l'attention des résident·e·s, grâce au travail de partenariat développé depuis 2018.

Date	Partenaire	Thématique	Nbre personnes
17/02/21	Addictions France	rapport aux écrans	7
17/03/21	Planning Familial	rapport au corps	7
07/04/21	APAS 82	Prévention Covid 19	5
27/05/21	Psychologue AMAR	Sommeil	9
30/06/21	APAS 82	Prévention Covid 19	11
01/09/21	APAS 82	Prévention Covid 19	11
14/09/21	Sociologue	Genre et relations femmes/hommes	9
29/09/21	Planning Familial	projet construit par le planning familial (disposer de son corps, santé sexuelle et reproductive, violences, gestion des émotions, assignation de genre)	2
06/10/21	Planning Familial		5
13/10/21	Planning Familial		5
17/11/21	UPD	vaccination, des maladies infectieuses, idées reçues	5
01/12/21	Sociologue	LGBTQ+	5
15/12/21	PMI	parentalité	1

Ces groupes sont ouverts à l'ensemble des résident-e-s du Centre AMAR.

En raison de la crise sanitaire, nous avons été contraint-e-s de nous adapter aux réglementations en vigueur. Nous avons dû limiter le nombre de personnes accueillies sur les groupes. Nous avons également dû proposer plusieurs échanges autour du Covid pour nous adapter aux changements.

En milieu d'année, un bilan de ces rencontres avec les partenaires a pu avoir lieu. Ceci a permis de proposer de nouvelles thématiques de travail et de réajuster l'organisation de ces moments. Au vu du nombre de partenaires avec lesquels nous travaillons, de l'accélération des procédures de demande d'asile et donc du turn-over, nous avons pris la décision commune de proposer des temps d'échange tous les 15 jours.

Au sein du Pôle Santé, nous continuons d'explorer différentes façon du « prendre soin ».

Nous avons pu obtenir des subventions pour mener à bien le projet d'échange collectif établi avec la psychologue interculturelle. Nous avons nommé ce projet « Pas si Loin » car il symbolise une rencontre entre les cultures des différents pays. Ce projet a pour but de renforcer l'identité et la sécurité intérieure afin de favoriser une insertion sociale et professionnelle.

Il s'agit de groupes ouverts à l'ensemble des résidents de la structure. Les participants choisissent les thématiques abordées. La dynamique de groupe prend tout son sens dans le travail de différence et de reconnaissance.

Dates	Thématiques	Nbre de personnes
01/04/21	Salutations, respect, tabac, place des femmes, religion, mariage forcé, éducation des enfants	9
15/04/21	Mariages, codes, traditions, climat, alimentation, hygiène, respect, domination, préjugés, groupe d'appartenance, préservation du groupe	8
06/05/21	Langue maternelle et langue française, jeu similitudes et différences, musique, sonorités	6
10/06/21	Tatouages, honneur, beauté, appartenance, évolution des cultures, mondialisation, cash back, structuration du travail, auto-entreprenariat, respect	7
24/06/21	Mariages coutumiers, civils et religieux, castes, statut des enfants	11
08/07/21	Thé, colonisation, égalité des droits	11
29/10/21	Education, solidarité, rapport de voisinage, santé, discriminations, respect	9
09/11/21	Travail, droit des femmes, rôle de l'homme	1
25/11/21	Place de l'humain en France, place des animaux, expériences culinaires	3
09/12/21	Liberté, accès à l'éducation et à la culture, différences femmes/hommes, émotions	4

Nous nous sommes rapprochés d'une art thérapeute pour développer deux projets : un à destination des enfants et un à destination des personnes isolées et hébergées sur des logements en cohabitation.

Nous avons pu mener le projet à destination des enfants. Nous avons organisé 6 ateliers hebdomadaires entre juin et juillet 2021 à l'attention de 17 enfants entre 7 et 10 ans.

Ces ateliers ont permis d'aborder les questions de la gestion des émotions, confiance en soi, rencontre dans un groupe de pairs. Les enfants ont pu aborder des thématiques lourdes qui les préoccupent telles que le racisme, le genre et la précarité.

Nous avons également pu soutenir une résidente dans sa proposition d'animation d'ateliers peinture et argile auprès de résidents. Elle a proposé 4 dates sur des vacances scolaires à destination d'adultes et enfants.

Ces ateliers ont permis de renforcer ses compétences et son estime d'elle-même. Ils ont pu permettre aux participants de se poser au calme autour d'une activité créative.

Toujours en nous basant sur les demandes exprimées par les résidents et sur nos évaluations des situations (isolement, temps d'attente lié à la procédure de demande d'asile, situation sanitaire, etc.), nous avons organisé deux « balades santé » à la découverte de Montauban et ses alentours.

Enfin, nous continuons d'entretenir nos relations avec les partenaires du territoire en vue de favoriser notre travail commun auprès des personnes que l'on accompagne (rencontre avec l'équipe de la PASS, visioconférence avec la CPAM, journée d'étude régionale avec la FAS, etc.).

↳ **Le groupe procédure**

Le groupe, constitué des chargé-e-s de procédures CADA, a pour objectif de développer une approche collective du travail, permettre l'échange des pratiques et d'informations, dans l'intérêt des personnes accompagnées et des salarié-e-s.

↳ *Les informations collectives vers les personnes accueillies*

Des interventions collectives vers les personnes accompagnées sont proposées.

Le but de ces rencontres est de favoriser l'échange et le partage des interrogations, doutes, peurs des personnes afin qu'ils s'en libèrent. Il s'agit de clarifier les attentes des instances de l'asile et d'aider les résident-e-s et résidentes à s'y préparer et à y

répondre. Pour cela, nous faisons appel à des interprètes afin que les personnes puissent correctement comprendre et être comprises lors des échanges.

Elles sont adaptées, dans la mesure du possible au type de procédure de demande d'asile. Les personnes invitées aux interventions sont regroupées en fonction de leur procédure. En effet, les informations à donner ne sont pas les mêmes, que ce soit pour une procédure dite « normale » ou une autre dite « accélérée ».

Des visionnages du film « l'asile du droit »² sont organisés afin d'informer et de préparer les résident-e-s à l'examen de leur demande d'asile lors de leur passage à l'audience de la CNDA.

En 2021, en raison de la crise sanitaire, nous n'avons pas proposé d'interventions collectives.

En décembre, le bureau du retour et de la réinsertion de la direction territoriale de l'OFII Toulouse nous a sollicité afin de venir présenter aux personnes accompagnées le programme de retour volontaire vers le pays d'origine. Cette intervention a eu lieu le 14 Décembre.

. ☞ La veille juridique :

Dans le cadre de la veille juridique, les modifications législatives sont transmises régulièrement à tous.tes les salarié-e-s. Le film « l'asile du droit » est proposé aux nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes dans la structure (salarié-e-s, stagiaires).

☞ **Le pôle logement**

Ce pôle est constitué de la cheffe de service, du factotum et des techniciennes en intervention sociale et familiale. Il se réunit hebdomadairement afin de faciliter le suivi et une meilleure articulation entre les aspects techniques et pédagogiques liés à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement à la vie quotidienne dans les 47 appartements loués par AMAR (40 CADA et 7 CPH).

² « L'asile du droit » : film d'Henri de Latour, 2007 ADL Production

Un comité logement, animé par la directrice, se réunissant mensuellement renforce ce service afin d'anticiper, programmer et suivre l'évolution du parc locatif en termes d'aménagement, d'entretien ou de travaux de rénovation des appartements.

↳ **Le groupe accompagnement social**

Ce groupe se réunit mensuellement. Il est constitué des accompagnateurs-trices sociaux·ales et des techniciennes d'intervention sociale et familiale. Il a pour objectifs :

- L'échange de pratiques, la mise en place de procédure ou d'outils, la mutualisation d'outils existants, l'harmonisation des pratiques. La conception d'un guide méthodologique à l'attention des professionnel-le-s du centre est en cours de production.
- La préparation des ateliers d'information en direction des résident-e-s.
- La rencontre avec des partenaires du territoire

↳ **Le pôle administratif**

Le groupe de travail, constitué de la direction, des personnels des services exerçant des fonctions support (comptabilité, secrétariat) se réunit mensuellement.

Il traite des points d'organisation du pôle administratif, du suivi budgétaire et du suivi des prestations délivrées dans le cadre de convention de partenariat.

2.2. Le travail d'équipe

Le travail d'équipe s'organise autour des outils suivants :

↳ Les réunions de service : Ce sont soit des lieux d'échange d'information, de planification et d'organisation des activités, soit des réunions d'information générale sur les axes de travail de l'année en cours.

↳ Les réunions de suivi des hébergé-e-s : permettent une meilleure réponse aux besoins des familles à partir du regard croisé des professionnel-le-s des établissements de l'AMAR.

↳ L'analyse des pratiques professionnelles (GAP) avec l'intervention mensuelle d'une psychologue clinicienne, ouvert à l'ensemble des salarié-e-s de l'AMAR.

Des temps d'analyse de pratiques professionnelles sont aussi mis en place pour la direction, et ouverts à d'autres équipes de direction du territoire.

↳ Les temps de formation :

Deux journées réalisées pour toute l'équipe : « *l'humour en situation professionnelle* »

Par ailleurs, dans le cadre de la démarche qualité et en lien avec les résultats de l'évaluation externe, les établissements de l'AMAR se sont engagés dans une démarche de formalisation permettant de renforcer l'information, la traçabilité qui facilitera la cohérence d'ensemble (mise en place de fiches de procédures internes, évaluation de procédures existantes, ...).

↳ La démarche de prévention des risques psychosociaux : vers un plan d'action de la qualité de vie au travail

Démarrée en 2013 à partir de l'outil « faire le point » de l'INRS, elle s'est poursuivie en 2018 autour de l'élaboration d'un plan d'action dans le cadre de l'accompagnement au changement. Cette démarche initiée avec notre organisme de prévoyance Chorum, /CIDES en 2017 s'est déployée en 2018 autour d'une action expérimentale proposée par notre fédération (FAS) et l'ARACT Occitanie et s'est articulée autour de 3 journées de sensibilisation, animées par une psychologue du travail et d'une journée inter session sur site auxquelles ont participé la direction des établissements et la représentante du personnel d'AMAR. Un groupe de travail en interne composé de 5 salarié-e-s et de la direction autour du document unique des risques professionnels est chargé du suivi du plan d'action.

En 2020, suite à l'élaboration des plans de continuité de l'action élaborée lors de la période d'épidémie COVID, nous avons mis en place 5 groupes de travail animés par les salarié-e-s présent-e-s au groupe de pilotage du document unique des risques professionnels. La démarche retenue vise à réactualiser ce document à partir de chaque groupe métiers en identifiant les activités à risques et en élaborant des mesures nouvelles si elles n'existent pas. La restitution collective programmée en juin 2021 a mis en évidence un plan pluriannuel de prévention des risques et un travail de

réflexion autour de l'aménagement des espaces de travail suite à l'achat du bien immobilier en décembre 2021 par l'association.

3. L'ouverture de l'AMAR

3.1. Le site Internet

Outil de communication externe, le site de l'association AMAR est réactualisé et amélioré régulièrement. Des mises à jour liées à la mise en œuvre de la réforme de l'asile, sont effectuées dans la rubrique des articles juridiques. Des documents tels que les livrets d'accueil des structures, les rapports d'activité ou la charte de bientraitance y sont intégrés. Chaque mois l'agenda des activités proposées aux personnes accueillies est mis en ligne. Les activités programmées par l'association y figurent régulièrement, ainsi que la possibilité d'adhérer en ligne et/ou faire un don (dispositif Helloasso)

3.2. Le partenariat

Développer le partenariat est un moyen complémentaire d'améliorer la qualité des prestations fournies aux usagers et usagères (cours de français, accès à la culture, ...).

C'est aussi une opportunité pour l'AMAR de se rapprocher d'autres lieux ressources présents sur le territoire, de rendre visible et lisible l'action engagée auprès des personnes accueillies.

En raison du contexte sanitaire, nos contacts avec les partenaires habituels ont continué avec des moyens matériels adaptés (contact téléphonique, audio ou Visio conférences).

- ✓ Participation aux commissions FAS régionales (santé, réfugiés-migrants).
- ✓ Participation aux commissions logement du Siao de Tarn et Garonne
- ✓ Participation des professionnel-le-s de l'AMAR à des journées d'études ou de formation.

- ✓ Accueil de stagiaires en Travail social (Conseillère en Economie Sociale et Familiale et Assistante sociale)
- ✓ Présence à Cultura dans le cadre d'un partenariat avec la Croix-Rouge (dons de matériel scolaire)
- ✓ Participation au Forum des Droits des Enfants de la ville de Montauban.
- ✓ Participation au Groupe de Partenariat Opérationnel (GPO) du quartier de Beausoleil (en lien avec la Police de Sécurité au Quotidien).
- ✓ Participation à la journée internationale des droits des femmes le 8 mars avec le collectif des associations du département ; la journée du 25 novembre a été ajustée à la crise sanitaire, nous avons ainsi diffusé un tract de communication via les réseaux sociaux et participé à deux émissions radio. Un don de 1000 euros de l'association de quartier « ça monte en bas » a permis de compléter le budget des actions engagées .Ce don est le fruit d'une vente d'un calendrier féministe crée par une dessinatrice et une bénévole de l'association de quartier.

3.3. Le réseau santé interculturelité, le GAPP, les ressources solidaires de santé

Le réseau santé interculturelité et le GAPP s'articulent autour de l'axe suivant :

Mieux prendre en charge la souffrance psychosociale des migrant-es en adaptant les outils et la démarche de partenariat initiée depuis plusieurs années sur la ville de Montauban. Cet axe de soutien aux professionnelles est mis en œuvre pour développer une culture et des actions communes et cohérentes autour de la prise en charge des troubles psychiques des migrant-e-s.

Il se concrétise par la mise en place de temps de formations, de temps de réflexions communes, et de Groupe d'Analyse Pluri professionnel, à destination des professionnel-le-s du secteur sanitaire, social et éducatif de Montauban et du département.

Les Journées Santé Interculturelité, qui permettent aussi ce tissage d'un réseau de professionnels, ont été reportées en septembre 2021, mais n'ont pas eu suffisamment d'inscrits pour être maintenues.

↳ **Le Groupe d'Analyse Professionnel Pluridisciplinaire (GAPP)**

Trois GAPP ont eu lieu (Février, Avril, Juin 2021) poursuivant la dynamique impulsée fin de 2020 en distanciel, et permettant des retrouvailles physiques avec un groupe constant et s'enrichissant.

Garder en mouvement la pensée, et nos capacités d'innover, croiser les points de vue, pour préserver l'équilibre des travailleurs et accompagner avec plus de clarté les personnes que nous rencontrons.

8 personnes en moyenne étaient présentes sur chaque GAPP. Ils ont été animés conjointement par Isabelle Patin, Dominique Sinner, Gaëlle Saland puis Yagmur Gökdoğan ; avec un éclairage à la fois créatif, psychologique, philosophique et favorisaient l'émergence des ressources du groupe. Les GAPP ont été d'un grand soutien dans une période fragilisante pour le travail social.

Perspectives :

- Développer le travail de réseaux, pour une cohérence des pratiques sur le territoire, qui prenne en compte les spécificités de ce public dans l'accompagnement. Il s'agit également de favoriser une culture commune du travail social, rompre l'isolement professionnel. Enfin, cela permet d'éviter des ruptures supplémentaires dans les accompagnements des personnes. Cela se passe par la prise de contact mutuelle entre différent.e-s professionnel-le-s autour d'une situation commune, des rencontres si possibles sur les lieux de travail des un.e-s des autres.
- Poursuivre le travail de GAPP, extrêmement précieux

↳ **Les Ressources Solidaires de Santé**

Nous avons continué cette année le projet Ressources Solidaires de Santé qui :

- propose d'autres types d'accompagnement de la vulnérabilité physique et psychique des personnes.
- Permet de trouver des espaces de soins simples et adaptés aux besoins de réconfort, de repos, de sécurisation des personnes accueillies.

En effet la plupart des personnes accueillies souffrent du Syndrome de Stress Post Traumatique important. Quel accompagnement développer qui prenne en compte ces souffrances spécifiques ? Comment remobiliser leurs ressources corporelles et psychiques pour mener leur vie au mieux, dans un contexte d'extrême fragilisation et d'insécurité énormes.

Les objectifs de cette action :

- ✓ Mieux prendre en compte la souffrance psychosociale des migrant·e·s en proposant de nouveaux espaces de soins.
 - ✓ Aider les personnes à s'appuyer sur leurs propres ressources.
 - ✓ Proposer aux personnes des espaces d'information, d'échanges et de partages autour du « prendre soin de soi, de sa santé, de son corps, de sa tête ».
- **Séances d'ostéopathie** : deux ostéopathes diplômées et travaillant en libéral proposent ces soins dans l'objectif de favoriser un recentrage des personnes et une meilleure circulation de l'énergie vitale.

Les consultations ont lieu une fois par mois dans un local de l'association équipé de tables d'examen pliables.

Un temps d'interprétariat est organisé pour les premières consultations afin de préciser l'anamnèse établie par les deux ostéopathes.

Les orientations des résident·e·s se font à partir des référent·e·s sociaux·ales et/ou de la psychologue interculturelle.

Le travail est accompagné par un groupe de professionnelles du centre AMAR qui sont les personnes ressources auprès des équipes et des résident·e·s en matière d'accès aux droits, d'orientation vers le droit commun et vers les consultations en ostéopathie.

3.4. Les actions associatives

Une soirée de soutien à SOS Méditerranée s'est tenue à la Muse avec l'orchestre des passions de Montauban, les 50 ans de la convention de Genève ont été marqués autour d'une journée de rencontre et une table ronde.

3.5. Conventions de partenariat

↳ Avec l'association Forum Réfugiés/COSI :

Une convention de partenariat a été signée avec cette association autour de la mise en place du programme ACCELAIR sur le département en septembre 2018. A partir d'un diagnostic participatif sur l'intégration des bénéficiaires d'une protection internationale (BPI), le programme vise l'accompagnement des BPI du Tarn et Garonne dans leur parcours d'intégration. AMAR met à disposition une salariée à temps plein sur ce dispositif afin de compléter l'équipe de professionnel-le-s sur l'accompagnement. En février 2020, suite au changement de salariée occupant ce poste, la convention a été réactualisée. Une réflexion autour de l'accès au logement des réfugié-e-s isolé-e-s a permis de travailler sur l'élaboration de propositions d'action dans le cadre d'appel à projet IML et AVDL. Ce projet sera porté par l'association Forum Réfugiés /COSI auprès des partenaires financiers.

Avec le conseil régional Occitanie :

La convention de financement pour la période 2017/2019 a été renouvelée pour 2020/2021 dans le cadre du dispositif en faveur de l'amélioration des conditions d'accueil des bénéficiaires d'une protection internationale et des demandeur-euse-s d'asile en région Occitanie, l'aide est apportée pour un projet portant sur deux axes :

- Aide à la mobilité : forfaits transports et achats de vélo pour les résident-e-s accueilli-e-s sur deux communes de Verdun sur Garonne et Grisolles.
- Renforcement de l'accompagnement dans le soin autour de la consultation de psychologie interculturelle avec traducteurs et traductrices
- Mise en place d'un groupe de parole « pas si loin »

4. Les activités et prestations à destination des personnes accompagnées

4.1. La consultation psychologique interculturelle et la coordination avec les travailleur·euse·s sociaux·ales

Elle répond aux besoins de consultations de Psychologie Interculturelle pour les familles et les enfants du centre AMAR ; à travers des consultations en individuel ou familiales, en coordination professionnelle avec les différents intervenants sollicités, après évaluation des besoins avec les personnes concernées (familles et travailleur·euse·s sociaux·ales) et en coordination avec les actions en place.

Ceci afin d'inscrire les personnes dans un parcours de soins cohérent, en lien avec les propositions disponibles dans le droit commun.

↳ La consultation psychologique interculturelle

Une psychologue clinicienne Interculturelle assure les consultations ; Mme Saland jusqu'en août 2021 et Mme Gokduman depuis septembre 2021.

Les demandes émanent soit des personnes elles-mêmes, l'existence de la consultation étant expliquée lors de l'entrée en CADA; soit des travailleurs sociaux qui les accompagnent et leur proposent au vu de leur l'état de santé. Les personnes ou les professionnels peuvent sentir à un moment un déséquilibre . Certains ont déjà eu un suivi psychologique auparavant.

Les premiers rendez-vous sont pris via le travailleur social référent. Les rendez-vous suivants sont convenus entre la personne, le traducteur et la psychologue. Le référent en est informé et du lien est fait avec ce dernier selon les besoins de la personne.

Quand la personne n'est pas en mesure de comprendre et/ou de s'exprimer en français, nous réservons un interprète pour traduire l'entretien, en présence ou par téléphone.

Synthèse quantitative :

Consultations	Travail de liaison en interne /coordination /rédaction	Animation de Groupe d'Analyse de Pratiques Professionnelle	« Pôle Santé » : Animation de groupes de parole, et Séance d'Information
69 Heures	42 Heures	9 Heures	17 Heures

En moyenne 8/9 consultations sont honorées par mois. Quelques consultations ont été proposées par téléphones (selon les modalités expérimentées pendant le confinement), mais vraiment peu, et seulement quand il était impossible de proposer une rencontre directe. (Pour rappel, en 2020 c'était 109 heures de Consultations).

La mise en place et le suivi de ces accompagnements nécessite un temps de travail important.

Personnes différentes concernées par les consultations :	Femmes	Hommes	Enfants
17	11	5	1

On peut supposer que si le fait de consulter un psychologue reste culturellement peu familier pour le public que nous recevons, il l'est d'autant plus pour les hommes.

Chaque personne a été reçue au minimum 1 fois et au maximum 7 fois. En moyenne, cela correspond à 4 rendez-vous par personnes. Ces derniers suivis étaient plutôt des accompagnements réguliers, ce qui a permis de soutenir les différentes traversées de chacun, de les penser et panser au fur et à mesure. Le relais s'est fait d'une psychologue à l'autre pour préserver une continuité de présence.

Compléments qualitatifs:

L'organisation globale de la consultation est bien repérée par tous.

Le lien avec la personne à l'accueil d'AMAR est vraiment clé dans le bon fonctionnement de ces consultations et son travail précieux.

Nous observons encore moins d'absentéisme aux RDV, même s'il est encore fréquent chez ce public-là. On peut l'expliquer parfois par un rapport au temps différent dans cette longue attente sans activité professionnelle, par des priorités liées à la précarité (retrait des colis alimentaires), par des soucis de santé, ou de transport, etc... Les rendez-vous sont fixés d'un mois sur l'autre et rappelés à la personne dans les jours qui les précèdent.

Le lien avec les salariés et stagiaires d'AMAR reste très important pour travailler en cohérence auprès des individus ou familles accompagnés. Il garantit cohérence et continuité dans l'accompagnement proposé. Et au-delà il peut aller jusqu'à redonner à la personne conscience de sa valeur puisque nous sommes plusieurs concernés par elle, avec bienveillance. Ce lien permet aussi d'appréhender les situations les plus complexes, éviter la solitude professionnelle, croiser les regards pour une compréhension élargie, au vu des éléments que chacun amène.

La durée des suivis est souvent conditionnée par l'amélioration de l'état de la personne, par le temps de passage au CADA et la priorisation des besoins. En effet, les personnes rencontrent parfois de long temps d'attente, et parfois une accélération du nombre de RDV selon l'avancée de la procédure. Et la priorité va être aux besoins de base (se loger, s'occuper des enfants, apprendre le français, RDV médicaux, travail, etc..).

Les femmes qui sont mères, et viennent pour elles, se présentent souvent aux entretiens avec leur bébé, enfant. Nous nous adaptons pour que la séance soit la plus profitable possible à la maman, tout en prenant soin de l'enfant (lui expliquer que la psychologue est là pour s'occuper de sa maman, qu'on va parler entre adultes, proposer un espace de jeux, livre, dessin à proximité, garder l'enfant sur soi, le nourrir, le changer au moment de ses besoins, etc...). Nous essayons de fixer les RDV aux moments les plus opportuns, siestes des petits, école pour le(s) grands, etc...

Nous avons reçu moins de bébés dans les entretiens de leurs mères cette année. Nous avons proposé une consultation pour un jeune collégien qui en avait besoin, et une médiation familiale entre une mère et ses enfants (elles n'arrivaient pas à leur dire qu'elle ne savait pas ce qu'était devenu leur père en maintenant l'illusion ou l'espoir qu'il revienne chaque jour).

Régulièrement des attestations psychologiques ont été rédigées, à la demande des accompagnateurs juridiques, pour attester du suivi psychologique des personnes, de leurs vulnérabilités et ressources pour leurs dossiers OFPRA ou CNDA.

Les problématiques rencontrées restent proches de celle de l'an dernier. Il s'agit toujours en fond d'une reconquête de leur dignité, du sentiment de sécurité, de sens, de pouvoir garder espoir, dépasser les incertitudes et ne pas trop vaciller face à la suite des défis de l'existence.

Parmi les personnes reçues, on retrouve toujours de nombreux Troubles de Stress Post-Traumatique, également l'émergence de quelques troubles dissociatifs voir psychiatriques, mais surtout beaucoup de symptômes dépressifs.

Bénéfices :

Parfois les récits de vie émergent dans les consultations, on y met alors de l'ordre, du sens ; on nomme les émotions, et ces « détails » qui ne comptent pas pour l'administration judiciaire, mais changent toute la façon dont la personne a vécu son parcours et peut continuer de faire avec. On apaise les culpabilités. Se croisent, s'imbriquent des histoires singulières dans des contextes familiaux et collectifs, et les différents niveaux sont à prendre en compte. Parfois les récits sont répétés encore et encore mais jamais exactement pareil. Et parfois, les événements traumatiques ne sont pas ceux qu'on croit. Et parfois, ce que les personnes fuient est multiple.

Mais parfois ces parcours d'exil n'apparaissent pas, ou qu'à demi-mots. L'accent est mis sur le présent et ce qu'il fait vivre, les nouvelles questions, et le passé traumatique est encore impensable, le besoin de nourrir l'espoir prime.

Les personnes ont besoin aussi qu'on ne pas réduise pas leur identité à celle du demandeur d'asile, qu'on puisse entendre leurs différentes préoccupations, facettes

identitaires, et surtout déceler, refléter leur ressources, leur capacités, leurs désirs, etc... Parfois aussi, se rappeler un passé antérieur aux évènements, ou de bons souvenirs, l'enfance, ses saveurs, la présence d'un proche aimé, etc... reconnecter à l'essence de la personne, à qui elle était avant l'émergence des violences de guerre, et puiser là les ressources pour l'avenir. La foi et la parentalité restent des leviers forts.

Les consultations ont pu déboucher sur de meilleurs équilibres psychiques, des préventions du risque suicidaire, sur du soutien des fonctions parentales, des orientations vers des soins psychiatriques. On travaille aussi à une meilleure estime de soi, et à une position de sujet actif (et non pas objet qui subit), on soutient l'élaboration de projets. Les consultations ont pu permettre une progression cohérente et respectueuse de leur demande d'asile, et/ou la possibilité de relire le parcours fait jusque-là dans un temps d'accueil un peu plus « Secure ». C'est un espace de soutien émotionnel, quand à la maison il faut rester fort-e.

Perspectives :

- Assurer la continuité de la consultation en psychologie Interculturelle.
- Ouvrir un bureau de consultation sur Verdun sur Garonne, pour en faciliter l'accès aux familles hébergées sur cette commune.
- Maintien des groupes de paroles avec le Pôle Santé, à destination des demandeurs d'asile pour diminuer l'impact des chocs culturels éprouvés dans le quotidien et les rencontres.
- Continuer de recréer « du groupe ».
- Continuer de Faire des bilans réguliers avec les collègues salariés d'AMAR, et l'équipe du Pôle santé pour croiser nos regards sur l'évolution des besoins des personnes que nous accompagnons, pour améliorer nos accompagnements, et faire des propositions adaptées (individuelles ou collectives).
- Continuer le Lien trimestriel avec les ostéopathes bénévoles dans le cadre du projet de Ressources Solidaires de Santé.

4.2. L'accompagnement dans le logement

Le parc locatif compte 47 appartements répartis de la façon suivante :

Appartements	CADA		CPH
	individuel	collectif	
Quartier de Beausoleil Montauban	10	6	3
Quartier des Chaumes Montauban	2		1
Quartier des Chênes Montauban	1	6	
Centre-ville/ville basse Montauban	1	1	3
Quartier de Chambord Montauban	1	3	
Grisolles	3	1	
Verdun sur Garonne	4	1	
TOTAL	22	18	7

Les logements sont tous équipés en matériel électroménager de base et mobilier. Nous veillons à entretenir ce matériel et à le renouveler.

Les personnes vivant en appartement collectif bénéficient de frigo et placards individuels.

Faute de budget suffisant, les appartements ne sont équipés ni de téléviseurs ni d'accès internet. Ces deux modes de communication sont pourtant régulièrement demandés par les résident.e.s.

Dès le mois de juin, nous avons déployé l'extension de 15 places avec la location et l'aménagement de logements supplémentaires.

De plus, certains logements ont été ré-aménagés et adaptés afin d'accueillir des personnes seules (transformation de places familles en places isolés).

L'accompagnement dans le logement s'organise autour des trois aspects :

- Les aménagements et déménagements :

Le factotum et les TISF assurent la gestion des entrées et sorties des appartements : préparation technique (réfection, petits travaux, panier accueil), accueil dans l'hébergement (état des lieux, appropriation, ...), préparation des déménagements (stockage, transports, état des lieux sortant).

- Le suivi technique :

Le factotum assure le suivi technique des logements en lien avec les bailleurs sociaux et leurs prestataires.

Ces prestataires interviennent pour l'entretien annuel des appartements, les petits travaux de réparations, l'entretien des moyens de chauffage.

Par ailleurs le factotum assure la remise en état, la rénovation des logements après la sortie des familles.

- Le suivi éducatif :

Il est organisé par les deux TISF à partir de la mise en place de visites régulières dans les appartements. Ces visites permettent d'accompagner davantage les résident.e-s dans l'appropriation, le respect et l'entretien des logements.

Un accent est mis sur les appartements en cohabitation afin de favoriser la vie ensemble, aider à organiser le quotidien (mise en place de plannings de ménage, distribution de kits de produits et matériel d'hygiène, ateliers hygiène et entretien, visites régulières).

Un livret logement traduit est remis à l'accueil. Il est un support d'échange avec les personnes nouvellement entrées sur les structures CADA ou CPH autour des questions relatives à la vie quotidienne dans un logement, dans un quartier, dans une ville.

RAPPORT D'ACTIVITE CPH

33 places d'hébergement

1 centre social

7 appartements locatifs sur la commune de Montauban.

1. Le public accueilli en 2020

1.1. Profil du public accueilli

	2020	2021
Nombre de personnes présentes	54	53
Nombre de familles accueillies	11	11
Durée moyenne de prise en charge	13.6	16.6
Taux d'occupation annuel	90.4%	99.98%
Nombre de journées réalisées	10914	12041

En 2021, sur les 11 familles accueillies, 6 ont été orientées en raison de leur situation de vulnérabilité.

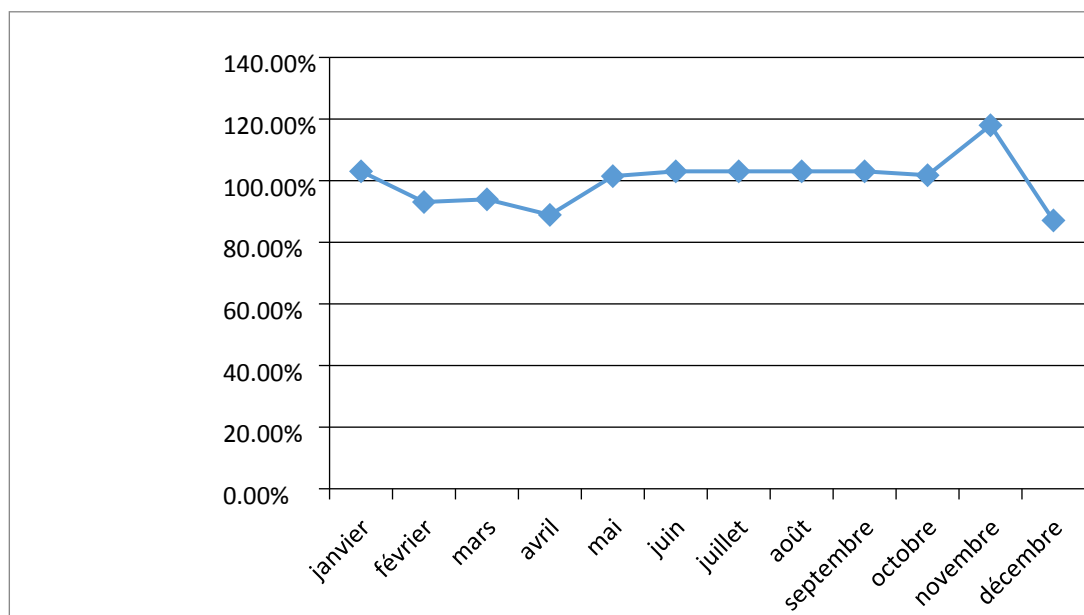
Il s'agit de :

- Familles et/ou isolées avec des nourrissons ou à naître,
- Familles avec des personnes présentant des maladies et/ou handicap, - Familles ayant obtenu le statut très rapidement.

L'accompagnement de ces familles nous permet de répondre aux objectifs du CPH. A savoir, proposer un accompagnement supplémentaire aux personnes ayant besoin de prendre leur temps avant l'accès à un logement autonome.

Ce temps va leur permettre de travailler leur primo-insertion avec la prise en compte des difficultés : compréhension de la langue et de l'environnement, les situations médicales, les situations administratives,...

1.2. Le taux d'occupation



Au cours de l'année, le taux d'occupation fluctue en fonction des délais d'orientation de l'OFII et aussi en fonction de l'acceptation des familles orientées. Cette année nous pouvons constater que le taux annuel frôle les 100 %. Ce taux s'explique par la

présence d'une huitième famille alors que le CPH n'en accueille que 7 en temps normal (il s'agissait d'un délai de 2 mois , lié à des mouvements du parc locatif)

1.3. La durée de prise en charge

La durée moyenne de prise en charge est passée de 13.6 mois en 2020 à 16.6 mois en 2021. Ceci est expliqué par les délais d'obtention d'un logement autonome mais également par la présence de grande composition familiale. En 2021, sur les 6 familles sorties du CPH, trois familles sont sorties dans le délai de 12 -13 mois, deux sont sorties dans un délai de 16-17 mois et enfin une famille, est sortie dans un délai de 29 mois.

Il est important de savoir que toutes ces familles ont pris le 1^{er} logement qui leur a été proposé par la commission Syplo. La durée entre le dépôt de dossier et l'attribution d'un logement est de plus en plus longue.

Si on prend l'exemple de la famille qui est restée au CPH pendant 29 mois, il est important de savoir que le dossier syplo a été déposé en octobre 2019 soit 22 mois avant la proposition. Il a été très compliqué de trouver un logement adapté au vu de la composition familiale, en effet c'est une dame isolée avec 6 enfants. Nous pouvons aussi prendre l'exemple d'une autre famille qui dès son arrivée à fait une demande de logement et un dossier Syplo. La situation familiale nécessitait un logement individuel. Rapidement, la famille véhiculée a élargi sa demande de logement sur beaucoup de communes autour de Montauban (environ 20 kms). N'ayant aucune proposition de la part des sociétés HLM du Tarn et Garonne, la famille a trouvé une solution individuelle dans le parc privé sur la ville de Toulouse.

La demande de logement est une étape importante pour les familles car c'est l'aboutissement d'un long périple et le moment pour eux de se poser et de construire un avenir.

La demande de logement est aussi l'occasion de déconstruire les idées reçues entre le logement imaginé et le logement réel en France

Ce dossier prend du temps car l'accès au logement autonome, les démarches à réaliser pour les familles impliquent différentes étapes administratives telles que l'accès aux droits sociaux avant de pouvoir déposer une demande. Souvent, le

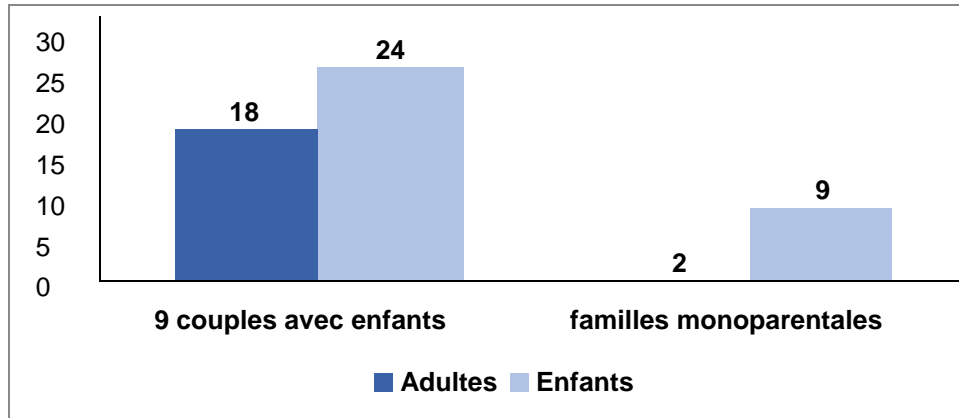
transfert de dossiers d'un département à l'autre ou l'attente de document obligatoire pour le passage en commission syplu comme la déclaration de nonimposition, allonge les délais.

Ainsi, entre la formulation du projet de la famille et l'obtention effective d'un logement, plusieurs mois se sont écoulés, et ce, indépendamment de sa volonté.

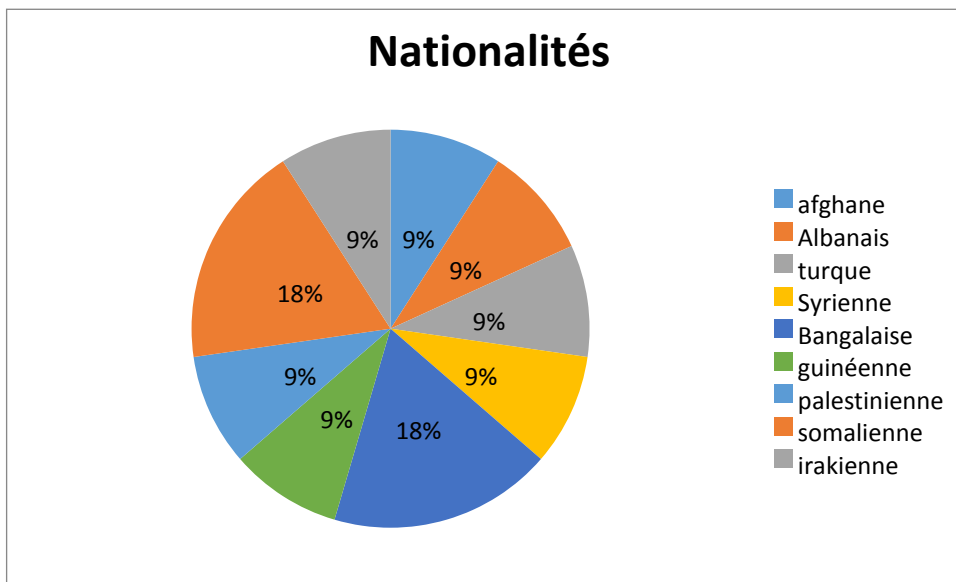
Répartition de la population par classe d'âge

Age	Nombre	Age	Nombre
0-2 ans	9	25-29 ans	4
3-4 ans	4	30-34 ans	5
5-6 ans	4	35-39 ans	4
7-10 ans	6	40-44 ans	4
11-15 ans	9	45-54 ans	3
16-19 ans	0	55-59 ans	0
20-24 ans	1	60 ans et +	0

1.4. Répartition de la population par composition familiale



1.5. Nationalités



Sur les 11 familles accueillies, nous avons 10 nationalités différentes.

3 familles d'Europe (Albanie, Turquie) ; 6 familles d'Asie Moyen Orient (Afghanistan, Syrie, Bangladesh, Palestine, Irak) ; et enfin 2 familles d'Afrique(Guinée, Somalie). Cette multitude de nationalité est synonyme de richesse, de partage et de convivialité.

2. L'accompagnement en CPH

2.1. Accompagnement social et insertion professionnelle

L'insertion professionnelle

L'insertion professionnelle fait partie des missions du cph au même titre que l'accompagnement social, santé, scolaire.

L'insertion professionnelle est en lien avec le profil des personnes accueillies. Le niveau de français à l'arrivée en Cph et le nombre d'heures à effectuer en cours de français dans le cadre du CIR influe sur le travail amorcé ou différé.

L'insertion professionnelle est fonction des capacités, des compétences, de la mobilisation, des difficultés sociales et /ou médicales.

Cette année, l'accompagnement a permis) un accompagnement à la formation CACES qui doit aboutir à la signature d'un contrat de travail (Cdi) début 2022.

L'insertion professionnelle passe aussi par l'obtention ou l'échange de permis (3 échanges en 2021). Même si l'échange n'est pas toujours possible le document de refus de la préfecture permet le passage du permis avec un allègement des heures de conduites et surtout du prix.

Le travail au CPH peut permettre aux personnes de se positionner, de murir ou d'explorer des formations. Les projets des personnes peuvent aller de la découverte d'un métier (stage via pôle emploi) jusqu'à la recherche sur la création d'entreprise. Une personne suivie a pu intégrer une formation GRETA FLE suivie d'une formation bureautique.

L'insertion sociale

Les familles accueillies au Cph sont orientées par l'ofii via les demandes des cada au vu des difficultés de santé et/ou administratives

Le CPH est un sas qui permet aux familles d'attendre la stabilisation de leur situation familiale. Cela peut être des démarches administratives spécifiques (réunification

familiale, accompagnement carte parent enfant réfugié) ou des prises en charge médicales liées au handicap.

Ces familles sont fragiles et même si le CPH (durée 9 mois minimum) leur offre une stabilité et un accompagnement, le travail n'est pas terminé et ils ont pour la plupart, besoin d'un accompagnement extérieur à la sortie. Cet accompagnement est normalement fait par le conseil départemental. Afin d'avoir un rendez-vous avec une assistante sociale, nous devons envoyer une note sociale à la responsable qui désigne un travailleur social à la famille au vu de la situation. Les délais donnés par les travailleurs sociaux peuvent mettre les familles en difficultés notamment lors de rupture de droits.

Dans le cadre de la convention signée avec le département, nous instruisons les « contrat d'engagement social » et « contrat d'engagement socio-professionnel » en lien avec l'Agent Départemental pour l'Emploi.

Cette année, l'équipe du CPH a été amenée à réaliser 15 contrats d'engagement (Premier contrat ou renouvellement)

Nous constatons que suite au 1^{er} confinement, les administrations ont mis en place la dématérialisation des démarches administratives, la fermeture de l'accueil au public ainsi que la mise en place des démarches téléphoniques. Malgré une situation sanitaire plus stable, les administrations ont gardé cette façon de travailler. Alors que nous accompagnons les personnes vers l'autonomie, elles sont confrontées à ce nouveau mode de fonctionnement qui tend à accroître leurs difficultés.

Prenons l'exemple du renouvellement de récépissé.

Il faut impérativement que la personne fasse la demande de renouvellement 15 jours avant la fin de validité de son récépissé sur le site de la préfecture. Suite à cette demande, la personne recevra une convocation. Il arrive souvent que la personne ne reçoive pas la convocation en temps voulu. Le fait de ne pas avoir le nouveau récépissé entraîne des ruptures de droits notamment les droits CAF.

2.2. Socialisation et scolarisation des enfants

Halte- Garderie	1	Collège	6
Maternelle	6	Lycée	1
Primaire	6	Universit é	1

La scolarisation des enfants passe par la socialisation des enfants dans les crèches. C'est un premier pas vers l'accueil en collectivité.

L'inscription à la crèche est un travail important qui se mène petit à petit. C'est une adaptation au mode de vie en France qui peut les interpeller car confier leur enfant petit ne fait pas partie des habitudes du pays d'origine.

C'est un travail qui prend du temps et doit murir afin d'être accepté.

Outre, les inscriptions scolaires faites via le service scolarité des mairies ; l'inspection académique pour les plus grands, le travail avec les écoles est essentiel dans le suivi des enfants et le lien fait avec les parents à travers notre accompagnement.

Suite à l'arrivée d'une famille, le travailleur social a travaillé en lien avec la MDPH, la référente scolarité de l'inspection Académique et l'école primaire suite à un diagnostic demandant la présence d'une AVS pour suivre la scolarité. Tout le long de l'année scolaire, des points ont été faits entre les différents intervenants et les parents. La place du CPH est un lien entre la famille et les partenaires.

L'accompagnement santé :

Comme beaucoup de personnes sur le territoire, nous sommes confrontés au manque de médecins généralistes. La continuité des soins mis en place dans le département d'origine peut être interrompue ce qui peut engendrer des complications médicales.

Le travailleur social peut être amené à coordonner les différents intervenants autour de la santé des familles accompagnées :

- instruction du dossier MDPH, accompagnement vers le CAMSP, prise de contact et mise en place de relais avec le PCPE, ADAPEI.....
- Transfert des dossiers, suivi et / ou orientation vers la PMI,
- Orientation vers de spécialistes.....

2.3. Le relogement des familles

Le travail dans le logement s'articule autour de trois axes : l'utilisation d'un logement en France, le coût du logement et la préparation à la sortie du CPH.

Ces items sont travaillés dans les rencontres individuelles et avec le pôle logement lors des visites à domicile tout au long de la prise en charge.

La préparation à la sortie des familles marque une étape importante de leur parcours en France puisqu'il s'agit pour elles de leur première installation « définitive » dans un logement autonome. La fin de prise en charge en CPH est l'aboutissement du cheminement complexe, parfois insécurisant de la demande d'asile.

Compte tenu des délais administratifs, les familles disposent d'un délai réduit, de deux mois environ, pour formaliser leur projet d'installation et entamer les démarches nécessaires avec le travailleur social.

Il est également fréquent que deux projets soient menés en parallèle :

- Un projet à court terme (installation sur le département), Le projet d'installation en Tarn-et-Garonne constitue généralement un choix par défaut.
- Un projet à long terme (installation sur le département de leur choix) pour lequel les délais sont plus importants car les familles n'ont pas la possibilité d'être prioritaires sur ces départements.

La plupart du temps, le projet à long terme est formulé avant le projet à court terme.

PARC LOCATIF		BAILLEUR			LIEU	
Autre solution	Parc public	PROMOLOGIS	TGH	Altéal	82	Hors 82
1	5	3	1	1	5	1

En 2021, sur les 6 familles sorties du CPH, 5 ont accédé à un logement social dans le Tarn et Garonne.

Dans le cadre du projet d'installation, le CPH accompagne les familles à partir de leurs demandes, notamment en termes de localisation.

En ce qui concerne l'autre famille, il s'agit d'une famille qui avait déposé un dossier sur Montauban mais sans réponse rapide et adapté à sa demande, elle a saisi une opportunité, en effet, une connaissance leur a proposé un logement en location sur le 31.

En 2020 et 2021, la crise sanitaire nous a contraint à réduire les échanges en collectif. De ce fait, nous avons mis en pause les informations liées à la prise de logement en France, informations que nous reprendrons en 2022.

Il s'agit de l'accès au logement (dossier HLM, dossier sylo ,...) et la prise du logement(le bail, les énergies, le mobilier,...° Ces interventions, axées sur la réalité, viennent mettre fin, souvent de façon abrupte, aux représentations des familles (deuil du logement idéal, conditions d'attribution, conséquences d'un refus de logement, etc.)

ANNEXES

- **Annexe 1 : Plan de continuité des services médico-sociaux en cas d'épidémie virale (p.41)**
- **Annexe 2 : La participation des usagers et usagères au sein des établissements d'AMAR CADA et CPH (p.43)**

Annexe 1

Plan de continuité des services médico-sociaux en cas d'épidémie virale

Contexte :

Ce plan de continuité s'inscrit dans les démarches de prévention et de lutte contre l'épidémie COVID 19, il permet de répondre à la double exigence de maintenir un accueil de qualité pour les personnes accueillies et de garantir la sécurité des personnels et des résidents. La DGEF s'oppose à toute remise à la rue de personnes réfugiées en présence indues en CADA HUDA. De plus le Premier Ministre prolonge la trêve des expulsions locatives jusqu'au 31 mai.

Les structures de l'hébergement d'urgence (généraliste, relevant du DNA et réfugiés) doivent rester ouvertes afin de pouvoir héberger les personnes en situation de détresse médicale, psychique ou sociale. Elles ne sont pas concernées par la décision de fermeture des lieux recevant du public non indispensables à la vie du pays.

Il s'agit d'une gestion de crise et de mesures exceptionnelles de réorganisation de l'établissement.

Mesures mises en place :

1. Information auprès du personnel : note de service du 2 mars 2020 concernant les gestes « barrières »
2. Information auprès des résidents accueillis : sur les gestes « barrières » lors des entretiens individuels et lors d'une information collective réalisée avec traducteurs le 11 mars 2020

Plan de continuité de l'activité :

1. L'établissement hébergeant sur 3 communes : Montauban, Verdun sur Garonne et Grisolles fonctionne en diffus sur 45 logements (dont 12 appartements en cohabitation sur Montauban) ; il est demandé aux résidents, de ne pas prendre les transports en commun (bus, navettes et train), et de limiter ainsi leurs déplacements quotidiens. *Ainsi nous privilégions les contacts téléphoniques avec eux.*
Tous les résident.e-s ont été informés de ces mesures avec traducteurs.
2. Le CADA et le CPH ont un taux d'encadrement de 18 salariés. Pendant la période épidémique et suite aux dispositions prises par le gouvernement de fermeture des crèches, écoles, l'effectif salarié est peu réduit (à ce jour, 12 sont en présentiel, 2 en télétravail, 3 en arrêts maladies et 1 en congés) L'activité est elle aussi réduite de par la fermeture des services de l'OFPRA

et de la CNDA jusqu'à nouvel ordre. Notre activité est donc concentrée sur les missions d'hébergement, et de l'effectivité de l'ouverture des droits.

Nous annulons toutes les réunions d'informations collectives jusqu'à nouvel ordre, ainsi que toutes rencontres extérieures pour les salariés.

Les deux stages en cours sont suspendus avec l'accord des stagiaires concernées et des établissements de formation

3. Délégation de responsabilité : afin de maintenir l'activité cette délégation est définie dans le document existant de délégation de pouvoirs entre la direction et la cheffe de service.
4. Recensement des cas suspects ou/et avérés : le principe d'enregistrement des jours et heures de présence sur le lieu de travail déjà mis en place au travers des plannings partagés permettra de retracer a posteriori les contagions possibles et de prendre des mesures de maintien à domicile des personnels qui auraient été exposés.
5. Deux logements en diffus sont identifiés comme places de confinement possibles dédiées aux personnes prises en charge ayant contractées le virus et ne nécessitant pas d'hospitalisation : A23 sur le quartier de Beausoleil (2 chambres) et P12 (3 chambres) sur le quartier de Chambord.
6. Mesures d'hygiène renforcées : elles ont été rappelées auprès des résidents dans les logements qu'ils occupent, des produits supplémentaires leurs sont distribués. Sur le centre d'accueil, l'entretien des locaux de travail est maintenu trois fois par semaine et des lingettes nettoyantes sont distribuées dans chaque bureau (en plus des gels hydro-alcooliques à chaque point d'eau)
7. Modalités d'organisation de l'équipe durant l'épidémie :
Durant la période de confinement des permanences seront assurées au centre par deux salariés et un cadre (planning affichés en salle salariés), ceci afin de répondre aux sollicitations des résidents liées à l'accès aux droits sociaux (CMU, RSA) et juridique ; aux moyens financiers (ADA et aides alimentaires) et aux problèmes sanitaires spécifiques au COVID 19 et à ceux déjà identifiés dans le cas de lourdes pathologies. Des visites sur les logements seront organisées pour distribuer les attestations de déplacements dérogatoires et pour répondre à tous problèmes techniques ou relationnels urgents.
Pour ce faire les salariés devront se déplacer avec une attestation de déplacement dérogatoire et une attestation d'employeur (signée par la direction)

Fait à Montauban le 17 mars 20
Sylvie BERNADET
Directrice AMAR

Annexe 2

La participation des usagers et usagères au sein des établissements d'AMAR CADA et CPH

Sommaire

- 1 Présentation du mode de participation*
- 2 Le conseil de maison régulier*
- 3 Des informations collectives thématiques*
- 4 Des temps conviviaux*
- 5 La démarche ELAN (Expérimentation, Laboratoire, Audace, Nouveauté)*

1 Présentation du mode de participation

Objectifs	Existant	Propositions/participation des usagers et usagères
Permettre aux usagers et usagères de se positionner en tant qu'acteurs de leur prise en charge.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place du projet individualisé avec diagnostic. Bilan d'arrivée- bilan intermédiaire- bilan final ▪ Par le biais du référent famille avec aller/retour avec l'équipe. 	
Permettre aux usagers et usagères de comprendre le fonctionnement mais aussi de l'assimiler et le réutiliser.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation du livret d'accueil, du contrat de séjour, du règlement intérieur avec traduction, plus interprète, plus direction, à l'arrivée de la famille. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des parties du contrat de séjour, plus règlement intérieur pourront être travaillées tout au long de la prise en charge sous la forme d'ateliers collectifs par thème reprenant des points du règlement intérieur. ▪ Informations lors de l'accueil en utilisant le contrat de séjour, le règlement intérieur avec un interprète.
Permettre aux usagers et usagères de donner leur avis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation aux conseils de maison. Groupes de parole et d'expression. Démarche ELAN 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre des moyens en place pour qu'ils puissent s'organiser entre eux pour participer activement au conseil de maison. ▪ Les inciter à se constituer en groupe avec un processus de délégation (démocratie représentative).
Permettre aux usagers et usagères de s'exprimer sur la vie (fonctionnement) de l'établissement.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseil de maison 	
Permettre aux usagers et usagères d'être plus actives dans leur démarche d'insertion.	Démarche ELAN Dossier des résidents Mise en place de permanences sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place des ateliers avec des intervenants extérieurs sur des thèmes liés à l'insertion. ▪ Mettre en place des ateliers liés à l'insertion. Ateliers élaborés à partir de ce qu'ils connaissent dans leur pays (participation). ▪ Les thèmes seront transversaux CADA/CPH.

Objectifs	Existant	Propositions/participation des usagers et usagères
Permettre aux usagers et usagères d'être sensibilisés aux principes républicains et démocratiques.	Engagements associatifs divers : secours populaire, Emmaüs ...	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'appuyer sur la dynamique de la démocratie participative au sein des structures (désignation de délégués) pour sensibiliser aux principes républicains et démocratiques. ▪ Inciter à participer à d'autres associations.
Permettre aux usagers et usagères d'exprimer des besoins.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expression à travers le PP au CPH et au CADA 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Négocier les objectifs du projet individualisé.
Permettre aux usagers et usagères de demander des explications sur le règlement et la vie du centre.		
Permettre aux usagers et usagères d'investir des lieux de parole.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre le lieu à disposition 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assemblée générale
Permettre aux usagers et usagères de mieux comprendre la prise en charge que nous leur proposons.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pictogramme/ règlement intérieur. ▪ Affichage.
Permettre aux usagers et usagères d'exprimer leur mécontentement/contentement dans un espace approprié.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrat de séjour. ▪ Conseil de maison. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer sur la possibilité de s'adresser au médiateur départemental. ▪ Se faire accompagner par le délégué.

2 Le conseil de maison

Les objectifs généraux :

- ✓ Permettre à l'usager d'avoir des informations sur l'organisation de la structure et ses missions.
- ✓ Favoriser la communication entre les usagers et l'institution.
- ✓ Associer les usagers au fonctionnement de l'établissement.

Les objectifs opérationnels :

- ✓ Organiser des réunions collectives tous les deux mois.
- ✓ Informer les résidents sur les conditions de prise en charge et sur leurs modifications.
- ✓ Informer les résidents sur la réglementation en matière de demande d'asile.
- ✓ Informer les résidents sur la réglementation liée à la vie quotidienne.
- ✓ Proposer aux résidents un espace de collecte de leurs questionnements et de leurs propositions.
- ✓ Leur permettre de s'exprimer dans des espaces différents : ateliers thématiques.

Les moyens :

Matériels : salle de réunion.
Financiers : budget collation
Humains : interprète obligatoire.

Présence de 2 salariés au minimum, intervention possible d'autres salariés selon les thèmes.

Les modalités :

Prévoir un calendrier semestriel.
Créneau horaire de 2 heures.
Réunion en 2 temps : informatif et participatif.
Obligatoire.
Compte rendu traduit

Evaluation :

Qui est venu ?
Jour, heure ? Nombre de personne.
Type de questions posées ; évaluer les réponses.
Type de réponses apportées.

Après 3 séances, évaluation globale sur la forme de réunion sur la participation, l'intérêt et l'atteinte des objectifs fixés.

3 Des informations collectives thématiques

Les objectifs généraux :

- ✓ Permettre aux usagers et usagères de Co-élaborer des projets avec l'équipe.
- ✓ Associer un petit groupe d'usagers.

Les objectifs opérationnels :

- ✓ Réunion collective CADA /CPH.
- ✓ Thème à déterminer en réunions d'information et d'échange en fonction de la demande des usagers et usagères.

Les moyens :

Une salle.

Le ou les salarié-e-s qui seront en lien avec le thème plus spécifique qui sera discuté interprètes.

Des intervenants extérieurs, partenaires sur le territoire

Thèmes abordés :

La santé,

La vie en France,

L'accès à la citoyenneté,

L'accès au logement

La scolarité

La solidarité

4 Des temps conviviaux

Le groupe de réflexion a réfléchi à une organisation différente, qui inclurait la possible participation des usagers et de tous les salariés, lors des temps conviviaux proposés par les différents établissements : fête de printemps, fête de fin d'année, ateliers jeux de société, fête des voisins, animations de quartiers ...

Prévoir un temps suffisamment important pour associer les usagers et usagères et l'équipe.

- ✓ L'annonce : 3 mois avant le moment festif, lors d'un Conseil de Maison, aborder ce temps avec les usagers et usagères et proposer un atelier thématique sur ce thème.
- ✓ L'atelier thématique aura pour objectif de faire des propositions concrètes.
- ✓ Faire un retour à la Direction.
- ✓ Retour à l'équipe des propositions retenues et adhésion des salariés qui le souhaitent.

Le processus participatif demande à ce que chacun des salariés soit autorisé à s'investir dans la mise en œuvre de ces deux journées.

Evaluation :

- ✓ Prévoir une évaluation formalisée avec les résidents.
- ✓ Proposer des actions en fonction de la demande.

5 La démarche ELAN (Expérimentation, Laboratoire, Audace, Nouveauté)

Les objectifs généraux :

- ✓ Permettre à chaque salarié·e d'aborder différemment le travail social et les modes d'accompagnement
- ✓ Pour les personnes accueillies, il s'agit de prendre conscience de leurs propres ressources, dans l'optique de les remettre en œuvre dans d'autres contextes (emploi, formation, accès au logement, engagement bénévole...), de valoriser leurs potentialités.

Les objectifs opérationnels :

Travail de groupe avec interprètes sur le « panorama de vie », l'expérience réussie, une réalisation personnelle et une formalisation d'un support.

- ✓ **Le dossier du résident** est géré par lui seul, ce document lui appartient en propre et en lien avec le réforme générale de la protection des données nous n'en conservons aucune trace afin que la personne accompagnée s'en approprie le contenu, qu'elle gagne en autonomie dans ses démarches quotidiennes et qu'elle se prépare à la sortie.
- ✓ **La mise en place de permanences sociales** permet de mettre à disposition sur des demi-journées par semaine un travailleur social disponible pour répondre à toutes sollicitations de résidents : lecture d'un courrier, préparation d'un rendez-vous autour de soins, scolarisation des enfants en cours d'année ...

Moyens :

Sensibilisation et formation de l'ensemble de l'équipe à la démarche de reconnaissance des acquis de l'expérience.