



a.m.a.r.

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

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

accueil@centreamar.org - centreamar.org

SOMMAIRE

Propos introductifs aux rapports d'activité 2023.....	5
La transversalité au sein de l'AMAR.....	6
1. La démarche qualité à AMAR.....	6
1.1. Le suivi de la mise en œuvre de l'évaluation externe et des projets d'établissements	6
1.2. L'évaluation continue.....	6
1.3. La participation des personnes accompagnées.....	7
2. Les outils du travail en équipe AMAR.....	10
2.1. Les groupes thématiques.....	10
2.2. Le travail d'équipe.....	15
3. L'ouverture de l'AMAR.....	17
3.1. Le site Internet	17
3.2. Le partenariat	17
3.3. Le réseau santé interculturelité, le GAPP, les ressources solidaires de santé	18
3.4. Les actions associatives	21
3.5. Les conventions de partenariat	21
4. Les activités et prestations à destination des personnes accompagnées.....	22
4.1. La consultation psychologique interculturelle et la coordination avec les travailleurs sociaux.....	22
4.2. L'accompagnement dans le logement.....	28

Rapport d'activité CPH	33
1. Le public accueilli en 2023	34
2. Les indicateurs de prise en charge	37
2.1. Taux d'occupation en 2023.....	37
2.2. La durée de prise en charge.....	37
3. L'accompagnement en CPH	39
3.1. L'insertion professionnelle.....	39
3.2. L'insertion sociale.....	40
3.3. La socialisation et la scolarisation des enfants.....	41
3.4. L'accompagnement santé.....	42
3.5. Le relogement des familles.....	42

Propos introductifs aux rapports d'activité 2023

L'année 2023 a été marquée par un engagement associatif fort pour répondre à l'augmentation des besoins d'accueil, d'hébergement, d'accompagnement des demandeurs d'asile et des réfugiés. Il s'est concrétisé par des extensions de capacité pour les deux structures.

Elles ont été validées, par arrêté du 31 mai 2023, pour 26 places de CADA et 9 places de CPH. Ces dernières ont entraîné une série d'actions complexes telles que les démarches auprès des maires de communes, la recherche de logements, l'aménagement des nouveaux espaces, le recrutement dans un contexte d'attractivité du secteur malmené et une gestion financière particulièrement délicate et pointue puisque, pour la première fois dans un cadre d'extension, les dotations ne nous ont été octroyées qu'à la dernière place occupée.

Un point d'inquiétude est notable : l'augmentation des prix de journée, actée par les services de l'état en 2023, ne permet malheureusement pas d'équilibrer totalement le déficit du CADA qui devient structurel. Une gestion très contrôlée a permis de le limiter et d'améliorer nettement le résultat par rapport à l'année précédente. Toutefois, une analyse rapide met en exergue l'impact de l'augmentation des coûts de l'énergie, de la présence de personnes accueillies allophones mais aussi de l'accélération des procédures, de la typologie des orientations majoritairement des personnes isolées, et du positionnement subi de nos nouveaux logements, en dehors de la commune de Montauban, qui entraîne des dépenses en lien avec la mobilité.

Avec un souhait de développement et de consolidation, l'année 2023 a également marqué le renouvellement de la démarche stratégique de l'association, avec le lancement du projet via le Dispositif Local d'Accompagnement (DLA). Grâce à ce dispositif, un diagnostic a été réalisé, un prestataire a été sélectionné pour nous accompagner dans une réflexion partagée entre administrateurs et professionnels. Cette étape est cruciale pour définir les orientations futures de l'association et renforcer son efficacité.

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 personnes accueillies, la direction et les équipes travaillent sur des thèmes communs liés aux objectifs et missions des établissements gérés par 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

Les projets d'établissements ont été réactualisés en décembre 2019. Ils intègrent les plans d'améliorations des évaluations internes et externes précédentes et formalisent l'intégration des recommandations de bonnes pratiques professionnelles dans le travail quotidien de nos équipes.

La réforme de l'évaluation des établissements sanitaires sociaux et médico sociaux, contextualisée par décret en novembre 2021, vient définir le nouveau rythme de transmission des évaluations, supprimant l'évaluation interne au bénéfice d'une démarche d'amélioration continue de la qualité. Les dates des prochaines évaluations du CPH et du CADA sont fixées par arrêté au 1^{er} et 2nd trimestre 2026.

Dans cette optique, les mois à venir nous permettront de nous familiariser avec le référentiel unifié de la Haute Autorité de Santé.

La direction sera formée à l'outil, en 2024, via notre Fédération des Acteurs de la Solidarité. Si nos budgets nous le permettent, nous envisageons également un accompagnement des équipes en sus d'une auto-évaluation qui pourra servir de base de travail.

1.2. L'évaluation continue

► Pour le CPH

L'évaluation interne du CPH terminée en décembre 2017 a permis de dégager des axes d'amélioration pour les cinq années suivantes. Il s'agissait 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 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.

Fin 2021 un groupe de travail constitué des 3 accompagnatrices sociales CPH et de la cheffe de service a été créé afin de développer les missions d'insertion socio-professionnelle vers les BPI accueillis à AMAR par :

- La connaissance et mutualisation d'outils existants
- La connaissance des opérateurs présents sur le territoire et le développement de partenariats
- Des informations collectives en direction des BPI
- La diffusion des informations aux accompagnateurs sociaux CADA.

C'est ainsi qu'AMAR est prescripteur de la plateforme inclusion. Des rencontres avec le club « les entreprises s'engagent » ont été formalisées en 2023. L'objectif de ce regroupement d'employeurs est de favoriser "la mobilisation des entreprises pour l'accès à l'emploi de tous les publics, et notamment des personnes les plus éloignées du marché du travail".

Le service insertion du Conseil Départemental est intervenu lors d'une information collective vers les résidents afin de présenter le dispositif RSA.

1.3. La participation des personnes accompagnées

► Les temps collectifs

Des conseils de maison (adaptation du conseil de vie sociale) ont lieu tous les deux mois environ. Ils sont ouverts aux résidents 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. C'est aussi un lieu d'échange et de partage entre personnes accompagnées.

Le déroulement des conseils de maison alterne entre informations délivrées (situation énergétique en France, allocation ADA, animations,...) et temps de témoignage, échange entre personnes accompagnées (participation à la démarche ELAN, séjours de détente avec l'association Ici Hospitalité Migrants, utilisation carte ADA....).

D'autres interventions collectives sont mises en place régulièrement. Celles-ci visent à informer et échanger avec les personnes sur des thématiques liées à leurs droits (l'accès au logement, les impôts, le RSA, le travail en France,...). Au cours de chacune, la participation, l'expression des personnes est sollicitée, valorisée afin qu'elles puissent témoigner soit de leur vie au pays, soit de leurs connaissances, soit de ce qu'elles ont déjà vécu en France depuis leur arrivée.

La compréhension des informations transmises passe par la présence systématique d'interprètes sur ces temps collectifs.

Pour les professionnels d'AMAR la participation des personnes est essentielle. Elle permet de valoriser les compétences et de faire ressortir les capacités de chacun.

► **Le groupe ELAN (Expérimentation, Laboratoire, Audace, Nouveauté)**

C'est dans ce cadre qu'un nouveau « groupe ELAN » a été mis en place en 2023. Les professionnels formés en amont ont adapté et transposé ce support aux personnes accueillies en devenant formateurs à leur tour.

La démarche ELAN est un outil précieux. Sous le format d'une formation, il permet, avec une méthodologie précise, d'aider les personnes accompagnées à prendre conscience de leurs compétences et connaissances, et à les utiliser de manière efficace, que ce soit en individuel ou en collectif. Les sessions de formation organisées par l'AMAR démontrent un réel engagement envers la prise de conscience des résidents de leurs compétences.

Les objectifs de la démarche, tels que la valorisation des ressources et la formalisation des stratégies d'action, sont essentiels pour faciliter leur mise en œuvre dans différents contextes, par exemple l'insertion professionnelle et le développement personnel.

La session de cette année a rassemblé dix participants, deux animateurs et un animateur/traducteur (professionnels AMAR), deux interprètes. Il y a eu quatre journées complètes pour le groupe constitué.

A titre d'exemple les effets constatés sur les résidents nous ont été ainsi communiqués :

A court terme :

- « Les retours des autres participants m'ont permis de me rendre compte qu'on peut atteindre ses objectifs »
- « J'ai appris à parler de moi (compétences, émotions) de manière sereine »
- « Je pensais que mes compétences étaient banales et simples mais les retours des autres participants m'ont fait prendre conscience qu'elles avaient de la valeur ».

A plus long terme :

- Les anciens participants sont intervenus en conseil de maison afin de présenter la formation aux résidents.
- Les participants ont pu présenter aux administrateurs, aux partenaires et au tout venant en intervenant en assemblée générale, en journée santé et en témoignant sur un podcast.

- Les participants ont sollicité l'équipe pour les aider à concrétiser des projets en individuel, au niveau professionnel ou au niveau du collectif : caisse à savon, balades, atelier réparation de vélo, exposition photo et défilé, etc.
- Les participants s'ouvrent et vont vers l'autre plus facilement dans une volonté de partage (pour parler de soi et de l'autre).

Les effets ont également pu être mesurés sur les professionnels :

- « Permet de se décaler de notre pratique du quotidien en individuel ou en collectif ».
- « Réflexion autour de sa posture : nécessite un pas de côté vis-à-vis de sa position dans l'accompagnement social. »
- « Expérience riche qui apporte de la simplicité dans l'accompagnement. »

► La Journée Mondiale des Réfugiés

Suite au groupe Élan, mené début 2023, plusieurs résidents ont identifié la possibilité de proposer un projet aligné avec leurs compétences en direction artistique, couture et communication.

Quatre personnes ont décidé de concrétiser cette idée en organisant un défilé de mode pour la Journée Mondiale des Réfugiés.

Après une présentation élargie aux salariés, aux résidents, aux membres du Conseil d'Administration, aux bénévoles et au collectif 82 en mars 2023, nous avons organisé, durant trois mois, des réunions hebdomadaires pour mettre en place le projet, qui a impliqué un total de 20 modèles adultes et 11 modèles enfants, ainsi que la participation de diverses associations, bénévoles et prestataires extérieurs. Le soutien de la communauté locale a été crucial, avec des contributions en matière de matériel, de locaux et de services.

L'événement a été un franc succès, dépassant les attentes, et a même conduit à une invitation à animer un atelier « retour d'expérience » lors d'une journée d'études régionales, de la Fédération des Acteurs de la Solidarité, sur la santé mentale et la migration.

Cette expérience a permis de mettre en lumière les compétences des résidents et a eu un impact positif sur eux et sur les professionnels de l'AMAR tant sur l'estime de soi (se trouver beau/belle, se présenter, se mettre en valeur), que sur la capacité à mener à bien un projet collectif (développer des compétences de travail en équipe, d'animation de groupe).

2. Les outils du travail en équipe AMAR

2.1. Les groupes thématiques

► Le groupe de travail autour de la santé

Articulé autour de salariés dénommés « référents santé », il 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 salariés (affichage, veille juridique, protocoles).
- Mettre en œuvre des temps d'échanges en collectif auprès des résidents avec différents partenaires afin de connaître l'existant sur le territoire et en fonction des besoins repérés ou exprimés par les résidents.
- Elaborer des modes de contractualisation avec les partenaires du secteur.
- Développer des initiatives et des projets en matière de santé telle que définie par l'OMS à l'égard des résidents.

En tant que groupe de travail ressource sur les questions de santé, nous avons été associés aux différents travaux dans le cadre du Plan Territorial en Santé Mentale du Tarn et Garonne. Nous avons également été invités à participer à la rencontre AHI/Psychiatrie/Addictions organisée par la DDETSPP afin d'échanger sur les difficultés communes rencontrées. Nous faisons également partie du Comité de Pilotage de l'Equipe Mobile Santé Précarité et à ce titre nous participons à des rencontres biennuelles.

En 2023, nous avons réduit le nombre d'échanges en collectif avec des partenaires à l'attention des résidents. L'an passé, en nous basant sur les retours positifs des partenaires intervenants et en souhaitant prendre compte les mouvements dans la structure (nouvelles entrées régulières), nous avons proposé des temps d'échange à hauteur d'une fois tous les 15 jours. Nous nous sommes rendus compte qu'il était difficile de suivre ce rythme tant pour les résidents que pour les salariés. Nous avons donc proposé un temps d'échange par mois sous ce format.

Néanmoins, nous avons remarqué que la volonté de faire partie d'un groupe et d'échanger restait très prégnante. Nous avons pu observer ce souhait auprès des résidents. Le besoin de marcher en extérieur ou de faire des activités physiques est resté présent. D'autres partenaires nous ont également sollicités pour d'autres types de propositions. Nous avons donc organisé d'autres formes de collectif : plus de balades santé, sorties culturelles, sophrologie, etc.

Les objectifs des « balades santé » sont de proposer des temps d'échanges sur des thématiques du quotidien en marchant, des rencontres interculturelles, la découverte

des lieux ressourçant sur le territoire pour pouvoir y revenir de manière individuelle ou en groupe, de rompre l'isolement et de créer du lien social.

L'UFOLEP a organisé une formation aux gestes de premiers secours à l'attention des résidents.

L'APAS 82 a proposé une session de 6 séances de sophrologie aux résidents. Elles ont permis de travailler sur la gestion du stress et des émotions ainsi que sur les troubles du sommeil. Cette expérience a eu beaucoup de succès et les retours des participants ont été très riches « *je me suis retrouvée* », « *je me sens plus libre dans mon corps* ». Certains résidents ont pris conscience de l'importance de la respiration et sont repartis avec des outils pour les apaiser qu'ils pourront réutiliser.

DATES	PARTENAIRES	THEMATIQUES	PARTICIPANTS
11/01/23	UFSBD	Prévention dentaire	15 participants
19/01/23	Balade Santé	Musée Ingres (changement de programme lié à la météo)	20 participants
15/02/23	Bus Planning familial	Consentement, contraception, IVG, homosexualité	11 participants
02/03/23	Balade Santé	Abbaye de Belleperche (changement de programme dû à la météo)	18 participants
23/03/23	Balade Santé	Saint Martial	17 participants
03/04/23	Bouger Pour S'en Sortir	Expression corporelle par la musique	13 participants
12/04/23	PMI	Ecrans, éducation, punition, vaccination	14 participants
17/05/23	Planning Familial	Histoire du planning familial, droit des femmes, droit à disposer de son	10 participants

		corps, avortement, violences subies, reproduction, éducation, transmission, parcours de vie	
14/06/23	UPD	ANNULE	ANNULE
28/06/23	Epice 82	Présentation Epice, consommation	6 participants
29/06/23	Balade Santé	Ardus	12 participants + 2 bébés
11/10/23	APAS82	Sophrologie	
19/10/23	UFOLEP	PSC1	10 participants
25/10/23	APAS82	Sophrologie	9 participants
26/10/23	Balade Santé	Abbaye de Belleperche (changement de programme dû à la météo)	18 participants
08/11/23	APAS82	Sophrologie	8 participants
22/11/23	APAS82	Sophrologie	6 participants
06/12/23	APAS82	Sophrologie	6 participants
20/12/23	APAS82	Sophrologie	5 participants

Bouger Pour S'en Sortir nous a invités à participer à des ateliers d'expression corporelle animés par Juliette CESAR de la compagnie MMCC dans le cadre du projet des Créations Fertiles de Tarn et Garonne Arts et Culture.

Le 06/04 a eu lieu la première séance de découverte. Nous avons accompagné un groupe de 14 résidents.

Suite à cette séance, il a été proposé de participer à un projet commun avec BPSS, Sport Adapté et le CCAS de Montauban pour créer une représentation à la Compagnie Arène Théâtre de Coutures. 6 résidents ont été volontaires et se sont inscrits sur un cycle de 4 séances.

Pour la représentation, l'ensemble des résidents du CADA étaient invités. 26 sont venus et nous avons pu nous rendre à Coutures avec un bus loué par BPSS le 27/05.

Ce fut l'occasion pour tous de se rencontrer, de partager des moments de joie et de se dépasser. Ces moments furent intenses et la représentation a finalisé ce beau projet.

Un producteur et un réalisateur ont suivi l'ensemble du projet Créations Fertiles. Ce projet a réuni différentes associations du territoire autour de différentes pratiques artistiques (Emmaüs, Reliance82, Accueil Montauriol, BPSS, le CCAS de Montauban et le Centre AMAR). Ils ont réalisé un documentaire « Traversée Fertile » qui a été diffusé au cinéma de La Muse à Bressols le 10/11/2023. 15 résidents ont assisté à la représentation. Le film continue à être diffusé dans différentes salles de la métropole.

Fin 2023, nous avons accueilli un stagiaire en musicothérapie. Il a pu proposer des séances hebdomadaires à 3 groupes différents : mère avec enfant, famille, et personnes isolées. Son intervention a démarré début novembre 2023 et se terminera en mars 2024. Nous ferons un bilan de son stage sur le rapport d'activité 2024.

Nous avons signé une Convention de prêt de salle avec la MJC de Montauban. Celle-ci nous a permis de proposer des espaces plus intimes pour les séances de sophrologie, de musicothérapie ou pour la formation en PSC1.

► **Le groupe procédure**

Le groupe, constitué des chargés 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 salariés.

Cette année, nous avons accueilli un nouveau membre dans l'équipe des chargés de procédure.

↳ *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 résidents 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 des étapes de procédures de demande d'asile.

Nous développons trois informations collectives : une information concernant l'OFPRA, une qui ne concerne que la CNDA et enfin la dernière lors de l'attente de la réponse OFPRA. Cette dernière englobe l'obtention de la protection à l'OFPRA et les conséquences et éventuellement un rejet et la possibilité d'un recours.

Nous essayons de maintenir une information collective tous les 1 mois et demi deux mois (excepté l'été).

📖 La veille juridique

Dans le cadre de la veille juridique, les modifications législatives sont transmises régulièrement à tous les salariés. Elle englobe aussi jurisprudence du droit d'asile mais aussi la veille géopolitique.

Une information sur le droit d'asile est dispensée à l'ensemble des nouveaux salariés. Cette année, une information a été faite.

► **Le pôle logement**

Ce pôle est constitué de la cheffe de service, des agents de maintenance 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 55 appartements loués par AMAR (39 CADA et 7 CPH).

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. Des temps particuliers ont été consacrés cette année au déploiement des extensions mais aussi à la gestion des achats (changement de fournisseur, acquisition d'une centrale de dilution).

► **Le groupe accompagnement social**

Ce groupe se réunit mensuellement. Il est constitué des accompagnateurs sociaux 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 professionnels du centre est en cours de production.
- La préparation des ateliers d'information en direction des résidents.
- 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. Un travail de rationalisation des coûts a été mené en lien avec l'ensemble de l'équipe (interprétariat, ...).

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 hébergés** : permettent une meilleure réponse aux besoins des familles à partir du regard croisé des professionnels des établissements de l'AMAR.

► **L'analyse des pratiques professionnelles (GAP)** avec l'intervention mensuelle d'une psychologue clinicienne, ouvert à l'ensemble des salariés de l'AMAR.

.

► Les temps de formation_

Formations collectives :

○ Trois journées ont été consacrées au thème de « la création d'outils pour travailler en confiance : charte de cohabitation et référentiel de sanction ». Cette formation fait suite à celle de 2022 orientée sur la résolution de conflits (en cohabitation) par la médiation. Elle vient poser le cadre et a permis :

- d'accéder au sens des deux outils
- d'analyser une situation de tension au regard de la dynamique individuelle et collective
- de proposer des modalités pour répondre à des besoins individuels et collectifs, qui seront à notifier sur une charte de cohabitation.
- de proposer des modalités pour sanctionner des transgressions, qui seront à notifier sur un référentiel de sanction.

La mise en œuvre des outils sera déployée en 2024.

○ Le recyclage de la formation « sauveteur secouriste au travail » a concerné cette année cinq professionnels.

↳ Formations individuelles :

La comptable et l'aide comptable de la structure ont reçu, comme chaque année, les formations en lien avec leur poste et les évolutions en paye et gestion financière.

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

Le thème de la formation collective de 2023 découle des besoins transmis par les professionnels : travailler en confiance et en sécurité. La gestion de conflits entre résidents étant génératrice de stress et d'inconfort pour l'équipe.

Dans la même logique les GAPP ont évolué, en fin d'année, en temps de supervision et une « formation action » sur la collaboration d'équipe est programmée pour 2024. Cette dernière s'inscrit dans la démarche d'évolution continue du fonctionnement de l'établissement et concerne l'équipe globale du centre AMAR. Les responsables de l'établissement souhaitent soutenir l'équipe dans sa dynamique de collaboration par une formation leur permettant d'enrichir leur dynamique de travail collectif. Ce temps de formation doit faciliter la clarification et/ou l'évolution des postures partagées et la mise en œuvre de principes de fonctionnement d'équipe. En ce sens, la commande de formation/action doit être entendue comme une démarche d'appui aux professionnels pour prendre de la distance au regard de leur fonctionnement d'équipe, réfléchir collectivement aux postures d'accompagnement partagées, évaluer leurs compétences collaboratives, les valoriser et/ou les optimiser dans le cadre d'un accompagnement pédagogique . Les postures de travail en collectif sont au cœur de la formation et tiendront compte des besoins des professionnels pour la mettre en œuvre (pratiques professionnelles et dynamique relationnelle). La formation, de façon transversale, doit permettre d'optimiser la qualité d'échange favorable à une collaboration au sein de l'équipe et de prévenir des tensions relationnelles.

Le travail impulsé ces deux dernières années pour la rédaction d'un document unique des risques professionnels a permis d'élaborer une cartographie précise pour les emplois sociojuridiques, pour les fonctions liés au logement, pour les postes d'encadrement ainsi que pour les risques communs à tous. La démarche devra être relancée en 2024 pour la formalisation des risques concernant les postes administratifs, ceux-ci ayant fait l'objet d'un pré-travail d'analyse.

Le DUERP prévoit également l'analyse des situations critiques ayant un impact sur la sécurité et la santé mentale des salariés, sur la protection des locaux, sur la sérénité et la qualité des accompagnements.

3. L'ouverture de l'AMAR

3.1. Le site Internet

Outil de communication externe, le site de l'association est actualisé régulièrement. Des remises à jour liées à la mise en œuvre de la loi immigration, 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 bienveillance y sont intégrés. Les activités programmées par l'association y figurent régulièrement, ainsi que la possibilité d'adhérer en ligne et/ou faire un don. Ainsi en 2023 on y retrouve :

- Les ateliers de fin d'année en périodes de fêtes 2022
- L'activité Foot salle
- Le calendrier féministe
- Le vernissage photos d'un résident, à l'occasion du 8 mars, en hommage aux femmes iraniennes.
- L'appel aux dons
- La Journée Mondiale des réfugiés et le défilé organisé par l'AMAR en juin 2023
- L'atelier d'expression corporelle des Créations Fertiles avec « Bouger pour s'en sortir »
- Le ciné débat à l'occasion de l'évènement associatif annuel « Cette France qui accueille » en Octobre 2023
- La journée santé interculturelité AMAR financée par l'ARS en Novembre 2023

3.2. Le partenariat

Développer le partenariat est un moyen complémentaire d'améliorer la qualité des prestations fournies aux personnes accueillies.

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.

✓Participation aux commissions FAS régionales (santé, réfugiés-migrants).

✓Intervention de la juriste d'AMAR pour des journées de formation en droit d'asile et des étrangers des futurs professionnels travailleurs sociaux : ERASME Montauban.

- ✓Participation aux commissions logement du SIAO de Tarn et Garonne.
- ✓Participation des professionnels 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 aux Equipes Pluridisciplinaires du Conseil Départemental (dans le cadre de la convention relative à l'accompagnement des personnes bénéficiaires du RSA).
- ✓Participation à la journée internationale des droits des femmes le 8 mars avec le collectif des associations du département et la journée du 25 novembre.
- ✓ Développement d'un partenariat avec l'association Ici Hospitalité Migrants (accueil dans des familles, courts séjours découverte...).

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 immigrés et développer et adapter ses outils de travail pour l'accueil dans l'institution.

Cette démarche de partenariat a été initiée il y a plusieurs années et continue d'exister sur la ville de Montauban et du département. Cet axe de soutien aux professionnels est mis en œuvre pour développer une culture et des actions communes et cohérentes autour de l'accueil et la prise en charge des immigrés. Pour cela, il est important de tisser un réseau qui se connaît et de développer, au sein de ce réseau, une approche interculturelle en favorisant la rencontre des différentes cultures professionnelles et institutionnelles.

Elle se concrétise par la mise en place de temps de formations et de réflexions communes (Journées Santé Interculturelité), et de Groupe d'Analyse Pluri Professionnel, à destination des professionnels du secteur sanitaire, médical, social et éducatif de Montauban et du département.

La Journée Santé Interculturelité a eu lieu cette année au mois de Novembre 2023 sur le thème du « prendre soin ». Nous avons eu la présence de 60 professionnels venant

du Conseil Départemental, de la PMI, de Reliance82, du Centre Hospitalier de Montauban, de la MSA, du CCAS, des MDS de Montauban et Castelsarrasin, du CADA ADOMA de Monclar de Quercy, du CADA SARDELIS ARSEEA, du CADA/HUDA Caritas Toulouse, de l'EMSP APAS82, de l'AFTRAM, du CSAPA EMPP, du CADA CASAR Albi, de l'UDAF 82, du PTSM, de la FAS Occitanie, des ACT de l'UCRM, de Tarn et Garonne Art et Culture.

Elle s'est déroulée au foyer du Fort avec la mise à disposition, par location, de la salle de conférence et de deux autres salles pour les ateliers, une troisième salle a été louée à l'ancien collège tout proche. Notre psychologue, intervenante extérieure nous a fait bénéficier de son réseau de connaissances tant conférenciers que thérapeutes par la médiation : ateliers musicothérapie, théâtre, écriture. Les précédentes journées interculturelles, menées à bien avant le COVID, s'essouffaient en termes de mobilisation. Cette année un gros effort de communication a été réalisé : préprogramme, argumentaire précisant le sujet de la journée, flyer « Save the date » et large mailing.

Le thème pour 2024 est fixé et sera : L'exil et la rencontre.

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

Cinq GAPP ont eu lieu (Février, Avril, Juin, Octobre et Décembre 2023) poursuivant la dynamique impulsée l'année passée et permettant des retrouvailles physiques avec un groupe de quinze personnes constant et enrichissant constitué de professionnels : Assistante sociale, CESF, Infirmière, Médiatrice familiale, éducateur spécialisé, moniteur éducateur, TISF, Directrice.

Les groupes ont eu lieu à la MJC, lieu adapté et accueillant. Ils ont été animés par Yagmur Gökdoğan avec un éclairage à la fois créatif, psychologique, philosophique en favorisant l'émergence des ressources du groupe. Les GAPP ont été d'un grand soutien aux professionnels dans un contexte où l'attractivité du travail social est mise à mal.

La liste de diffusion a été révisée et renouvelée au regard des mises en place de nouveaux dispositifs en Tarn et Garonne.

Perspectives :

✓ Développer le travail de réseaux, pour une cohérence des pratiques sur le territoire, qui prend 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 passe par la prise de contact mutuelle entre différents professionnels autour d'une situation commune, des rencontres si possibles sur les lieux de travail des uns 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 des traumatismes de l'exil, de la précarité et des insécurités concernant leur futur. Quel accompagnement développer qui prend en compte ces souffrances spécifiques ? Comment remobiliser leurs ressources corporelles et psychiques pour mener leur vie au mieux, dans un contexte de vulnérabilité et d'insécurités importantes ?

Les objectifs de cette action :

- ✓ Mieux prendre en compte la souffrance psychosociale des immigrés 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 ».

► Les 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 résidents se font à partir des référents sociaux et des membres de l'équipe mobile santé précarité de l'APAS 82 qui assure une permanence hebdomadaire dans nos locaux.

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

3.4. Les actions associatives

L'association a organisé la sixième édition de « Cette France qui accueille » en octobre 2023, avec un focus sur l'Iran et la projection du film « Sept hivers à Téhéran » film documentaire sur de la combat de la famille d'une jeune Iranienne accusée de meurtre et condamnée à mort pour avoir poignardé l'homme qui tentait de la violer.

« Les routes de l'exil », exposition et livre recensant anonymement les récits de personnes exilées, centrés sur les conditions matérielles et morales de leurs pérégrinations, de leur pays d'origine jusqu'en France, a été installée dans différents lieux du département ainsi que dans le Lot (lycée, association caritative, association de solidarité et de soutien aux migrants). Un travail de communication de la commission culture de l'association autour de ce bel outil de témoignage est impulsé.

Le calendrier pour la cause des femmes a été renouvelé en 2023, à chaque mois le portrait d'une militante féministe dans le monde entier. Illustré par des artistes locales pour leur portrait accompagné d'une citation. L'ensemble des bénéfices ont été reversé à l'association.

3.5. Les conventions de partenariat

Le développement du partenariat est un axe de travail constant pour les structures de l'association. La formalisation n'est pas systématique et devra être déployée mais les collaborations sont bien en place et fonctionnent dans l'intérêt des personnes accompagnées.

5 conventions ont été signées en 2023 avec les partenaires suivants :

- La Croix Rouge Française dont les objectifs sont les suivants :

Dans le cadre de la lutte contre la précarité alimentaire :

- Accueillir au sein des unités d'aide alimentaire toute personne orientée par l'AMAR et correspondant aux règles d'attribution de cette aide.

- Permettre à l'AMAR de délivrer une aide alimentaire d'urgence aux personnes accueillies au sein du CADA en livrant la structure sur la base d'un montant défini chaque année.

- La Maison des Jeunes et de la Culture (MJC) assure la mise à disposition sous convention de salles à titre gracieux permettant l'organisation dans de bonnes conditions (espace permettant le travail en groupe et sous-groupes) :

- Des séances de GAPP interculturels à destination des professionnels du secteur

- Des séances de Musicothérapie à destination des personnes accueillies
- De rencontres avec les résidents dans le cadre du groupe ELAN
 - L'Association Occitalien qui peut fournir, en fonction des besoins, vêtements, couvertures, ou équipements propre, en bon état et conforme à la réglementation de sécurité.
 - Le GEM Cent Différences pour des échanges interculturels.
 - Le DLA et France Active pour un diagnostic et un accompagnement dans le cadre du renouvellement du projet stratégique associatif.

4. Les activités et prestations à destination des personnes accompagnées

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

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 travailleurs sociaux) 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

Pendant l'année 2023, Mme GÖKDUMAN Yağmur, psychologue clinicienne interculturelle a assuré les consultations.

Les financements, de la Région, dédiés aux consultations psychologiques interculturelles permettent 12 séances par mois. Au regard des demandes élevées, la psychologue peut proposer, en moyenne, une rencontre d'une heure par mois à la personne concernée. Généralement, elle est présente trois vendredis matins par mois, mais en cas d'empêchement (sous réserve de la disponibilité d'un bureau), il lui est possible d'intervenir à un autre jour que le vendredi.

Les demandes de rencontre, émanent soit des personnes elles-mêmes, l'existence de la consultation étant expliquée lors de l'entrée en CADA ou au CPH ; soit des référents sociaux qui les accompagnent et leur proposent au vu de leur l'état de santé psychique. Les personnes ou les référents sociaux peuvent ressentir un

déséquilibre psychique et c'est à ce moment-là qu'un recours à la psychologue peut être fait. Pour la plupart des personnes, il s'agit d'une première rencontre avec une psychologue, même s'il peut exister quelques accueillies, qui ont auparavant connu un espace de suivi psychologique, lors de leur parcours migratoire.

Les raisons pour lesquelles les personnes accueillies souhaitent rencontrer la psychologue dépendent de chaque personne mais les souffrances liées à l'exil, aux violences subies, au deuil et à l'incertitude liée au futur constituent des thématiques les plus évoquées dans cet espace. La parentalité loin de chez soi et les rencontres interculturelles font partie également des sujets travaillés dans cet espace. Les personnes souffrent souvent d'un état de stress post-traumatique avec des symptômes suivants : angoisses, cauchemars, insomnies, isolement, détresse psychique, état dépressif...

Les premiers rendez-vous sont pris via les référents sociaux. Les rendez-vous suivants sont convenus entre la personne et la psychologue et sont rappelés, par un sms ou un appel téléphonique par la secrétaire quelques jours avant la date convenue. Le référent est informé des dates suivantes et le lien est fait avec ce dernier selon les besoins de la personne. Il est important à noter que dans un suivi psychologique classique, cela revient aux patients de se souvenir de la prochaine date de rencontre et l'oubli de cette date peut être interprété dans la relation thérapeutique.

Les personnes, surtout au début de leur accompagnement, ont de nombreux rendez-vous au niveau social, administratif et santé. Certains commencent des cours de français. La situation de précarité dans laquelle ils se trouvent les contraint également à suivre les jours précis des colis alimentaires. Leur présence à ces temps est nécessaire et prioritaire, ils répondent à leurs besoins d'intégration et à leurs besoins primaires. De plus, en conséquence de l'exil et des traumas, l'oubli peut surgir comme un symptôme de l'isolement, des pertes et du fait de se sentir perdu. Les scènes traumatiques, occupant beaucoup d'espaces psychiques pour certaines personnes, il arrive qu'ils oublient les temps de rencontre proposés même si la volonté est le contraire. Le cadre d'intervention de la psychologue au Centre AMAR, étant très limité et loin d'être du cadre d'une psychothérapie classique, ces raisons amènent la psychologue de faire le choix que les rendez-vous soit rappelés par un tiers. C'est une aide précieuse.

Quand la personne n'est pas en mesure de comprendre et/ou de s'exprimer en français, en turc ou en anglais (les langues parlées par la psychologue), nous réservons un interprète pour traduire l'entretien par téléphone. Le dispositif de l'interprétariat ne peut pas convenir à toute personne. Le choix est laissé à la personne s'il existe un autre moyen de communication entre la personne et la psychologue. Quelques fois, plusieurs possibilités sont testées d'une séance à une autre avant de trouver le moyen de communication adéquat. Il est important d'avoir la/le même interprète afin de sécuriser l'espace de parole proposé, pour qu'un lien de confiance puisse s'établir. Cet outil, est aidant, permettant la rencontre et la parole. L'interprétariat en santé mentale reste un domaine assez récent et il nous est

également arrivé de travailler avec des interprètes peu compétents, pas encore sensibles au suivi psychologique. Ces situations ont pu être un frein à la rencontre.

Lors du premier rendez-vous, la psychologue présente à la personne, le cadre de son travail, le métier de psychologue, la spécificité de cet espace d'écoute et d'expression et l'intérêt de parler de soi dans un moment de mal-être, de questionnement ou de changement. Cela permet également aux personnes de poser et de prononcer leur demande d'aller mieux psychiquement, de se comprendre, de « vider son sac », de mieux dormir... dans un espace confidentiel. Cette proposition est nouvelle pour beaucoup d'entre eux. C'est pourquoi, il est rappelé aussi que c'est un espace d'expérimentation et ils peuvent décider à tout moment d'arrêter ou de reprendre le travail entamé. Il s'agit, avant tout, d'une rencontre entre deux personnes, donc la relation thérapeutique se construit au fur et à mesure des rencontres.

Quelques fois, les rencontres nécessitent une orientation vers d'autres professionnels de santé (médecins généralistes, ostéopathes, psychiatres, pharmaciens...). Ces orientations se travaillent, souvent, avec le référent social. En raison du manque d'interprétariat chez certains professionnels de santé, la psychologue rédige des lettres d'orientation afin de soutenir les demandes. Elle rédige également des attestations adressées à l'OFPPRA et à la CNDA, cette fois-ci, en lien avec la demande d'asile. Dans ces courriers, la psychologue tient à respecter la confidentialité de la parole des personnes et chaque écrit est lu aux personnes concernées.

Au-delà des ressources personnelles de chaque personne, la psychologue a pu observer l'importance des espaces collectifs sur la santé mentale des personnes accueillies. Ces espaces ont cultivé le travail de l'ici et de maintenant et la créativité dans un contexte où le passé hante les personnes et le futur semble incertain. Cela a également permis de briser la solitude que l'exil peut engendrer en permettant l'investissement des nouveaux liens sociaux dans un contexte groupal.

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.

Cette deuxième année de présence était importante pour la psychologue afin de créer ses propres repères, sa manière d'être en lien avec les salariés et avec les résidents. Étant présente trois matinées par mois, la recherche de sa place dans le fonctionnement habituel de l'établissement a demandé du temps et s'est étendue sur une temporalité spécifique.

Plusieurs modalités de rencontre étaient possibles. La psychologue a pu réaliser des entretiens pour un couple, en famille, chez les personnes à Montauban et

à Verdun-sur-Garonne (quand il est difficile pour elles de se déplacer), pour des adolescents mais généralement pour des personnes adultes. Il faut noter qu'il est difficile quelques fois de proposer le même espace à la mère/au père et à son enfant ou à la compagne et au compagnon, dans un souci de garder une certaine neutralité d'écoute. Pour cela, il était nécessaire aussi pour la psychologue de repérer des professionnels et des lieux relais pour permettre cette séparation d'espace. Néanmoins, quand il n'était pas possible de la réaliser, la psychologue a proposé des rendez-vous aux différents membres d'une famille.

Il est certain que la rencontre avec la psychologue s'inscrit dans un ensemble des espaces existants au sein du centre. Pendant leur séjour, les résidents ont la possibilité de déposer leur parole, leurs histoires, leurs personnalités avec leurs différents référents et avec d'autres résidents du Centre (lors des groupes d'échanges et/ou au sein de leur appartement) ... Dans ce contexte institutionnel et faisant partie d'un parcours de demande d'asile, quelle autre parole peut se décliner dans un espace de rencontre, à raison d'une fois par mois, avec la psychologue ? Quelle parole est adressée à la psychologue ? Comment créer un fil conducteur d'une séance à une autre malgré les distances temporelles ? Comment et quoi travailler dans ces conditions ? Ces questions ont gardé leur importance lors de cette année de travail.

Synthèse quantitative :

L'année 2023

Consultations proposées	Consultations honorés	Travail de liaison en interne /coordination /rédaction	Animation / Co-animation de GAPP
126 Heures	109 Heures	40 Heures	12 Heures

L'année 2022

Consultations proposées	Consultations honorées	Travail de liaison en interne /coordination /rédaction	Co-animation de GAPP
147 Heures	115 Heures	34,5 Heures	12 Heures

Par rapport à l'année passée, nous observons une baisse de nombre de consultations. En effet, la psychologue était un peu moins disponible par rapport à l'année d'avant afin de proposer des consultations. Malgré tout, elle a intervenu d'une façon régulière sur l'année et pendant la période estivale aussi.

Par contre, il existe une amélioration concernant les absences aux rendez-vous proposés. En moyenne, en 2023, 10,4 sur 12 ont été honorés contrairement à 9 sur 12 en 2022. Cela peut être expliqué avec une meilleure coordination des consultations et peut-être aussi par le fait que la psychologue a pris un peu plus ses marques au sein de l'association.

L'année 2023 :

Personnes différentes concernées par les consultations :	Femmes	Hommes	Jeunes
28	14	13	1

L'année 2022 :

Personnes différentes concernées par les consultations :	Femmes	Hommes	Jeunes
45	22	20	3

Les chiffres nous montrent presque autant d'hommes que de femmes ont fait rencontre de cet espace. Par contre, nous observons un changement assez important du nombre des personnes bénéficiant de cet espace. Cela renvoie à des suivis plus réguliers, permettant une séance par quinzaine à certaines périodes de l'année.

Il existe également 3 personnes qui ont rencontré la psychologue une seule fois sans avoir donné suite à cette rencontre. Certaines de ces demandes étaient ponctuelles. Les départs du CADA pouvant être un facteur parmi tant d'autres, ont pu jouer un rôle dans les arrêts de prise en charge.

Les suivis réguliers reviennent maximum à 14 séances.

Les accompagnements ont permis de soutenir les différentes traversées de chacun, de les penser et panser au fur et à mesure. Les rencontres ponctuelles ou des arrêts de suivi sont également à comprendre au cas par cas.

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 que l'on croit. Et parfois, ce que les personnes fuient est multiple.

Mais quelquefois ces parcours d'exil n'apparaissent pas, ou à demi-mots simplement. 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 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 événements, 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 famille restent des leviers forts.

Les consultations ont pu être l'occasion de travailler une position de sujet actif (et non pas objet qui subit). Par ce biais, l'élaboration des projets ont été soutenus.

Perspectives :

- Assurer la continuité de la consultation en psychologie Interculturelle.
- Reprise 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, et l'équipe du groupe de travail 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).
- Reconstituer 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 55 appartements répartis de la façon suivante :

- 45 appartements CADA dont 23 en « cohabitation » isolés ou petites compositions familiales (couple, mère seule ou couples avec bébés)

- 10 appartements CPH dont 4 en « cohabitation » (isolés, mères seules avec enfants, couples)

Appartements	CADA		CPH	
	individuel	collectif	individuel	collectif
Quartier de Beausoleil Montauban	9	7	2	1
Quartier des Chaumes Montauban	3			1
Quartier des Chênes Montauban	1	6		
Centre-ville/ville basse Montauban		4	4	2
Quartier de Chambord Montauban		2		
Grisolles	3	1		
Verdun sur Garonne	6	2		
Montech		1		
TOTAL	22	23	6	4

Les appartements loués sont pour la plupart dans le parc public (Tarn et Garonne Habitat, Promologis, Mésolia).

Les logements sont tous équipés en matériel électroménager de base (machine à laver, gazinière, frigo) et mobilier. Nous veillons à entretenir ce matériel et à le renouveler.

Les personnes vivant en appartement collectif bénéficient d'une chambre privative, d'un frigo et de placards de cuisine individuels. Il n'y a ni téléviseur ni accès internet dans les logements.

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

► Les aménagements et déménagements :

Les agents de maintenance et les TISF assurent la gestion des entrées et sorties des appartements.

En amont des arrivées, les agents de maintenance préparent techniquement le logement : petits travaux, peinture, vérification du mobilier et de l'entretien.

Préparation et dépôt du panier d'accueil qui se compose de produits alimentaires de première nécessité, de linge de lit, de produits d'hygiène et de nécessaire de cuisine.

Lors de l'accueil dans l'hébergement la TISF fait découvrir les lieux et explique le fonctionnement du logement (explication du fonctionnement de l'électroménager présent dans le logement et accompagnement pour faire le lit...).

Dans les jours suivant l'arrivée un rendez-vous est programmé pour permettre de réaliser un état des lieux en présence du résident sous forme de photos.

Des informations sont données au résident concernant le fonctionnement et les règles de vie du logement (bonne utilisation des produits d'entretien, des poubelles, respect des lieux et des colocataires...).

Lorsque les résidents quittent la structure un rétro planning d'un mois est mis en place avec le référent social et le référent juridique afin de préparer la sortie de la structure.

L'attribution d'un logement pour les résidents déclenche un processus de sortie, autour duquel un travail est réalisé avec le référent social de la personne.

Une fiche déménagement permet d'évaluer le volume de matériel à transporter ou à stocker qui sera remis à l'agent de maintenance. Le jour du déménagement les résidents participent.

La TISF leur donne rendez-vous afin de réaliser l'état des lieux de sortie.

L'accélération des procédures de demande d'asile entraîne beaucoup plus de roulement que précédemment ce qui multiplie le travail du pôle logement.

En 2023, 54 unités familiales sont entrées sur le CADA et 10 sur le CPH. 49 unités familiales sont sorties du CADA et 4 du CPH.

A titre indicatif :

- 64 paniers d'accueils ont été préparés puis distribués.
- 118 états des lieux entrants ou sortants ont été réalisés.

► **Le suivi technique :**

Les agents de maintenance assurent 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, les désinsectisations. A titre d'exemple, le prestataire TGH est intervenu à notre demande pour des désinsectisations 113 fois au cours de l'année 2023.

Par ailleurs, les agents de maintenance assurent la remise en état, la rénovation des logements après la sortie des familles ainsi que l'amélioration des hébergements. Deux cuisines de logements en cohabitation ont été aménagées de façon plus fonctionnelle : mise en place de placards intégrés et de plans de travail.

Les TISF assurent la gestion des stocks pour la confection des paniers d'accueil (litière, produit d'entretien, produit d'hygiène, matériel de cuisine et puériculture).

Le fond financé par la Fondation JM Bruneau, Fonds Initiatives Locales contre l'Exclusion (FILE) nous permet d'acheter du matériel de puériculture, des produits d'hygiène et du matériel scolaire.

La Croix Rouge nous alloue un budget annuel de 2000€ destiné à l'achat de denrées alimentaires de premières nécessités (riz, pâtes, lait, huile, conserve..) chez un fournisseur local (Pro à Pro). Avec ses denrées, nous constituons un panier alimentaire distribué lors de l'accueil des résidents.

Le secours populaire nous apporte régulièrement des produits alimentaires et produits d'hygiène pour bébé.

Grâce à notre partenariat avec l'Agence du Don en Nature (ADN) nous bénéficions de produits à très bas coûts (hygiène, meubles, produits bébé..).

► **Le suivi éducatif :**

L'accompagnement dans le logement est réalisé par les deux TISF dès l'accueil et par la suite par des visites régulières.

Un accent est mis sur les appartements en cohabitation afin de favoriser la vie ensemble et aider à organiser le quotidien : mise en place de plannings de ménage, explications des produits d'entretiens présents dans le kit d'hygiène distribué mensuellement (produit sol, produit vaisselle, sac poubelle et éponge). Plus de 220 kits hygiène ont été distribués en 2023.

Ces visites permettent d'accompagner les résidents dans l'appropriation, le respect et l'entretien des logements.

En lien avec les travailleurs sociaux nous pouvons réaliser des ateliers ménage avec les résidents.

En collaboration avec l'APAS 82 (Association Promotion Autonomie et Santé) nous avons réalisé des ateliers sur l'hygiène : logement, qualité de l'air intérieur, produits ménagers, nuisibles (blattes, cafards), hygiène corporel, etc... et des ateliers sur l'alimentation : l'hygiène alimentaire, conservation des aliments (ce que l'on peut garder même si les sont dates dépassées), le rangement du réfrigérateur, etc...

Des visites techniques menées en binôme (agent de maintenance/TISF) ont lieu tous les 2 mois. Elles ont pour objectifs de :

- Repérer les dysfonctionnements techniques, les travaux et réparations à effectuer à court, moyen ou long terme.
- Repérer les difficultés liées à l'entretien du logement, à l'utilisation des énergies et des appareils électroménagers ; évaluer l'appropriation du logement.

Ces visites nous ont permis de repérer des dysfonctionnements notamment sur les énergies où nous avons pu mettre en place des détecteurs au niveau des ampoules et des boites à clé sur les thermostats afin de limiter une sur consommation d'énergies.

RAPPORT D'ACTIVITE CPH

Début d'année 2023, le CPH a répondu à un appel à projets pour l'ouverture 9 de nouvelles places d'hébergement. L'ouverture de ces places a été accordée par nos autorités de tarification à compter du 1^{er} Juin 2023.

La capacité totale du CPH est ainsi portée de 33 à 42 places. Les 9 places ont été fléchées en 4 places pour petites compositions familiales et 5 places isolés (dont deux places pour des moins de 25 ans). Le déploiement de l'extension s'est effectué entre les mois de Juin et Octobre 2023.

Un recrutement a eu lieu entre Juillet et Septembre afin d'assurer l'accompagnement du public accueilli. Un tutorat avec un salarié de l'équipe déjà en place a favorisé l'intégration des nouveaux collègues.

Le travail mené pour le déploiement de cette extension a été particulièrement dense et soutenu. En effet, il s'agit dans un premier temps de trouver, louer, aménager de nouveaux logements. Puis il s'agit de recruter et intégrer de nouveaux salariés dans une équipe. Et enfin, en parallèle, accueillir les personnes orientées par l'OFII.

Tableau récapitulatif du déploiement de l'extension des 9 places

Type de places	Date d'augmentation administrative de la capacité d'accueil	Date de mise à disposition du logement	Date d'arrivée du/des personnes accueillies	+....
Famille (couple) Logement privé/cohabitation	27/06	30/06	13/07/23	2
Famille/couple Logement privé/cohabitation	27/06	30/06	27/07/23	4
Isolé femme Logement HLM/Cohabitation	11/10	12/10	24/10/23	5

Isolé Femme Logement HLM/Cohabitation	11/10	12/10	08/02/24	6
Isolé homme Cohabitation. Logement HLM	11/10	12/10	26/10/23	7
Isolé homme Cohabitation Logement HLM	11/10	12/10	27/10/23	8
Isolé homme Cohabitation Logement HLM	30/10	02/11	20/11/23	9

Le dispositif CPH compte donc au 31 Décembre 2023 :

42 places d'hébergement

10 appartements locatifs sur la commune de Montauban dont en 4 cohabitation

1. Le public accueilli en 2023

	2022	2023
Nombre de personnes accueillies	42	57
Nombre de familles accueillies	10	18
Durée moyenne de prise en charge	12	15
Taux d'occupation annuel	87.9 %	94.3%
Nombre de journées réalisées	10592	12628

Le nombre de jours réalisés prend en compte la date de mise à disposition des appartements et la date d'arrivée des familles. Au 31 Décembre, une place isolée femme n'était toujours pas occupée car manque de proposition de l'OFII.

Sur les 18 familles accueillies, 10 sont arrivées courant 2023. Les autres sont prises en charge depuis 2021 pour la plus ancienne, et 2022 pour les autres.

Sur les 10 nouvelles arrivées, une grande partie l'a été suite à l'extension du CPH.

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.

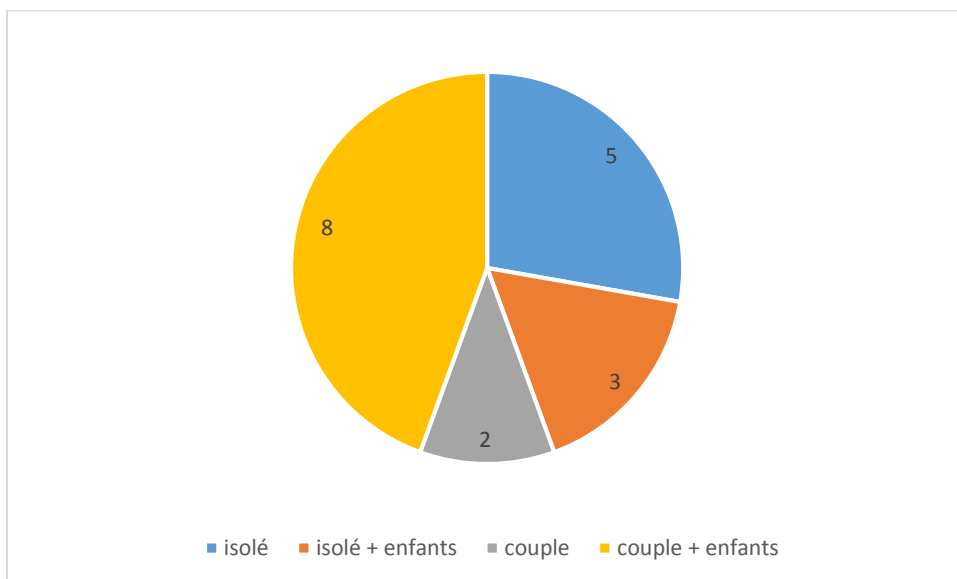
Ce temps va leur permettre de travailler leur primo-insertion avec la prise en compte des difficultés : la compréhension de la langue et de l'environnement, les situations médicales, les situations administratives,...

↳ Répartition de la population par classe d'âge

Age	Nombre
0-2 ans	10
3-4 ans	4
5-6 ans	2
7-10 ans	8
11-15 ans	4
16-19 ans	1
20-24 ans	3

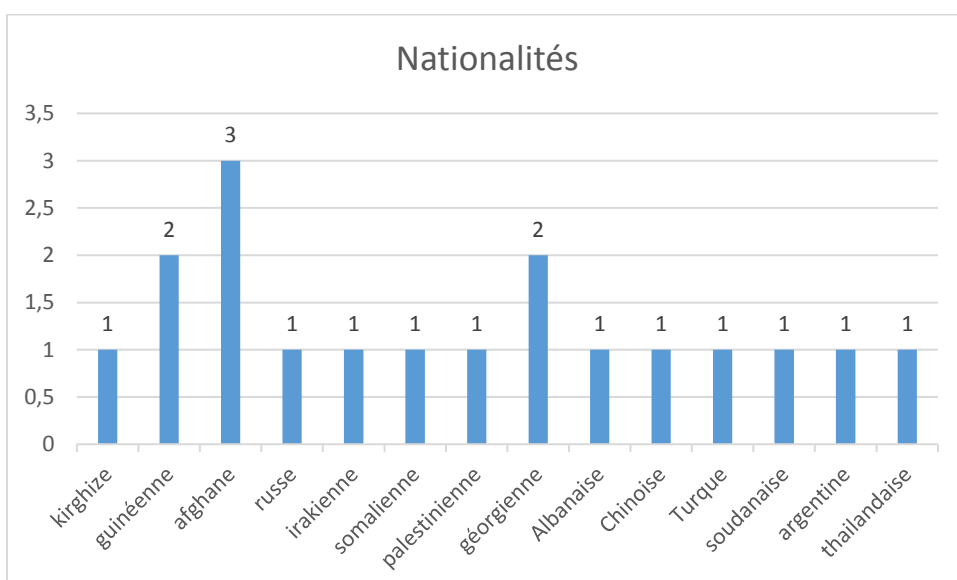
Age	Nombre
25-29 ans	5
30-34 ans	7
35-39 ans	5
40-44 ans	3
45-54 ans	2
55-59 ans	1
60 ans et +	2

🇫🇷 Répartition de la population par composition familiale



L'extension a amené une nouveauté au niveau des compositions familiales, en effet, nous accueillons désormais des isolés et des petites compositions familiales.

🇫🇷 Nationalités

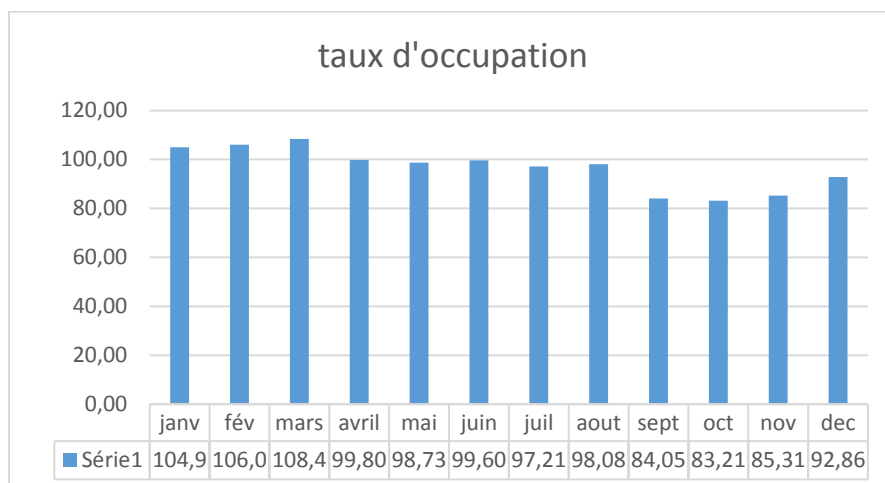


En 2023, nous avons accueillis 14 nationalités différentes sur les 18 familles présentes sur les nationalités accueillies au CPH.

Les 4 continents sont représentés avec pour l'Europe : la Turquie, la Russie et le Kirghizistan, la Géorgie, l'Albanie pour l'Asie et le Moyen-Orient : La Palestine, l'Afghanistan et l'Irak, la Chine, la Thaïlande, pour l'Afrique : la Somalie et la Guinée, le Soudan et pour le continent Américain : l'Argentine.

2. Les indicateurs de prise en charge

2-1 Taux d'occupation 2023



Au cours de l'année le taux d'occupation fluctue en fonction des délais d'orientation de l'OFII et de l'acceptation des familles orientées.

Cette année, le taux d'occupation a augmenté alors que les places des appartements libres ont été inoccupées pendant environ 2 mois.

L'inoccupation de ces appartements est due à la difficulté par l'OFII de trouver des compositions familiales adaptées.

Entre la mise à disposition des places, les orientations de l'OFII et les arrivées de familles dans le logement, le délai est variable (orientation annulée de la part de l'OFII, refus des familles pour différentes raisons comme problématiques de santé, refus du CPH pour places inadaptées ou des familles sans ressources (mère isolée parent d'enfants réfugiés)).

2-2 La durée de prise en charge

La durée moyenne de prise en charge est passée de 12 mois en 2022 à 15 mois en 2023. Ce chiffre de 15 mois est biaisé car une famille est restée en prise en charge seulement 2 mois et demi.

En 2023, sur les 5 familles sorties du CPH,

- une famille est sortie dans le délai de 29 mois,
- une est sortie dans un délai de 18 mois.
- une est sortie dans un délai de 15 mois
- une est sortie dans un délai de 9 mois
- et enfin, une est sortie dans un délai de 2.5 mois dont nous expliquerons les modalités plus loin.

En ce qui concerne les familles qui attendent un logement et qui ont dépassé la prise en charge de 9 mois + 3 mois en décembre 2023, elles sont au nombre de quatre.

Pour ces quatre familles, les durées de prise en charge au 31/12/2022 sont respectivement de 31, 26, 19 et 16 mois.

La durée moyenne en 2023 pour les familles accueillies est de 15 mois avec une présence minimale de 2.5 mois et une présence maximale de 31 mois (date d'arrivée le 05/05/2021). Pour cette dernière, la durée peut être expliquée par la situation familiale. En effet, le CPH a travaillé avec cette famille sur la procédure de l'obtention du titre de séjour de parent d'enfant réfugié pour le père. Suite à la naissance de plusieurs enfants, la demande de logement a dû être modifiée ce qui peut expliquer d'autant plus la durée de prise en charge.

En ce qui concerne la famille prise en charge 2.5 mois, il s'avère que la famille a accepté la proposition de l'OFII sans vraiment comprendre les tenants et les aboutissants de cette décision. La famille composée d'un couple âgé respectivement de 59 ans et de 63 ans a rapidement réalisé qu'elle ne pourrait pas vivre loin de ses proches. Ils ont donc fait le choix de quitter le CPH.

La durée entre le dépôt de dossier et l'attribution d'un logement est de plus en plus longue. Nous demandons aux familles d'élargir leur choix et de réfléchir à divers lieux d'installation sur le département mais cela est très compliqué pour elles car la plupart ne sont pas véhiculées. Ce travail est mené en individuel lors des entretiens mais aussi lors d'informations collectives où les salariés d'AMAR prennent le temps d'expliquer comment on prend un logement en France, les droits et les obligations.

Cette alternance entre l'individuel et le collectif est très importante car elle permet à tous les résidents d'être informés par les mêmes sources et d'aller plus loin s'ils le désirent lors des entretiens individuels.

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

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.

3. L'accompagnement en CPH

3-1 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 influent sur le travail amorcé ou différé.

Pour les familles dont un membre a pu bénéficier d'un titre de séjour par un autre biais que celui de l'obtention d'une protection, il est très difficile d'accéder à des cours de français via l'OFII (pas de signature du CIR). De ce fait, le CPH travaille avec les outils à sa disposition sur le territoire. En Tarn-et-Garonne, nous avons la possibilité de pouvoir positionner les personnes sur des cours de français via le PTI (Pacte Territorial d'Insertion). Une inscription pôle emploi est faite dès réception d'un récépissé. Des cours de français ou des stages en entreprises sont proposés aux résidents dans ce cadre.

Le travail au CPH peut permettre aux personnes de se positionner, de mûrir ou d'explorer des formations. Cette année, compte tenu de la durée de prise en charge qui augmente, nous pouvons travailler plus longtemps sur le projet professionnel de chacun.

Les inscriptions au pôle emploi qui arrivent généralement après la levée de certains freins dont l'acquisition de la langue française, sont plus nombreuses. Certaines personnes sont accompagnées dans le cadre d'un parcours global par le pôle emploi. Le travail autour de la personne se fait en duo pôle emploi – travailleur social du CPH.

Dans le cadre de la convention signée avec le Conseil Départemental, nous sommes habilités à instruire des Contrats d'Engagements Réciproques (social et/ou socio-pro).

Cette année, nous avons instruit 19 CER pour la plupart sociaux. En tenant compte de l'évolution des parcours des personnes, nous pouvons également les positionner sur la plateforme inclusion en tant que prescripteur. Nous sommes amenées à travailler en partenariat avec les Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE), à

participer au forum de l'inclusion, aux formations via les webinaires, et aux rencontres avec les CIP des différentes structures.

En interne, nous avons mis en place des informations collectives dont une en partenariat avec le Conseil Départemental sur les droits et les devoirs des bénéficiaires du RSA, nous travaillons aussi en information collective sur les explications des différents contrats de travail.

Nous accompagnons également les familles sur des évènements extérieurs en lien avec le pôle emploi et le conseil départemental (ex : le salon du TAF)

Sur notre territoire, le secteur de la logistique se développe, nous travaillons notamment avec l'entreprise Denjean qui a mis en place une formation intégrant le français et la découverte du métier qui s'achève souvent par une proposition d'emploi.

Cette formation leur permet d'acquérir un niveau supérieur en Français notamment du vocabulaire professionnel et d'obtenir un CACES. Celui-ci est un savoir-faire supplémentaire leur permettant de trouver un emploi.

En 2023, 3 personnes ont bénéficié d'une formation en logistique : 2 d'entre elles sont en emploi dans ce domaine, l'autre personne avait besoin de cours de français supplémentaire.

La spécificité 2023 étant l'accueil de 2 isolés de moins de 25 ans, nous travaillons plus spécifiquement avec la mission locale car n'ayant aucune ressource, l'emploi est notre priorité, puisque sans emploi, la sortie du CPH est impossible.

Une des difficultés inhérente à toutes les familles est la durée pour obtenir les documents d'état civil de l'OFPRA afin de pouvoir accéder au titre de séjour. Cette durée implique des récépissés successifs de 6 mois voire 3 mois. Ces délais sont un frein à l'obtention d'un contrat de travail. Ces ruptures de titre de séjour entraînent des désinscriptions auprès de certaines administrations dont pôle emploi et un retard sur les droits sociaux (caf).

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

3-2 L'insertion sociale

Les familles accueillies au CPH sont des familles vulnérables (difficultés de santé, administratives et/ou familiales).

Le CPH est un sas qui permet aux familles de stabiliser leur situation. Cela peut être des démarches administratives spécifiques (réunification familiale, accompagnement carte parent enfant réfugié ou des situations familiales complexes, ouverture des droits RSA en attendant l'ouverture de l'ASPA).

La dématérialisation a modifié le travail des travailleurs sociaux dans le sens où, l'autonomie acquise par les résidents est mise à mal. En effet, le travailleur social reprend une place qu'il était arrivé à limiter avant la dématérialisation. La fermeture au public des administrations sans rendez-vous l'oblige à nous solliciter plus souvent car ils ne savent pas faire via les différents sites (ANEF, CAF, pôle emploi, ANTS pour les inscriptions ou les échanges de permis de conduire, prise de rendez-vous santé)

Nous accueillons des personnes non lettrées dans leur langue maternelle ce qui accentue leurs difficultés. Celles-ci étaient gérables avant la dématérialisation grâce à l'accueil physique et sans les rendez-vous dans les administrations.

3-3 La socialisation et scolarisation des enfants

Halte-Garderie	3	Collège	4
Maternelle	3	Lycée	0
Primaire	7	Non scolarisé	7

La scolarisation des enfants passe par la socialisation 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. On peut remarquer que sur les 10 enfants de moins de 3 ans, seulement 3 sont en halte-garderie.

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

Les conditions d'accueil du jeune enfant sont conditionnées par l'obligation d'une formation ou activité professionnelle du ou des parents.

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. Le CPH participe aux équipes éducatives, avec la possibilité de mettre en place un interprétariat pour assurer le dialogue entre les différents partenaires.

3-4 L'accompagnement santé

Comme beaucoup de personnes sur le territoire, nous sommes confrontés au manque de médecins généralistes. La continuité des soins mise 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 :

- Transfert des dossiers, suivi et / ou orientation vers la PMI,
- Orientation vers des spécialistes...

En 2023, nous avons orienté des personnes vers le Centre Médical de Soins Immédiats (CMSI) celui-ci permettant de pallier au manque de médecin sur le territoire en partie.

Nous avons aussi orienté des personnes vers l'APAS 82 qui intervient dans nos locaux tous les lundis et dont un médecin est détaché dans notre structure une fois par mois.

Ces 2 dispositifs même s'ils ne remplacent pas un médecin généraliste ont le mérite d'exister et de permettre une prise en charge médicale de nos résidents.

Outre la pénurie de médecins généralistes, nous constatons également des délais de plus en plus importants ou des refus de prises en charge par les dentistes, des kinésithérapeutes, des dermatologues...

3-5 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. La labélisation SYPLO contraint en plus les familles à se positionner sur minimum 2 communes
- 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.

Ces familles sont fragiles et même si le CPH (durée 9 mois + 3 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 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.

PARC LOCATIF			BAILLEUR			LIEU	
Autre solution	Parc public	1% logement	PROMOLOGIS	TGH	Autre	82	Hors 82
1	4	1	1	1	1	2	3

En 2023, sur les 5 familles sorties du CPH, 2 ont accédé à un logement social dans le Tarn-et-Garonne.

2 autres ont obtenu un logement avec un bailleur social mais dans un autre département. Le premier via le 1 % logement et le second est parti dans le département de l'Isère. Ce dernier a été possible car le membre du couple non pris en charge au CPH s'est rendu sur place.

Un travail a été néanmoins nécessaire avec les travailleurs sociaux de Grenoble pour accompagner cette demande et fournir tous les justificatifs nécessaires. Ce travail est difficile et demande énormément de temps.

Nous effectuons des informations collectives sur la recherche de logement et d'hébergement en France.

Il s'agit de l'accès au logement (dossier HLM, dossier Syplo,...) 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).

Pour illustrer tout le travail mis en place, nous avons fait le choix de présenter la situation d'une famille accueillie au CPH ; celle-ci mettant en lumière les différentes missions :

A l'arrivée, Il s'agissait d'une femme seule âgée de 24 ans et sa fille de 3 ans. Originaires de Guinée, Mme était préalablement hébergée en CADA dans le département du Gers. 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.

Mme avait signé le CIR avant son entrée en CPH, elle avait terminé ses cours de Français mais n'avait pas commencé les journées de formation civique. Suite au changement d'adresse signalé à l'OFII, il a fallu attendre que Mme soit re-convoquée sur Montauban pour effectuer ces quatre jours. Cela a donc décalé de plusieurs semaines la validation de son CIR.

Pour cette famille, ce n'était pas le niveau de français qui posait problème mais la difficulté à trouver une place en crèche pour faire garder sa fille. L'inscription dans les crèches municipales dans la commune de Montauban n'est possible qu'en justifiant soit d'une entrée en formation soit d'un emploi. Du temps de garde pour la recherche d'un emploi n'est pas considéré comme une priorité. Mme n'a donc pas eu de place en crèche pour sa fille.

Quelques jours après son arrivée, Mme nous sollicite pour un RDV avec un généraliste.

Dans le cas de la situation de cette dame, nous avons travaillé avec la sage-femme de la PMI suite à la découverte de sa grossesse.

Le début de celle-ci a été difficile pour Mme, suite à un passage aux urgences de Montauban où rien ne lui a été proposé, Mme a dû se rendre sur Toulouse quelques heures plus tard et a été hospitalisé à la maternité pendant 5 jours.

Le conjoint et père des enfants de Mme est arrivé en France suite à l'obtention de la protection de l'OPRA pour sa fille. Mme n'a parlé de la présence de son mari sur le territoire que tardivement. En effet, elle a eu peur que sa demande en CPH ne puisse être prise en compte avec la présence de son mari qui n'apparaissait pas dans le fichier DN@.

Mme exprime le désir de vivre sur le département de la Haute-Garonne. Nous avons travaillé avec madame sur le dossier de demande de logement social fait en ligne mais avec un rappel des difficultés d'attribution sans justificatif de la raison de l'installation (travail, VIF ou problème de santé). Nous avons également recherché des solutions intermédiaires pour faciliter son projet d'installation sur Toulouse, lien fait avec le travailleur social de l'association du May à Toulouse pour un IML glissant.

Après un temps nécessaire pour que madame fasse confiance au travailleur social du CPH, Madame s'est livrée sur la présence de son mari sur le territoire français, à Toulouse plus précisément. Suite à la décision de la direction de l'établissement, nous avons accepté la présence de M. dans le logement.

Avec ce nouvel élément, M. qui travaillait dans la logistique sur Toulouse via une agence d'intérim, a mis fin à sa mission pour s'inscrire à une agence sur Montauban. Nous avons accompagné Monsieur à la rédaction d'un CV et mis en lien avec des agences d'intérim. Ce domaine d'activité étant en tension, il n'a pas eu de difficulté à retrouver une mission sur le Tarn-et-Garonne. La famille était réunie et pouvait aborder un projet commun de façon plus sereine.

Le couple, souhaitant plus que jamais s'installer sur Toulouse, a mis à jour la demande de logement social sur le 31 (présence de M. et justificatif d'emploi). Une fois validée, nous avons travaillé sur la possibilité de s'inscrire sur Al'In (1% logement), grâce au contrat de travail de Monsieur.

Pour information, le 1% logement ou 1% patronal permet d'aider les salariés des entreprises ayant versées leur PEEC (Participation des Employeurs à l'Effort de Construction, rendu obligatoire par décret à partir de 1953) à se loger. Les sommes collectées leur permettent de construire des logements, faciliter l'accès des salariés à la location ou à l'acquisition, concrétiser leurs projets de rénovation ou leurs travaux, en tant que propriétaires occupants ou locataires.

Rapidement, ils ont repéré un logement qui leur convenait sur la commune de Toulouse, se sont positionnés et ont obtenu l'attribution de celui-ci.

Dates clefs de l'accompagnement de Mme D. :

- Arrivée CPH : 16/06/2022*
- Demande SNE Toulouse début septembre 2022*
- 23/09/2022 : Contact AS du May*
- 20/10/2022 : Discussion sur la présence de M.*
- 10/11/22 : rencontre avec Mr au CPH*
- 02/01/2023 : M. est arrivé dans les effectifs du CPH*
- 17/02/23 : Passage en CAL pour logement T3*
- 07/07/23 : Sortie de la famille*