

RAPPORT D'ACTIVITE 2022

COMPLEXE SOCIAL DE LYON CITE

FONDATION ARMEE DU SALUT

---

**SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE**  
La Fondation de l'Armée du Salut

---



# Table des matières

I. INTRODUCTION.....	5
II. PRESENTATION DE LA FONDATION ET DU COMPLEXE SOCIAL DE LYON CITE .....	6
A. LA FONDATION DE L'ARMEE DU SALUT .....	6
1) L'ARMEE DU SALUT DANS LE MONDE .....	6
2) L'ARMEE DU SALUT EN FRANCE .....	6
3) AUJOURD'HUI EN FRANCE : UNE FONDATION MULTI SPECIALISTE.....	7
4) L'AMBITION DE LA FONDATION, POUR AUJOURD'HUI ET DEMAIN... ..	9
B. LE COMPLEXE SOCIAL DE LYON CITE.....	10
1) LES SERVICES .....	10
2) L'ORGANIGRAMME ET LES RESSOURCES HUMAINES .....	11
III. ACTIVITES DU COMPLEXE SOCIAL DE LYON CITE.....	12
A. FONCTIONS TRANSVERSALES .....	12
1) LA MISSION PARCOURS SOINS SANTE .....	12
2) LES MISSIONS BENEVOLAT, PARTICIPATION, RECHERCHE DE FONDS.....	15
3) SERVICE ADMINISTRATIF, FINANCIER, RH .....	20
A) LES SYSTEMES D'INFORMATION .....	24
B) LA MAINTENANCE ET LES SERVICES GENERAUX.....	26
B. FONCTIONNEMENT GLOBAL ET COMMUN DES ACTIVITES OPERATIONNELLES .....	27
1) FONCTIONNEMENT DES DISPOSITIFS ACCUEIL, HEBERGEMENT, INSERTION.....	27
2) LE FONCTIONNEMENT DE L'INSERTION PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE .....	30
L'EDITO DE LAURENT, RESPONSABLE DU POLE EST .....	31
C. LE CHRS LYON CITE.....	32
1) INTRODUCTION ET PRESENTATION DE L'ORGANISATION DU SERVICE.....	32
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	33
3) BILAN ET ELEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE.....	35
4) PERSPECTIVES ET PROJETS.....	36
5) FOCUS SUR RAZMIK : UNE REORIENTATION REUSSIE.....	37
D. CHU BLUM .....	38
1) INTRODUCTION ET PRESENTATION DE L'ORGANISATION DU SERVICE.....	38
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	39
3) BILAN ET ELEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE.....	40
4) PERSPECTIVES ET PROJETS.....	41
5) FOCUS SUR LA FETE DE NOËL AVEC L'ASSOCIATION CAP DIVERSES CITES .....	42
E. LE CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE DE VENISSIEUX « REPUBLIQUE » .....	43
1) INTRODUCTION ET PRESENTATION DE L'ORGANISATION DU SERVICE.....	43
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	45
3) BILAN ET ELEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE.....	46
4) PERSPECTIVES ET PROJETS.....	47
5) FOCUS SUR LES ATELIERS DU CHU.....	48
F. LES ACI DE VAULX-EN-VELIN.....	50
1) INTRODUCTION ET PRESENTATION DE L'ORGANISATION DU SERVICE.....	50
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	52
3) LES ELEMENTS MARQUANTS ET LE ZOOM DU SERVICE .....	59
4) PERSPECTIVES ET PROJETS.....	60
G. LES ACI DE LA CITE .....	61
1) PRESENTATION DU SERVICE.....	61
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	62
3) LES ELEMENTS MARQUANTS ET LE ZOOM DU SERVICE .....	65
4) BILAN ET PERSPECTIVES.....	67
5) FOCUS SUR LEO : UNE SUCCESS STORY... ..	68
L'EDITO DE MYRIAM, RESPONSABLE DU POLE SUD .....	69
H. SERVICE BANCEL .....	71
1) INTRODUCTION ET PRESENTATION DE L'ORGANISATION DU SERVICE.....	71

2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	72
3) BILAN ET ELEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE.....	74
4) PERSPECTIVES ET PROJETS.....	74
I. SERVICE LOGEMENT GERMAIN.....	75
1) INTRODUCTION ET PRESENTATION DE L'ORGANISATION DU SERVICE.....	75
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	77
3) BILAN ET ELEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE.....	79
4) PERSPECTIVES ET PROJETS.....	80
5) FOCUS SUR « UNE JOURNEE A MARSEILLE ».....	80
J. DISPOSITIF DE MISE A L'ABRI ARISTIDE BRIAND.....	81
1) INTRODUCTION ET PRESENTATION DE L'ORGANISATION DU SERVICE.....	81
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	83
3) LES EVENEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE.....	86
4) PERSPECTIVES ET PROJETS.....	87
K. ACI DU CHAMBON-SUR-LIGNON.....	88
1) PRESENTATION DU SERVICE.....	88
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	90
3) LES ELEMENTS MARQUANTS ET LE ZOOM DU SERVICE.....	94
4) BILAN ET PERSPECTIVES.....	95
L'EDITO DE CHLOE, RESPONSABLE DU POLE OUEST.....	97
L. LES GRANDES VOISINES : UN TIERS-LIEU SOLIDAIRE.....	98
M. LES CENTRES D'HEBERGEMENT D'URGENCE ARMADAMES ET HEBERLOGEMENT.....	99
1) INTRODUCTION ET PRESENTATION DE L'ORGANISATION DU SERVICE.....	99
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	101
3) BILAN ET ELEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE.....	103
4) PERSPECTIVES ET PROJETS.....	104
5) FOCUS SUR LE MARCHE DE NOËL DES GRANDES VOISINES.....	104
N. LE CENTRE D'HEBERGEMENT TRANSITOIRE D'INSERTION LGV.....	105
1) INTRODUCTION ET PRESENTATION DE L'ORGANISATION DU SERVICE.....	105
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	107
3) BILAN ET ELEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE.....	108
4) PERSPECTIVES ET PROJETS.....	108
O. LE CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE LGV.....	110
1) INTRODUCTION ET PRESENTATION DE L'ORGANISATION DU SERVICE.....	110
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	112
3) BILAN ET ELEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE.....	113
4) PERSPECTIVES ET PROJETS.....	113
P. ACCUEIL UKRAINE.....	114
1) INTRODUCTION ET PRESENTATION DE L'ORGANISATION DU SERVICE.....	114
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	115
3) PERSPECTIVES ET PROJETS.....	116
Q. LE POLE SANTE SOLIDAIRE.....	117
1) LES OBJECTIFS.....	117
2) LES ACTIVITES ET LES ACTEURS AU SEIN DU PSS.....	117
3) LES RESULTATS.....	119
4) PERSPECTIVES ET PROJETS.....	120
R. LES ACI DES GRANDES VOISINES.....	121
1) PRESENTATION DU SERVICE.....	121
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	122
3) LES ELEMENTS MARQUANTS ET LE ZOOM DU SERVICE.....	124
4) BILAN ET PERSPECTIVES.....	125
S. ENTREPRISE D'INSERTION : L'HOTEL LE GRAND BARNUM.....	126
1) PRESENTATION DU SERVICE.....	126
2) LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE.....	128
3) LES ELEMENTS MARQUANTS ET LE ZOOM DU SERVICE.....	130
4) BILAN ET PERSPECTIVES.....	131
IV. RESSOURCES HUMAINES.....	132
A. ANALYSE GENERALE.....	132

B. ELEMENTS CHIFFRES : VARIATION DES EFFECTIFS, REPARTITION HOMMES / FEMMES .....	132
C. MOUVEMENTS DU PERSONNEL DE LYON CITE .....	133
D. ABSENTEISME POUR CAUSE DE MALADIES, ACCIDENTS DU TRAVAIL ET AUTRES EVENEMENTS FAMILIAUX.....	134
E. REPRESENTATION DU PERSONNEL, ŒUVRES SOCIALES.....	134
F. FORMATION CONTINUE : SUIVI DES FORMATIONS REALISEES EN 2022 AU SEIN DES ETABLISSEMENTS DE LYON CITE.....	135
G. LA PRIME « SEGUR SOCIAL » : UNE AVANCEE PARTIELLE !.....	135
V. GLOSSAIRE .....	136

# I. INTRODUCTION

Chers tous,

J'arrive au terme de la lecture de cet imposant document qui fait étalage de la somme de toutes nos activités sur une année. Un rapport d'activité est destiné à nos financeurs, à notre gouvernance, mais il est également un bon moyen pour chaque salarié de Lyon Cité de situer son action dans un tout, un tout qui n'est lui-même qu'une partie de la Fondation, elle-même un élément d'un ensemble encore plus vaste. Et cela fait aussi du bien de constater que la famille est grande, et que personne ne ménage sa monture sur le chemin de l'aide aux plus défavorisés. Je reste impressionnée par le grand professionnalisme collectif dont ce document fait état, et ce n'est pas dommage je crois de le redire : je suis fière ! Je sais que dans nos quotidiens nous ne faisons pas assez de retours positifs sur les actions des uns et des autres, que nos paroles vont plus aisément vers ce qui dysfonctionne, alors une fois n'est pas coutume : bravo à tous pour cette œuvre collective longuement ouvragée et soignée, tant sur le terrain que par les mots qui l'accompagnent.

Les termes qui reviennent souvent sont de l'ordre de l'expansion, de l'augmentation, de la multiplication, des résidents, des factures, des partenariats, des activités, des salariés, mais malheureusement nous n'avons pas encore le secret de la multiplication des pains ...recette dont nous pourrions avoir besoin dans les temps à venir, au regard de ce que nous préparent les politiques publiques et qui risque d'infléchir la courbe de nos activités et peut être de la qualité de nos prises en charge. Ainsi se profilent les nouvelles impasses de la politique de l'hospitalité, la discontinuité de l'accueil, les fins de prise en charge sur des indicateurs aléatoires et injustes de vulnérabilité, l'insuffisance des places d'hébergement, les applications d'OQTF comme système de fluidification du parc, les examens à la loupe voire les remises à la rue sèche des personnes avec des droits de séjour compromis. L'environnement local est également renouvelé avec l'arrivée d'une nouvelle gouvernance territoriale réputée concrète, et une DEETS qui se restructure en interne, des échos qui peuvent alerter et qui méritent d'être pris au sérieux.

Loin de moi l'idée de porter une parole qui poserait les limites de nos actions, mais juste une façon d'être en partage avec vous sur ce constat : du point de vue des personnes, des travailleurs sociaux et associations qui les accompagnent, le système devient intenable. On accueille dès qu'on peut, on sécurise les personnes, on les retape quelquefois et demain peut-être devons nous retirer notre main. On nous demande de faire chaque jour plus avec moins, de revoir nos indicateurs, de descendre nos budgets, d'analyser nos modes de fonctionnement, d'appliquer la norme, de payer des gens à le contrôler, de réduire nos dépenses, de comprendre la non-convergence des politiques publiques en termes de logement, et de trouver des modes de financement privés pour conduire l'action publique.

Tout cela pose entre autres la question du sens de nos actions. Alors gageons que nous serons capables, cette année encore, de ne pas perdre le fil, de poursuivre les méandres d'un chemin ardu et de sauter les obstacles qui mènent à l'utilité publique. Chaque jour se souvenir à titre individuel de « qu'est-ce que je fous là », et de faire le bilan en soirée des petites choses qui ont avancé. On va le faire ensemble, et le parcours aussi est plaisant. Merci à tous pour vos actives contributions.

Sophie Jansen, Directrice du Complexe Social de Lyon Cité

## II. PRESENTATION DE LA FONDATION ET DU COMPLEXE SOCIAL DE LYON CITE

### A. La Fondation de l'Armée du Salut

#### 1) L'Armée du Salut dans le monde

- *Origines et vocation*

L'Armée du Salut a été fondée en 1865 par le pasteur William Booth, dans l'Angleterre industrielle du XIX<sup>e</sup> siècle. Portée par une éthique chrétienne, sa vocation est de répondre aux besoins physiques, sociaux et spirituels des personnes en situation de détresse. Elle est présente dans 132 pays à travers le monde. Elle accomplit une œuvre d'intérêt général dans les domaines de la santé (hôpitaux, dispensaires...), de l'enseignement, du social, médico-social et du sanitaire et intervient à tous les âges de la vie, de la naissance à la fin de vie. L'Armée du Salut a pour vocation de restaurer la personne dans son corps, son humanité, ses droits fondamentaux et sa spiritualité.

#### 2) L'Armée du Salut en France

- *Une implantation progressive sur le territoire*

Implantée en France depuis 1881, l'Armée du Salut s'est impliquée auprès des personnes en difficulté, créant notamment les « foyers du soldat » au cours de la Première Guerre mondiale. Elle prend véritablement son essor entre les deux guerres avec la création des grandes institutions sociales à Paris et en province. Reconnue d'utilité publique par décret daté du 7 avril 1931, elle ne cesse d'accroître son rayonnement dans les domaines sanitaire, social et médico-social jusqu'en 1939. A l'issue du deuxième conflit mondial, elle relance son activité en élargissant ses actions sur la jeunesse : elle développe des actions pédagogiques, met en place des maisons d'enfants et des centres d'apprentissage, crée des clubs de prévention et des établissements relevant de l'éducation spécialisée.

Parallèlement, l'Armée du Salut développe un partenariat avec les pouvoirs publics et avec les acteurs du champ sanitaire et médico-social. Membre fondateur d'organismes tels que l'Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (UNIOPSS), la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS devenue FAS), le Syndicat patronal de la branche né de la fusion de la Fegapei et du Syneas (NEXEM), la Fédération d'Entraide Protestante (FEP), la Fédération française des Banques Alimentaires. Elle s'inscrit dans les dispositifs de lutte contre les formes d'exclusion, organise et gère des structures d'accueil en partenariat avec d'autres institutions ou services, à la demande des pouvoirs publics.

- *Adaptation aux évolutions et aux nécessités*

En 1994, désireuse d'articuler avec une plus grande pertinence action sociale et spiritualité, l'Armée du Salut adopte de nouveaux statuts.

- La gestion des établissements à caractère social et médico-social est assurée par l'Association des Œuvres Françaises de Bienfaisance de l'Armée du Salut (AOFBAS).
- Les officiers constituent une Congrégation reconnue par l'Etat, membre de la Fédération Protestante de France. Leur mission spirituelle s'exerce dans les postes d'évangélisation. La Congrégation de l'Armée du

Salut porte l'éthique chrétienne, le développement spirituel et la mission d'évangélisation. Elle assure en partie avec l'Association, la mission d'urgence et de prévention en amont du champ social, dans le cadre d'actions d'intérêt général.

- ***Du statut d'Association à celui de Fondation reconnue d'utilité publique***

Par décret daté du 11 avril 2000, la Fondation de l'Armée du Salut se substitue à l'AOFBAS et est reconnue d'utilité publique. Si les valeurs et les missions de la nouvelle Fondation sont identiques à celles de l'Association, les moyens d'action sont plus étendus. Par cette démarche, l'Armée du Salut affirme sa volonté d'ouverture à la société civile, aux différents environnements politiques, culturels, socio-culturels et humains. Elle considère que l'échange et le partenariat sont sources de vitalité et d'enrichissement.

### **3) Aujourd'hui en France : une Fondation multi spécialiste**

- ***Quelques chiffres***

Plus de 2800 salariés et plus de 5200 bénévoles mettent en œuvre dans plus de 227 établissements et services un accueil et un suivi adaptés aux besoins de près de 24 000 personnes accueillies chaque jour, cela dans 12 régions de France (chiffres 2021), afin de garantir la dignité de la personne et d'assurer un accompagnement personnalisé, humain et spirituel.

- ***L'organisation***

La Fondation est organisée en 2 secteurs et 5 champs d'intervention (jeunesse, handicap, dépendance, soins et inclusion sociale), avec un Siège social qui travaille en lien étroit avec les établissements, leur apportant pilotage et soutien. Autour de la Direction Générale, 12 directions accompagnent les directeurs d'établissements sur les principaux champs d'intervention traversant leurs activités : programmes, ressources humaines, sécurité, finances, assurances, systèmes d'information, patrimoine et projets immobiliers, communication, partenariats et relations publiques, ressources, qualité, gestion des risques, responsabilité sociale et environnementale, gestion des achats, bénévolat, accompagnement spirituel.

La représentation des personnes accueillies dans la Fondation est assurée par le Haut Comité des Personnes Accompagnées et Accueillies (HCPAA), le groupe des ambassadeurs de la Participation et Communication Adaptées (PCA) et les Conseils de la Vie sociale (CVS).

Chaque établissement est rattaché à une Direction de programmes de secteurs garante du respect des valeurs éthiques et professionnelles de la Fondation de l'Armée du Salut.

Chaque établissement intervient dans l'un des 5 champs d'intervention présentés ci-après, auprès d'une ou plusieurs catégories de publics :

	Jeunesse / Famille	Handicap	Dépendance	Soins	Inclusion sociale
<b>Publics</b>	Enfants de l'Aide sociale à l'enfance, Enfants du milieu judiciaire, Migrants mineurs isolés, jeunes majeurs.	Adultes : polyhandicap, handicap mental et troubles associés, handicap psychique. Enfants : troubles du comportement et de la personnalité Personnes handicapées vieillissantes.	Personnes âgées en perte d'autonomie, personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés, personnes isolées, personnes à faibles ressources, personnes en soins de suite et convalescence, aidants.	Service de Soins de suite et de réadaptation (1 seul établissement sanitaire à la Fondation) Adultes orientés par hôpitaux ou cliniques Structure de moyen séjour	Accueil mère/enfant, personnes isolées, familles monoparentales, familles de migrants, personnes sans domicile fixe, travailleurs pauvres, femmes victimes de violence, personnes très éloignées du marché du travail, mineurs non accompagnés.
<b>Actions menées</b>	Placements administratifs et judiciaires, accueil mère/enfant, accompagnement éducatif, scolaire, insertion professionnelle, animation, protection, accueil de jour, placement à domicile, accompagnement à la parentalité, hébergement, accueil en crèche, accompagnement au logement autonome...	Éducatives, pédagogiques, thérapeutiques, insertion professionnelle, soins, nursing, animation, accompagnement à la parentalité, suivi en milieu ouvert, protection.	Accueil de jour, accueil temporaire, soins de suite, protection, hébergement, nursing, soins, animation, accompagnement, soutien des aidants, plateforme de répit pour les aidants, accompagnement jusqu'au bout de la vie et soins palliatifs et visites à domicile.	Projet thérapeutique et social avec objectifs de soins médicaux, de rééducation et de réadaptation	Mise à l'abri, hébergement, accompagnement social, urgence sociale, orientation, soins, restauration, animation, accès au logement autonome, insertion par l'activité économique, accompagnement à la parentalité...

Cette organisation permet à la Fondation de l'Armée du Salut de répondre aux sollicitations émanant de l'État et des collectivités territoriales. Elle assure également en lien direct avec la Congrégation des actions sociales de proximité (Activités d'Intérêt Général). Elle accompagne certaines structures associatives du secteur social ou médico-social, soutien prenant la forme d'une assistance de gestion, et pouvant aller jusqu'à une reprise. Enfin, elle se donne les moyens de répondre à des appels à projets pour la création de nouveaux dispositifs ou établissements.

- *L'accompagnement spirituel*

Spécificité du lien entre les 2 entités de l'Armée du Salut, la Congrégation accompagne la Fondation dans la coordination de l'accompagnement spirituel, ouvert à tous et sans prosélytisme, dans tous les établissements et services.

- *Le bénévolat*

Depuis sa création en 1987, la direction du bénévolat renforce par son action les missions de l'Armée du Salut sur l'ensemble du territoire. Aux côtés des établissements et du siège de la Fondation, ses principales actions se déclinent en 5 axes : l'aide alimentaire (maraudes, distribution, colis alimentaires, collectes ...), la transmission de savoir (FLE,



soutien scolaire, accompagnement individuel), l'accompagnement des personnes âgées (jardinage, sortie, jeux), les animations (sportives, culturelles, artistiques) et les métiers spécifiques (santé, bien-être, juristes, etc.).

#### **4) L'ambition de la Fondation, pour aujourd'hui et demain...**

En 2018, la Fondation de l'Armée du Salut modifie ses statuts, et ainsi se dote d'instances de gouvernance renforcées. Cette modification ouvre par ailleurs son champ d'intervention à l'international.

En janvier 2019, la Fondation de l'Armée du Salut obtient le label Idéas, qui atteste de la mise en œuvre de bonnes pratiques en matière de gouvernance, de gestion financière et de suivi de l'efficacité de l'action.

En 2021, elle renouvelle son projet, porté par les 5 valeurs d'inconditionnalité, de fraternité, de participation, d'exigence et d'espérance.

Riche de son histoire, de son expérience et portée par des valeurs fortes, la FADS s'inscrit dans la mise en œuvre des politiques sociales des secteurs social, médico-social et sanitaire. Elle est particulièrement attentive aux évolutions des contextes politiques et sociaux et travaille à la mise en œuvre de réponses innovantes aux problématiques émergentes dans le champ de l'action sociale et médico-sociale. Ainsi, elle répond aux défis du vieillissement des populations et aux situations d'urgence, notamment celles liées aux flux migratoires, tout en consolidant ses actions auprès des jeunes, des situations de handicap et de tous ceux qui vivent dans la rue, exclus de notre société. Sur ces toutes dernières années, la Fondation a ainsi répondu aux besoins nouveaux d'accueil de migrants, multiplié les opérations de maraude, mis en place des dispositifs d'aide alimentaire pour de nouveaux publics issus de la crise sanitaire.

L'ambition de la Fondation de l'Armée du Salut, sous l'impulsion de son Conseil d'Administration et de sa Direction Générale, est d'inscrire les établissements dans une démarche d'amélioration continue du service rendu aux personnes accueillies, y compris dans cette période de crise sanitaire si violente, pour être le plus réactif et le plus efficace, face aux drames de la vie de notre prochain.

## B. Le Complexe social de Lyon Cité

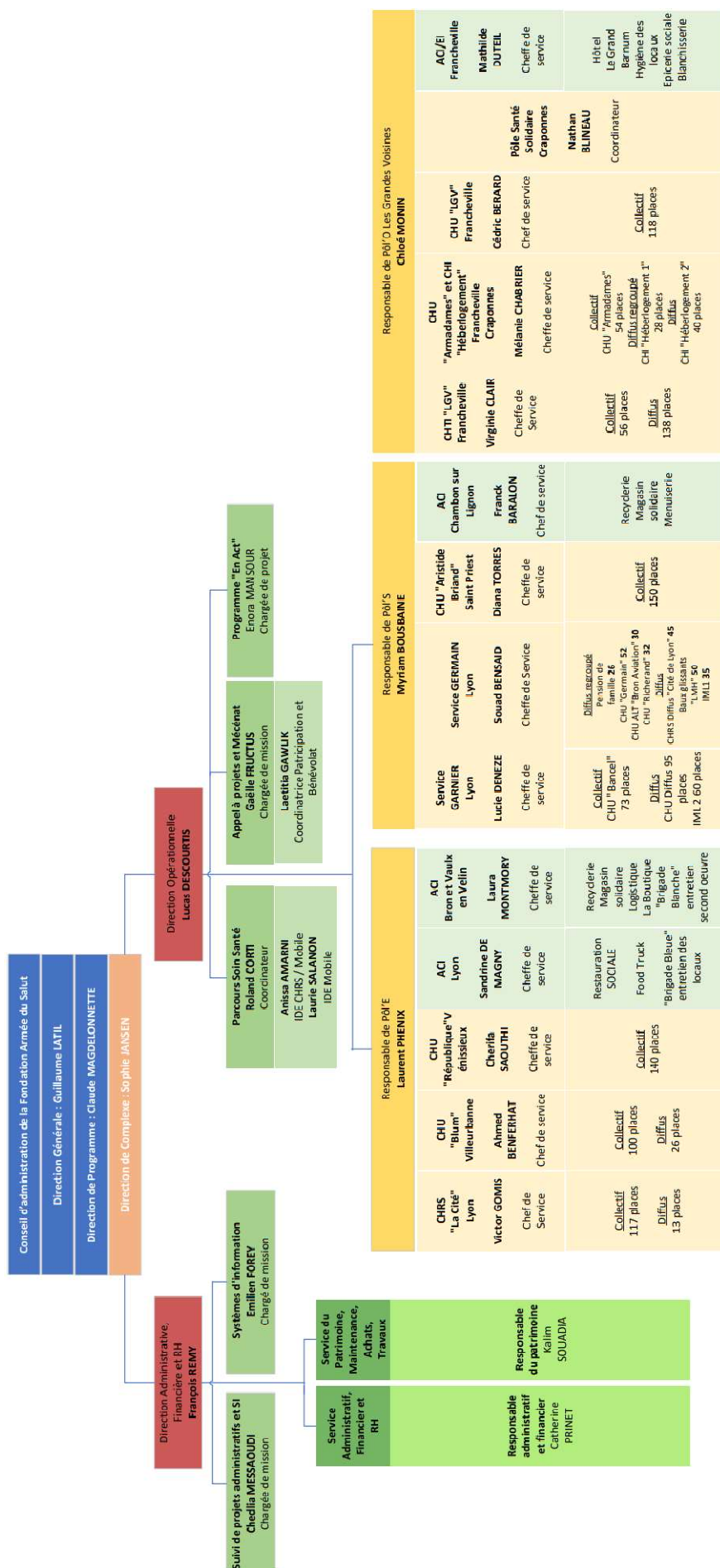
### 1) Les services

Les activités de Lyon Cité se répartissent sur plusieurs services, eux-mêmes subdivisés en plusieurs sites et parfois plusieurs agréments.

		<b>FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT - Complexe social de Lyon Cité</b>		<b>Hébergement d'urgence et d'insertion Logement accompagné et adapté Insertion par l'Activité Economique Restauration sociale</b>	
<b>Pole 1 : Responsable de pôle - Laurent PHENIX</b>					
Chef de service	Service	Nom du dispositif	Nature du dispositif	Adresse du dispositif	Places & ETP
Victor GOMIS	CHRS "Cité de Lyon"	CHRS "Cité de Lyon"	Hébergement collectif d'Insertion CHRS 117 lits en collectif dont 17 places urgence	Collectif 131 avenue Thiers 69006 Lyon	100
			Hébergement diffus d'insertion CHRS	Collectif 131 avenue Thiers 69006 Lyon	17
				Lits externalisés secteur Métropole	13
Ahmed BENFERHAT	CHU "Blum"	CHU "Blum"	Hébergement collectif d'Urgence CHU	Collectif 237 rue Léon Blum 69100 Villeurbanne	100
			Hébergement diffus d'insertion	Diffus Secteur Métropole	26
Chérifa SAOUTHY	CHU "République"	CHU "République"	Hébergement collectif d'Urgence CHU	Collectif 51 avenue de la république 69200 Venissieux	140
Laura MONTMORY	ACI Vaulx en Velin	Les chantiers d'insertions * Ressourcerie * Logistique * Le Magasin * Brigades : "Blanches" - Second œuvre		2-4 rue Stalingrad 69120 Vaulx en Velin 62 Cours de la liberté 69003 Lyon 6 avenue Louis Mouillard - 69500 Bron	37,13
Sandrine De MAGNY	ACI La Cité	* Restaurant Social ( 14,48 ETP) * Brigades "Bleues" entretien locaux (8,45 ETP)		131 avenue Thiers	22,93
<b>Pole 2 : Responsable de pôle - Myriam BOUSBAIN JOCQUEVIEL</b>					
Chef de service	Service	Nom du dispositif	Nature du dispositif	Adresse du dispositif	Places & ETP
Lucie DENEZE	Service "Bancel"	CHI Diffus Bancel	Hébergement diffus d'insertion	Diffus Secteur Métropole	95
		CHU "Bancel"	Hébergement collectif d'Urgence CHU	Collectif - 39 rue Bancel 69007 Lyon	73
		IML 2	Logement accompagné IML	Diffus Secteur Métropole	60
Souad BENSALD	Service "Germain"	CHRS Diffus "Cité de Lyon"	CHRS Diffus	Diffus Secteur Métropole	45
		CHU ALT "Bron Aviation"	CHU ALT	Diffus regroupé av. Louis Mouillard 69500 Bron	30
		Baux glissants "LMH"	Logement accompagné Baux Glissants	Diffus Secteur Métropole	50
		Pension de famille "Germain"	Logement adapté Pension de famille	Diffus regroupé 51 rue Germain 69006 Lyon	26
		CHI "Germain"	Hébergement d'insertion	Diffus regroupé 51 rue Germain 69006 Lyon	52
		IML1 "La Vallonnaire"	Logement accompagné IML	Diffus Secteur Métropole	35
		CHU "Richerand "	CHU	Diffus regroupé 41 rue Richerand 69006 Lyon	32
Diana TORRES	"Aristide Briand"	CHU "Aristide Briand" (bâtiments 1 et 2)	Hébergement collectif d'Urgence CHU	Collectif 35 rue Aristide Briand 69800 Saint Priest	120
		Mise à l'abri collectif (bâtiment 30)	Hébergement collectif d'Urgence CHU	Collectif 35 rue Aristide Briand 69800 Saint Priest	30
Franck BARALON	ACI Chambon sur Lignon	Les Chantiers d'insertion * Ressourcerie * Logistique * Le Magasin * La Boutique		Z.A. les Lebreys 43400 Le Chambon sur Lignon 9 rue Neuve 43400 Le Chambon sur Lignon	17
<b>Pole 3 : responsable de pôle - Chloé MONIN</b>					
Chef de service	Service	Nom du dispositif	Nature du dispositif	Adresse du dispositif	Places & ETP
Mélanie CHABRIER	LGV (les Grandes Voisines)	CHU "L'Amadames"	Hébergement collectif d'Urgence CHU	Collectif 40 avenue de la table de Pierre 69340 Francheville	54
		CHI "Hébergement 1"	Hébergement diffus d'insertion	Diffus regroupé 40 avenue de la table de Pierre 69340 Francheville	28
		CHI "Hébergement 2"	Hébergement diffus d'insertion	Diffus Secteur Métropole	40
Virginie CLAIR	LGV (les Grandes Voisines)	CHTI Collectif	Hébergement collectif d'insertion	Collectif 40 avenue de la table de Pierre 69340 Francheville	56
		CHTI Diffus	Hébergement diffus d'insertion	Diffus Secteur Métropole	138
Cédric BERARD	LGV (les Grandes Voisines)	CHU LGV	Hébergement collectif d'Urgence CHU	Collectif 40 avenue de la table de Pierre 69340 Francheville	118
Mathilde DUTEIL	ACI LGV	Les Chantiers d'insertion * Blanchisserie 4 ETP * Entretien des locaux 12,34 ETP * Epicerie sociale 6,4 ETP L'Entreprise d'insertion * Le Grand Barnum 9 ETP		40 avenue de la table de Pierre 69340 Francheville	31,74
<b>Total Places</b>			<b>1478</b>		

## 2) L'organigramme et les Ressources humaines

305 salariés soit 277,76 ETP au 31 décembre 2022



### III. ACTIVITES DU COMPLEXE SOCIAL DE LYON CITE

#### A. Fonctions transversales

##### 1) La mission Parcours Soins Santé

L'équipe de la mission Parcours Soins Santé est composée de trois personnes :

- Un.e Chargé.e de mission Parcours Soins Santé : Roland Corti, remplacé par Juliette Morawiec depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2022
- Une Infirmière Diplômée d'Etat (IDE) Mobile : CHRS + CHU Blum : Anissa Amarni
- Une IDE Mobile : (Bancel, Germain, Armadames, CHU LGV, CHTI LGV, CHU République, CHU Aristide Briand) : Laurie Salanon

- *La chargée de mission « Parcours Soins Santé »*

- **Présentation et organisation de la mission**

Les objectifs de la chargée de mission Parcours Soins Santé sont les suivants :

1. Favoriser et améliorer l'accès aux soins et les parcours de soins et de santé
  - **Organisation et pilotage** de l'intervention des deux **IDE** sur les différentes structures d'hébergement.
  - Développer et entretenir un **réseau partenarial** : Communautés Professionnelle Territoriales de Santé, Comité Local de Santé Mentale, Centre de Planification et d'Education Familiale, Protection Maternelle et Infantile, Permanences d'Accès aux Soins de Santé, Réseau Social Rue Hôpital, Interface-SDF, etc.
  - **Sensibilisation des professionnels de santé à la précarité et l'interculturalité** : présentation de notre approche innovante dans la prise en soins transdisciplinaire pour les publics en grande précarité, dans le cadre de la formation initiale des soignants.
2. Encourager l'intégration de la santé dans le champ de l'action sociale
  - Animation du **Groupe de Travail des Référénts Santé** bimestriel, afin de renforcer les capacités des professionnels, favoriser les échanges de pratiques et permettre une harmonisation des pratiques entre les sites.
  - Diffusion et création d'**outils** pertinents pour **favoriser l'orientation** des résidents par les travailleurs sociaux et/ou les IDE et le renfort des compétences : Carte Mentale du RSRH, Guide d'orientation, dossier commun de ressources (formations, dispositifs), canal Teams, newsletter santé mensuelle.
3. Sensibiliser, promouvoir et éduquer en santé
  - Venir en appui des équipes pour la mise en œuvre d'ateliers de prévention et de promotion de la santé au sein des sites, avec nos partenaires associatifs et institutionnels.

Vous pouvez trouver les newsletters Santé sur le site de la FADS, rubrique Téléchargements :

<https://www.armedusalut.fr/etablissements/citedelyon/telecharger>

## • Événements marquants et chiffres clefs

### En chiffres :

- **20 partenariats actifs** et opérationnels, dont **7 nouveaux** partenariats développés en 2022 ; 2 en cours de développement
- **10 thématiques de santé** différentes abordées lors de près d'une **quarantaine d'interventions** au sein des sites d'hébergement
- 5 réunions du Groupe de Travail des Référénts Santé
- Plus de 140 étudiants en santé, sensibilisés à l'interculturalité et à la précarité



La création du **Pôle Santé Solidaire** des Grandes Voisines, centre de santé offrant un accès inconditionnel au soin et à la prévention, ouvert en mai 2022 pour les résidents, et septembre 2022 pour toutes et tous.

La **journée santé** le 19 juillet au **CHU Aristide Briand** de St Priest a été un moment fort pour la prévention des personnes hébergées : 7 partenaires sont intervenus, proposant un atelier de médiation cosmétique (*ADES*), des dépistages rapide VIH/Hépatites B et C (*ADHEC*), des dépistages radio de la tuberculose (*CDHS*), la rencontre des équipes du *CPEF* et de la *PMI* et des prises de RDV, un temps d'échanges sur les relations entre ados grâce à l'*IDE* du *Hello bus*, et un atelier de sensibilisation à l'hygiène buccodentaire (*SODHEV*).

### Objectifs 2023 :

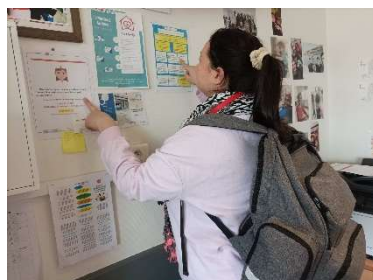
- Continuer de rencontrer les acteurs de santé du droit commun, de la prévention et de la promotion de la santé, et de développer des partenariats : CPTS, CLSM, pharmacies et professionnels de santé locaux, acteurs dans le champ handicap etc.
- Poursuivre l'accompagnement de la montée en compétence des professionnels dans le domaine de la santé, notamment dans les champs de la santé mentale, de la vie affective et sexuelle, la santé de l'enfant et de la prise en charge digne du vieillissement et de la fin de vie au sein des centres d'hébergement ;
- S'appuyer sur le déploiement du logiciel de gestion des dossiers des usagers « Agiles » pour mettre en place des outils de travail numériques adaptés et dédiés à la santé, afin de mieux garantir la protection de la vie privée, et pour renforcer les capacités d'échange et de communication avec les équipes socio-éducatives.

- **Les IDE Mobile**

- **Présentation et organisation de la mission**

Les IDE interviennent sous forme de permanences au sein des sites d'hébergement afin :

- D'**appuyer les équipes** socioéducatives in situ sur les problématiques de santé individuelles des résidents
- De permettre l'**accès aux soins et à la santé** en accompagnant les personnes dans leur parcours de soins dans un « **aller vers** » le résident
- De travailler l'**autonomie** des personnes en réalisant in situ des actions **d'éducation à la santé et de prévention**.



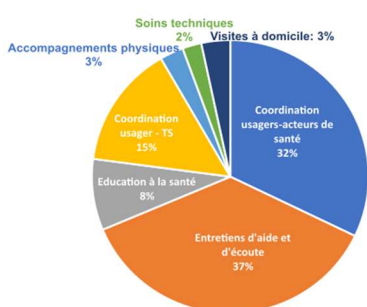
- **Evénements marquants et chiffres clefs**

Au CHRS, l'année a été marquée par le développement de **nouveaux partenariats** pour un **meilleur accompagnement** des personnes présentant des **addictions** ou des **problématiques psychiatriques** :

- Permanences mensuelles de l'équipe mobile de Pause Diabolo depuis juillet 2022 : réduction du risque liée à la consommation de produits
- Partenariat avec le CMP Villette facilitant l'orientation de résidents
- Temps cliniques mensuels avec Interface-SDF, l'Equipe Mobile Addictions Précarité d'ARIA et le CMP Villette

Les chiffres clés de l'activité de l'IDE mobile sont présents en figures 1 et 2 ci-dessous.

FIGURE 1: ACTIVITE IDE MOBILE 2022



Les suivis infirmiers concernent **majoritairement le travail auprès des bénéficiaires**

La **coordination avec les acteurs de la santé** représente **1/3** de son activité

**1484 interventions réalisées** pour 242 suivis

**1 suivi nécessite en moyenne:**





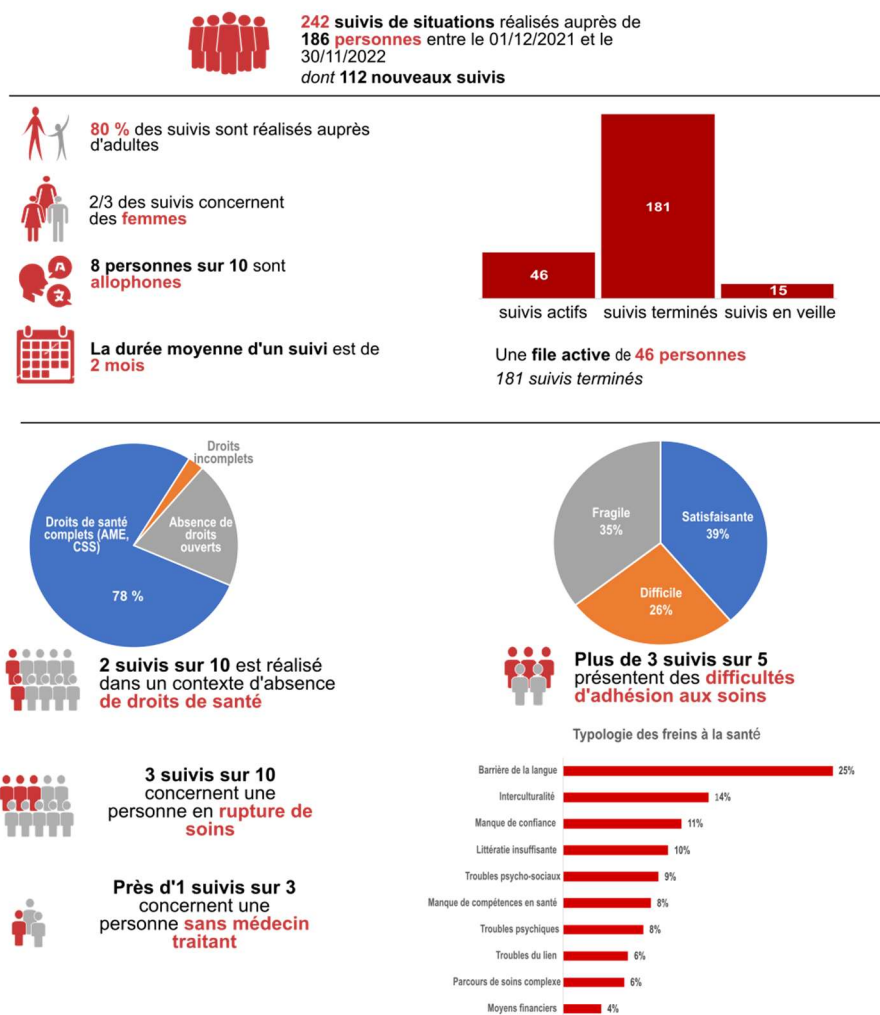
-  **2** entretiens infirmiers d'aide et d'écoute
-  **2** actions de coordination en santé
-  **1** action d'élaboration en équipe
-  **1** actions d'éducation à la santé

FIGURE 2: MODALITES D'INTERVENTION DE L'IDE MOBILE-2022



Objectifs 2023 :

- Co-construction et animation d'ateliers participatifs, en partenariat avec l'IREPS.
- Accueil et formation de stagiaires IDE
- Développer la collaboration avec ALLIANCE pour les publics en grande précarité et en perte d'autonomie

Vous pouvez trouver le rapport d'activité complet concernant le Parcours Soins Santé et le Pôle Santé Solidaire sur le site de la FADS, rubrique Téléchargements : <https://www.armeedusalut.fr/etablissements/citedelyon/telecharger>

**2) Les missions Bénévolat, Participation, Recherche de fonds**

Les missions Recherche de fonds, Bénévolat et Participation des Personnes Accueillies sont portées par deux personnes :

- Laëtitia GAWLIK, coordinatrice Participation (80% de l'activité) et Bénévolat (20% de l'activité)
- Gaëlle FRUCTUS, chargée de mission Recherche de fonds (60% de l'activité), Participation (20% de l'activité) et Bénévolat (20% de l'activité)

- *Le bénévolat*

- **Présentation et organisation de la mission**

Le bénévolat répond à des besoins sociaux non couverts par les équipes socio-éducatives et les partenaires, ainsi qu'au développement de nouveaux projets.

Le bénévolat favorise les rencontres et la mixité, c'est une porte ouverte vers le monde, qui permet de faire connaître Lyon Cité et ses actions. Les bénévoles n'apportent pas que leurs compétences, mais insufflent et apportent de l'énergie auprès des personnes accueillies et accompagnées au sein de Lyon Cité.

Dans l'ensemble, les bénévoles agissent auprès des enfants (soutien scolaire, animation), font de la distribution alimentaire avec le Booth Truck ou proposent des activités (culturelles, bien-être, Français Langue Etrangère). De manière exceptionnelle, de nombreux bénévoles, déjà présents ou qui découvraient Lyon Cité, se sont engagés lors de l'événement des Lumignons du Cœur.

Un référent bénévolat est présent dans chaque service, pour faire le lien auprès de la coordinatrice bénévolat (recrutement, suivi...). Les référents bénévolat se sont réunis à 4 reprises. L'ensemble de l'équipe se mobilise pour faire le lien avec le bénévole.

- **Evénements marquants et chiffres clefs**

Lyon Cité a eu l'honneur d'être désigné comme l'association bénéficiaire des Lumignons du Cœur. Il s'agit d'une installation bénévole, participative, durant la Fête des Lumières, dont les fonds sont reversés à la structure.

En chiffres :

322 bénévoles

5 148 heures de bénévolat

3,2 ETP (valorisés à 59 364 €)

Hors Lumignons du Cœur

2,7 en 2022 (comme en 2021)

Focus sur les Lumignons du Cœur :

2 millions de visiteurs pour la Fête des Lumières

40 000 visiteurs chaque soir au Parc de la Tête d'Or

231 bénévoles

939 heures de bénévolat

42 262€ récoltés

785 enfants pourront partir en vacances



On constate un accroissement de l'activité du Booth Truck – distribution alimentaire, (800 heures de bénévolat sur l'année, soit près de 0,5 ETP). En parallèle, les cours de FLE portés par des bénévoles ont diminué. Cela est à mettre en rapport avec le recrutement d'une formatrice FLE en décembre.

Objectifs 2023 :

- Renforcer l'accompagnement de proximité des services
- Fidéliser les bénévoles



- *La participation des personnes accompagnées*

- **Présentation et organisation de la mission**

Le **CRPA** (Conseil Régional des Personnes Accueillies ou accompagnées) est un dispositif porté par Lyon Cité. Il permet aux personnes accompagnées et accueillies de participer à l'élaboration des politiques publiques qui les concernent. Il organise la réflexion collective et le partage des savoirs entre personnes accompagnées, travailleurs sociaux, institutions, en facilitant l'expression des personnes accompagnées et la valorisation de leur parole, afin de permettre la co-construction des politiques publique. Il est ouvert à toute structure sociale et personnes concernées par la précarité dans la région.

La mise en place des **Conseils de Vie Sociale (CVS) ou autres instances de participation**, dans les structures d'hébergement et de modalités d'expression ou de représentation des salariés en insertion dans les SIAE, relèvent quant à elles de chaque service. Ces derniers ne sont pas tous soumis aux mêmes obligations réglementaires, mais sont guidés dans par les quatre mêmes registres de participation identifiés par l'HAS – ex ANESM : la démocratie représentative, la participation collective, le pouvoir d'initiative, la participation et l'expression individuelle.

- **Événements marquants et chiffres clefs**

Concernant la mission **Participation des Personnes Accueillies**, à la suite du temps du diagnostic des pratiques participatives en 2021, 2022 a été marquée par le début de l'accompagnement des services. Nous avons notamment coconstruit une formation sur les outils d'animation participative, avec les délégués du CRPA. Cette dernière a été délivrée deux fois, auprès d'un groupe de travailleurs sociaux puis auprès d'un groupe de chefs de service. Les deux accompagnatrices ont pu s'immerger dans deux réunions d'instances de participation au sein des services. Un accompagnement a été réalisé à l'aide de l'approche du Développement du Pouvoir d'Agir (DPA) développée par Yann Le Bossé. Il n'a pu être mené à termes pour des raisons externes, ce qui rend à ce jour difficile la possibilité de tirer des conclusions quant aux effets qu'il a pu produire.

En chiffres :

- 2 formations « animation participative »
- 2 immersions au sein de CVS ou autres instances de participation
- 7 groupes de travail
- 4 outils conçus pour diagnostiquer les pratiques participatives
- 1 accompagnement au développement du pouvoir d'agir (approche de l'ANDA DPA)



Concernant **le CRPA**, le plaidoyer du CNPA est publié et a été communiqué à l'ensemble de nos partenaires. Le CRPA continue de se développer sur le territoire régional avec de nouveaux partenaires associatifs et institutionnels dans la Loire ou dans l'Ardèche avec un nouveau partenaire associatif et l'élection de 2 délégués ardéchois. Également, le CRPA a rejoint de nouvelles instances de participation telles que la MVS (Maison de la Veille Sociale, SIAO du Rhône).

#### En chiffres :

- 165 participants aux plénières
- 75 réunions où a participé le CRPA, dont :
  - 28 réunions avec des partenaires associatifs (comité éthique, présentation du CRPA...)
  - 28 instances d'élaboration des politiques publiques (PDALHPD, DALO...)
  - 12 pré-réunions ou journées de formations
  - 8 COFIL



#### Objectifs 2023 :

- Renforcer l'accompagnement de proximité des services
- Lancer les groupes d'échange de pratique
- Pour le CRPA, proposer une plénière dans un nouveau département

- *La Recherche de fonds*

- **Présentation et organisation de la mission**

Cette mission regroupe la définition des besoins, la veille et la réponse aux appels à projet, le suivi des conventions ; le marketing des projets (pitch, vidéos, plaquettes...), la valorisation des partenariats, la prospection, la création et l'animation d'un réseau de mécènes. Ces activités sont diversement développées compte tenu des moyens humains disponibles actuellement pour ce faire. Nous menons un exercice réflexif permanent de manière à prioriser les activités selon les bénéfices envisagés.

- **Événements marquants et chiffres clefs**

2022 a été marquée par un important travail transversal entre les services, impliquant travailleurs sociaux et chefs de services, pour monter **un projet d'accompagnement socio-éducatif concernant les enfants hébergés à Lyon Cité** : lutte contre les croyances limitantes, sorties culturelles, ateliers relatifs au grands enjeux contemporains. 2022 a connu une activité très spécifique, puisque nous avons été sélectionnés pour bénéficier de **l'opération Lumignons du Cœur** de la ville de Lyon. Cette opération, dans le cadre de la Fête des Lumières, permet de remettre le lumignon au cœur de la fête en l'associant à un geste de solidarité : entreprises et grand public achètent des lumignons en amont et pendant la Fête des Lumières, au prix de 2€, au profit de l'organisme caritatif associé à l'opération. Ce fut un grand défi que de mobiliser partenaires et bénévoles, achalander les points de vente, préparer et entretenir la scénographie du parc de la Tête d'Or, et tenir la buvette dans le froid très épisodique de ce début décembre, mais nous sommes fiers du résultat : **près de 41 000 € collectés**, pour les vacances des enfants hébergés à Lyon Cité à l'été 2023 ! Nous remercions vivement la ville de Lyon, et chacun de ceux qui ont contribué, par leurs généreux dons de temps ou d'argent, à la réussite de cette opération, que nous ne sommes pas près d'oublier.

En chiffres :

23 demandes de soutien en réponse aux appels à projet  
9 réponses positives (39% des demandes)  
343 900 € sur 835 700 € demandés (soit 41%)



En détail, les financements obtenus, par projet :

Les Grandes Voisines :

- Fondation de France : 50 000 €, coordination et mesure d'impact (demandés en 2021)
- Métropole de Lyon : 8 900 €, matériel ingénierie son et lumières
- AAP interne fonds enfance : 7 000 €

Le Pôle Santé Solidaire des Grandes Voisines :

- Fondation de France : 22 000 €, rétribution des patients partenaires
- FILE JM Bruneau : 5 000 €, projet radiophonique
- Entreprise des Possibles : 162 000 €

Projet enfance « Les Jongleries » :

- Entreprise des Possibles : 55 000 €
- AAP interne fonds enfance : 14 000 €

Epicerie sociale des Grandes Voisines :

- Biocoop : 5 000 €, projet « Ateliers-paniers solidaires »

Formatrice Français Langue Etrangère :

- Fonds Ayudar : 10 000 €
- FILE JM Bruneau : 5 000 €

Objectifs 2023 :

- Constituer un groupe de référents « Recherche de fonds »
- Optimiser le temps de réponse aux appels à projets en rapport à la somme collectée

### En résumé

Lyon Cité développe des missions transversales pour appuyer, accompagner et outiller ses collaborateurs pour améliorer l'accompagnement des personnes accueillies, par la prise en compte renforcée des sujets relatifs à la participation et à la santé, et par la recherche de ressources à travers le bénévolat et le mécénat.

Pour les missions Recherche de fonds, Bénévolat et Participation des Personnes Accueillies, 2022 se termine avec :

- 322 bénévoles différents intervenus sur 6 types missions, pour près de 60 000 € de valorisation
- 10 référents bénévolat
- 9 référents participation
- 2 formations animation participative
- 4 outils d'entretien de diagnostic de la participation
- 4 plénières CRPA pour 165 participants
- 9 demandes de soutien financier ayant abouti sur 25, pour 181 900 € de recette

### **3) Service administratif, financier, RH**

Le service a connu des évolutions importantes depuis 2018, du fait de la croissance des activités de Lyon Cité. Cela a nécessité de repenser l'organisation à de nombreuses reprises et de réajuster les ressources humaines régulièrement en fonction des augmentations successives de charges sur les fonctions administratives, comptables, budgétaires, paie-RH. L'année 2022 n'a pas dérogé à la règle.

Le nombre de dispositifs permanents (logements/ hébergement/ IAE) a peu augmenté mais ont vu le jour en 2022 un Pôle Santé Solidaire, des activités de Tiers lieu aux Grandes Voisines, et des dispositifs temporaires, comme l'accueil des Ukrainiens ou l'opération des Lumignons du Cœur.

Face à cette montée en charge, le service a été perturbé par un sous-effectif dans l'équipe comptable avec une réaffectation de la charge de travail sur les ressources disponibles, et par un départ à la retraite dans le service RH qui a nécessité une restructuration du service.

*La « Comptabilité » n'est pas seulement une addition de nombres interminables : derrière le mot « comptabilité » il y a plusieurs termes qui se lient entre eux tels que : administration, gestion, contrôle, bonne imputation analytique, circulation de l'information, cohésion, organisation, optimisation des coûts, rigueur, transparence, réflexion ... qui sont autant de notions que les collaborateurs du service s'efforcent de conjuguer au quotidien pour garantir la meilleure efficacité possible, au regard des ressources humaines et financières disponibles.*

- **Principe général de fonctionnement du service**

Les missions du service consistent à assurer l'administration, la gestion et la comptabilisation de toutes les opérations relatives au suivi et à la facturation des résidents, à la gestion locative, à la trésorerie (Caisse et Banque), aux achats dans tous nos dispositifs, aux demandes de subvention et à la gestion des personnels permanents et en insertion.

**La comptabilité** est organisée analytiquement, par dispositif et activité. Celle-ci s'est construite au fur et à mesure des évolutions des dispositifs d'hébergement et d'insertion. A fin décembre 2022, nous comptons 35 sections analytiques permanentes et temporaires (mise à l'abri/ Accueil Ukrainiens).


Chaque section correspond au minimum à un budget mais peut aussi en comporter plusieurs (ex. le CHRS comprend un budget DDETS, ARS, Métropole...).

Cette articulation a une importance capitale dans le déroulement des différents métiers du service : chaque salarié, chaque appartement (et donc famille), chaque dispositif collectif, chaque subvention, chaque facture... est rattaché à une ou plusieurs sections analytiques. Cette architecture permet de répondre aux besoins suivants :

- Enregistrement des factures (Clients et Fournisseurs) sur les bons dispositifs
- Budgets de fonctionnement et comptes d'exploitations par dispositifs
- Budgets travaux et investissements par dispositifs
- Reporting mensuel par dispositifs et commentaires à l'appui
- Etats mensuels de la masse salariale par dispositifs et déversement en comptabilité
- Dossiers de demande de subvention pour l'ensemble des dispositifs et activités
- Comptes Administratifs sur les dispositifs agréés (CHRS) et comptes rendus financiers pour les autres dispositifs à destination de tous nos financeurs.
- Statistiques
- Etude nationale des coûts organisée chaque année par l'Etat

Le pôle administratif et financier a donc un volume de travail conséquent avec de multiples échéances à respecter au cours de l'année.

Sans compter la clôture annuelle et ses nombreuses tâches associées d'écritures et d'apurement de comptes, il convient au cours de l'année de respecter les dates de remontée de budgets et comptes-rendus à nos différents financeurs (DDETS/ Région/ Métropole/ CCAS/ FSE/FDI/ Financeurs privés, etc.) ainsi que celles de remontées de données chiffrées concernant nos résidents et/ou dispositifs.

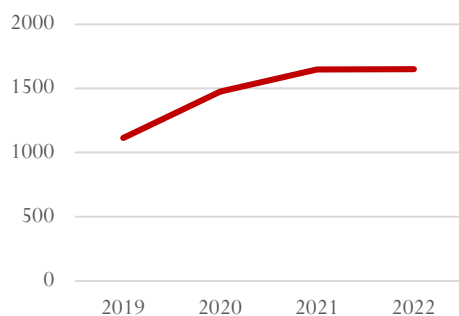


**64 demandes de subvention** effectuées en 2022 acceptées par les financeurs

**49 conventions de subvention** nous lient à nos financeurs \*

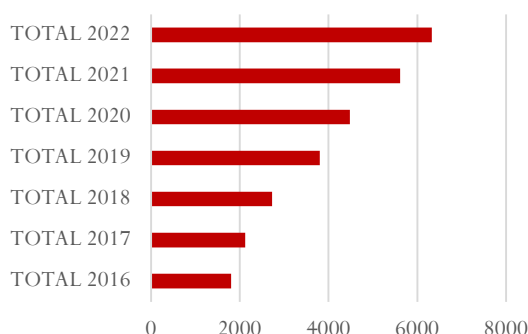
\* non comprises : les conventions d'occupation et conventions diverses  
Certaines conventions regroupent plusieurs demandes de subvention

### Nombre Facturations de participation par an

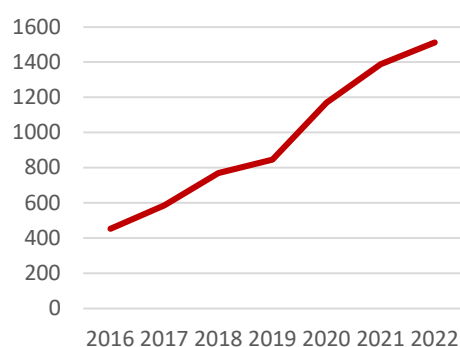


Le service, via le suivi locatif, les activités liées à la participation des résidents, la facturation et le suivi des encours, les aides accordées (chèques services, TCL, etc.), le suivi des données d'hébergement travaille en **étroite collaboration avec chaque chef de service.**

### Evolution du nombre de factures ACHATS par an



### dont évolution du nombre de factures LOYER par an



Il en est de même pour le **pôle Gestion du Personnel - Ressources Humaines et paie**, qui traite l'ensemble des opérations liées au contrat de travail des salariés, permanents et CDDI : contrats, affiliations aux diverses caisses sociales, suivi des heures et des événements, élaboration de la paie et des charges sociales, formation. L'ensemble de ces actions s'inscrit dans le respect du droit du travail et de la convention collective.

- **Une augmentation en 2022 du périmètre**

Après une année 2021 en augmentation de périmètre avec de nouveaux projets, l'année 2022 a poursuivi cette tendance.

Ainsi, de 24 sections analytiques à fin 2020, nous sommes passés à 29 sections (26 dispositifs pérennes et 3 mises à l'abris) en 2021 **puis 35 sections en 2022** (31 dispositifs pérennes + 3 dispositifs de mise à l'abri + l'opération spécifique des Lumignons du cœur) soit + 20,6 % d'augmentation du nombre de sections suivies.

A noter qu'une augmentation du périmètre entraîne une augmentation de la charge de travail au niveau du service avec des flux supplémentaires en termes de facturations, gestion locative, gestion de chèques service à destination des usagers, factures reçues et à payer, embauches de salariés en CDI ou CDDI, des budgets supplémentaires à élaborer (budgets de fonctionnement et travaux), des demandes de subvention, des conventions, des comptes-rendus, etc.

**2€ par personne par jour** : c'est le montant de l'aide alimentaire distribuée aux **personnes sans ressources (en moyenne : 680 personnes chaque mois)\***

**458 000 €** : montant total de **chèques service** distribués à nos résidents sans ressources (soit 65 408 chèques service)

\* SANS COMPTER les denrées distribuées provenant de la BANQUE ALIMENTAIRE

Des dispositifs supplémentaires impliquent également de nouvelles répartitions analytiques pour nos coûts mutualisés que nous affectons sur l'ensemble des dispositifs. C'est le cas par exemple des frais de personnel inhérents à la Direction, aux services support et au service maintenance.

En 2022, nous notons également une augmentation du nombre de refacturations, notamment sur le site des Grandes Voisines, cogéré avec Notre Dame des sans-abris.

Nous avons des coûts de fonctionnement partagés sur certains postes (fluides/ entretien des espaces verts et des bâtiments/ maintenance des locaux/ gardiennage/ sécurité/ téléphonie/ buanderie/ Ménage avec les brigades bleues, épicerie sociale) et donc de multiples refacturations entre les deux associations.

- ***Un service comptable en sous-effectif et un service RH en restructuration***

Face à l'augmentation du périmètre, il a été décidé d'embaucher un « chargé de gestion budgétaire et comptable » mais le recrutement de cette personne s'est avéré compliqué.

A la fin de l'année 2022 nous étions toujours en recherche du bon candidat, ce qui a perturbé le service et entraîné une surcharge de travail pour l'équipe en place.

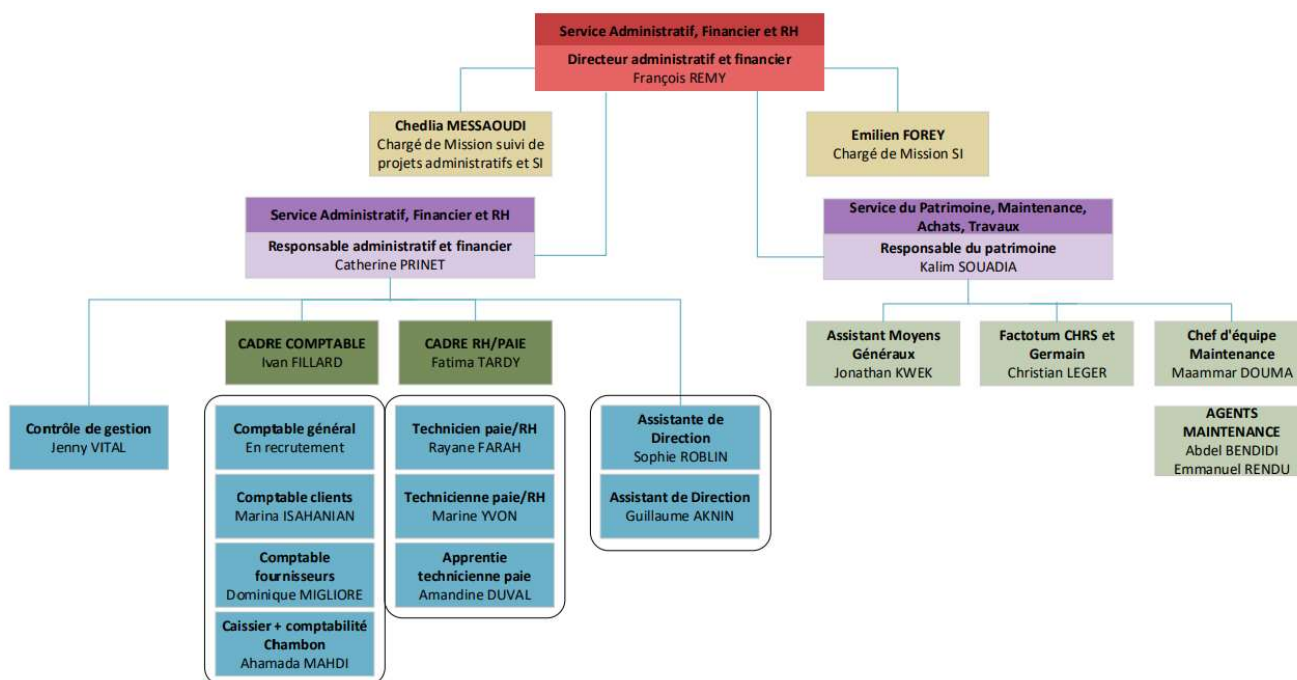
Parallèlement, au service RH, le gestionnaire de paie qui avait en charge le suivi des salariés en insertion est parti à la retraite.

Nous en avons profité pour **refondre l'organisation du service** et la caler sur celle du complexe de la cité de Lyon, avec des gestionnaires de paie par pôle (voir l'organigramme général avec des responsables de pôle) : un gestionnaire des pôles Est et Sud, un gestionnaire du pôle Ouest (LGV) et la cadre RH en charge des services support et de l'Entreprise d'Insertion.

Ainsi, chaque gestionnaire gère désormais un portefeuille de salariés permanents et en insertion et est l'interlocuteur unique d'un responsable de pôle et de chefs de service.

L'organisation retenue permet à chacun d'avoir une mission plus large et intéressante, et une polyvalence dans l'équipe. Par ailleurs, un système de permanences a été mis en place pour répondre aux questions des salariés en insertion.

- *L'organigramme*



Chaque Pôle a une mission bien définie et est composé de plusieurs salariés ayant une compétence et une technicité ciblées qui permettent de répondre aux exigences et règles comptables, financières et respecter tous les aspects d'ordre social.

a) *Les systèmes d'information*

- *Présentation des activités et missions*

Le service travaille à l'optimisation des méthodes de travail, en étudiant les besoins des utilisateurs en matière de SI mais également d'amélioration des process administratifs et supports.

Il gère ainsi toutes les étapes de déploiement des nouveaux logiciels :

- Le pilotage de la reprise de données
- La phase de recettage
- Le pilotage et le suivi des projets avec les différents éditeurs
- Les formations des différents intervenants sur les différents sites
- La mise à jour des process et des procédures à la suite de la mise en place des nouveaux outils
- Le SAV entre les utilisateurs et les éditeurs de logiciels



- *Bilan de l'année 2022*

EasyRequest Réservation salles/ véhicules	1462 Réservations de salles ; 228 Réservations de véhicules ; 17 Salles 30 Véhicules 198 utilisateurs
MING Suivi des CDDI	165 Salariés en insertion ; 40 utilisateurs ; 5000 actions d'accompagnement
AGILES Suivi socio-éducatif	Nombre d'intervenants : 103 ; Nombre de résidents : 1600 ; Nombre de logements : 493 logements (chambre et appartement) ; Nombre d'actions de formations internes : 30 Nombre de bénéficiaires de formation interne : 80 ; Nombre de formations réalisées par CEGI ALFA : 9 ; Modules déployés : - Le dossier individuel de l'utilisateur ; - L'accompagnement social ;
Misterbooking Gestion de l'hôtel	Mise en place effective du module export comptable en lien avec le logiciel de gestion comptable de la Fondation.

- *Objectifs 2023*

Concernant Agiles, nos objectifs 2023 commencent bien sûr par la finalisation du déploiement du dossier de l'utilisateur (fonctions annexes : animations ; alertes, cahier de liaison) en parallèle à la poursuite de l'accompagnement des utilisateurs dans leur montée en compétence. Les modules Requêteur et Facturation vont également être déployés, et nous étudions la possibilité de la mise en place du module santé.

Par ailleurs, un EBP gestion commerciale va être déployé pour permettre l'élaboration de la facturation par les autres dispositifs : blanchisserie, logistique, etc.

Les modes opératoires pour OCTIME vont être élaborés, tout comme la carte de saisie MING.

Nous restons en recherche de solution informatique pour la gestion de la maintenance.

Enfin, il nous faudra accompagner le transfert de la GED actuelle vers Sharepoint et les utilisateurs dans leur utilisation.

## **b) La Maintenance et les Services Généraux**

Le service est composé de 5 personnes : un responsable du service, un salarié dédié aux achats, un chef d'équipe Maintenance et 2 agents de maintenance.

Le périmètre immobilier géré par la Fondation Armée du Salut Lyon Cité, est constitué de 9 sites collectifs et de 210 logements représentant 1500 places sur la métropole.

Cet ensemble immobilier est pour parti mis à disposition par l'Etat, loué à des bailleurs publics et privés, mais aussi constitué de propriétés de la fondation. Ce parc immobilier est nécessaire pour remplir la mission de la Fondation dans un souci d'intérêt général, de proximité, de qualité de service et mobilise d'importantes ressources humaines et financières.

La Fondation produit une offre diversifiée de services via un parc de logements diffus dans le cadre de l'hébergement d'insertion ou de logements (IML, Bail glissant), mais aussi via un parc d'hébergements collectifs dans le cadre de CHU, CHRS, et enfin via un parc immobilier destinés aux activités de réinsertion par l'activité économique (locaux commerciaux, entrepôts, ateliers, espaces de stockage...).

La préoccupation de la Fondation est d'apporter des conditions d'hébergement et de logement descentes aux usagers, mais aussi de maintenir dans le meilleur état qu'il soit un bâti qui se dégrade de façon accélérée du fait de la qualité des biens disponibles et de la nature des activités réalisées.

L'accent a été mis durant l'année 2022 sur la continuation voire l'amplification de la politique de maintenance du patrimoine, en insistant sur la remise en état des logements diffus.

Le service a porté un soin particulier à la maintenance du patrimoine et à la réactivité de ses interventions sur le terrain grâce à la mise en place d'un outil de gestion de la maintenance plus performant ainsi qu'à une réorganisation du travail des équipes.

La gestion du patrimoine est un exercice de transversalité et de gestion permanent des urgences : les sujets à traiter vont du remplacement d'une ampoule à la réparation d'une chasse d'eau jusqu'à la rénovation d'une toiture d'immeuble qui prend l'eau. L'objectif du service du Patrimoine est de permettre aux occupants de disposer sans discontinuité d'un logement fonctionnel et salubre. Ajoutons qu'il lui revient également de répondre aux exigences réglementaires de plus en plus ambitieuses concernant la réglementation ERP, la maîtrise énergétique, les diagnostics obligatoires des parties privatives, l'accessibilité et la sécurité.

Le Service Patrimoine intervient sur tous les corps d'états d'un immeuble. Il est amené à traiter les désordres sur le clos et le couvert, à l'intérieur des logements et à réaliser ou organiser des travaux relatifs à la sécurité des personnes ou à leur confort.

De ce fait, ce service travaille en collaboration avec un large panel d'entreprises et d'artisans locaux.

Son équipe de cinq personnes intervient sur l'ensemble du patrimoine immobilier de la Fondation, et répond aux sollicitations quotidiennes des collaborateurs ou de ses locataires.

Le service du patrimoine assure également la centralisation des achats de l'ensemble des dispositifs gérés : gestion des devis et suivi des factures avant paiement, suivi et entretien de la flotte de véhicules, suivi / négociation des contrats d'entretien.

Il intervient enfin en synergie avec le service logistique des ACI sur de nombreux sujets.

En 2023, l'équipe se renforce avec l'embauche d'un gestionnaire locatif, qui permettra de faire le lien entre les services éducatif, le service du Patrimoine et les services supports.

## B. Fonctionnement global et commun des activités opérationnelles

### 1) Fonctionnement des dispositifs Accueil, Hébergement, Insertion

#### La Maison de la Veille Sociale

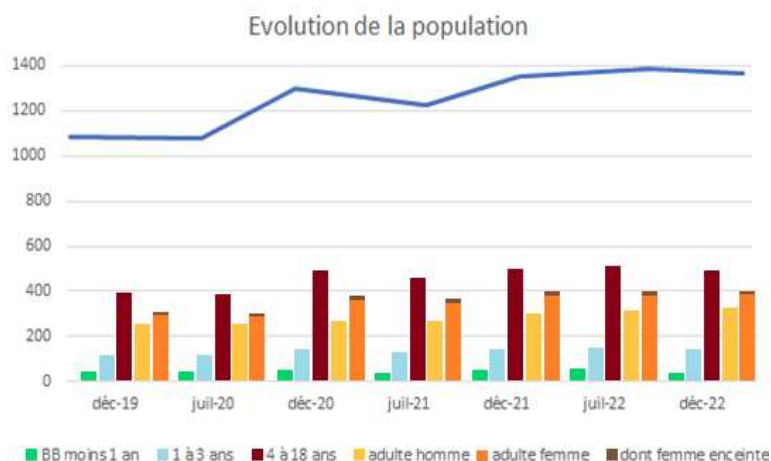
En collaboration étroite avec la DDETS, la Maison de la Veille Sociale porte le SIAO du Rhône et recueille et centralise les demandes d'hébergement d'urgence d'hommes et femmes de tous âges, couples et familles, via le 115, puis définit avec eux une solution adaptée avant de les orienter sur un centre.

Elle priorise la mise à l'abri en urgence des ménages présentant des vulnérabilités fortes (familles avec des enfants en bas âge, ménages présentant des problématiques de santé graves, femmes enceintes ...).

Le.a chef.fe de service établit le lien avec les partenaires référents des familles orientées pour un entretien de préadmission, qui permet d'expliquer la convention d'hébergement, les conditions d'accueil et le règlement de fonctionnement du site ; afin de s'assurer de l'acceptation de l'orientation par le ménage et de l'adéquation de l'offre. Un travailleur social est ensuite désigné comme référent de la famille.

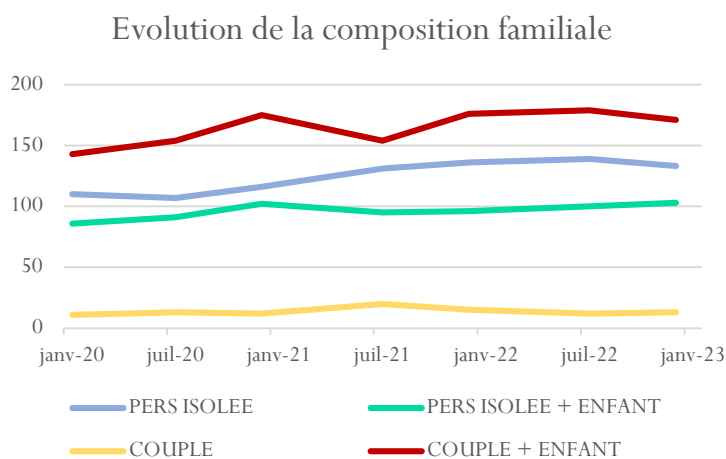
Nous sommes en lien régulier avec un chargé de mission MVS avec qui nous effectuons des bilans de la situation des ménages qui sont hébergés.

- *Les chiffres clés de l'année (diagnostic des populations)*

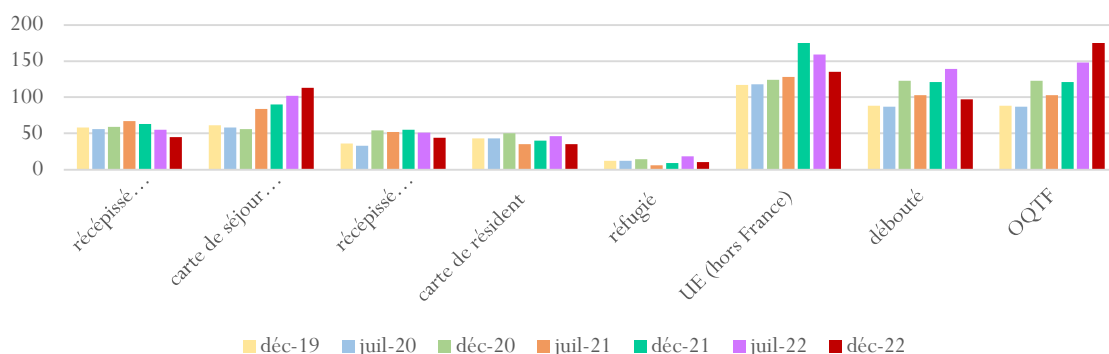


La population accueillie en 2022 a légèrement continué d'augmenter. Cependant, elle se répartie dans les mêmes proportions de sexe et d'âge que l'année précédente. Outre le fait d'être la marque d'une stabilité des places occupées de façon effectives au regard du nombre de places financées, cet état démontre la stabilité des orientations réalisées par le SIAO.

L'année 2022 confirme à nouveau l'ordre de répartition du nombre de places par composition familiale des ménages. Ainsi, nos dispositifs accueillent près de 40 % de couples avec enfants et nous relevons que près de 30% des ménages sont des personnes isolées avec enfants. Ce dernier chiffre nous permet de relever particulièrement la fragilité d'une famille monoparentale. Dans l'ensemble nous pouvons à nouveau indiquer que les travailleurs sociaux en charge de l'accompagnement de ces personnes doivent adapter une part de leurs méthodes de travail aux spécificités propres à chacune de ces compositions familiales.

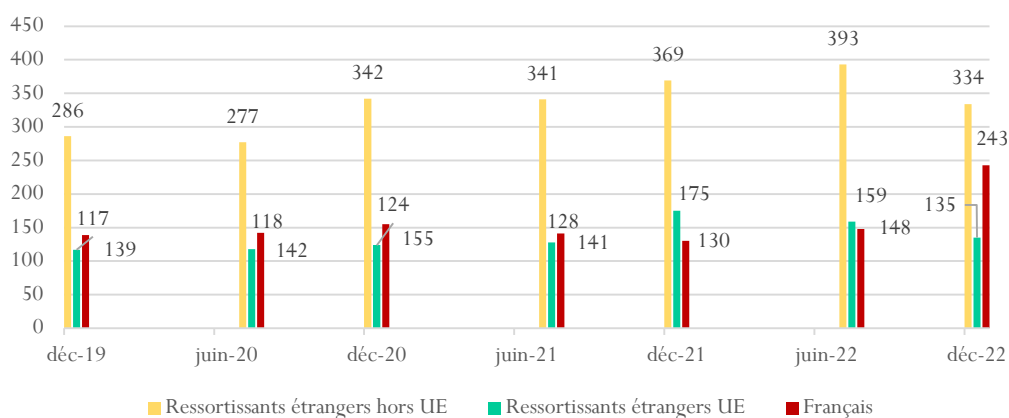


### Evolution de la situation administrative de la population prise en charge en hébergement ou logement



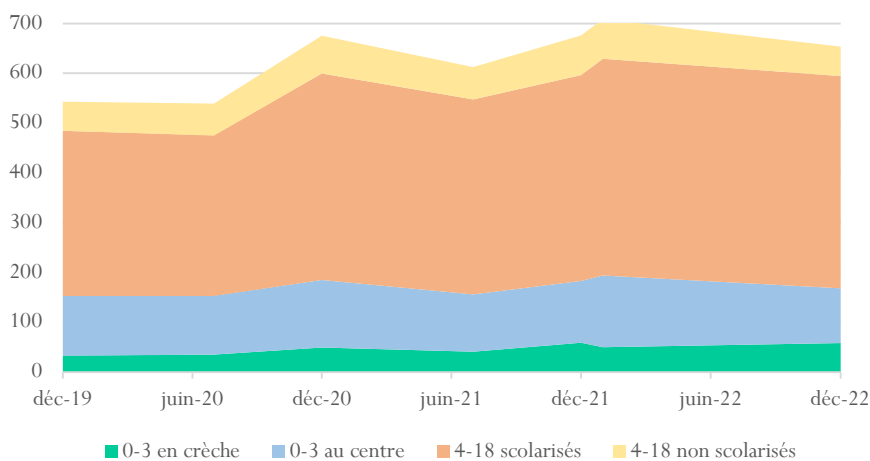
Une partie des publics accueillis est en situation de séjour précaire (récépissé première demande, renouvellement de récépissé, CST). Nous constatons enfin que la part des personnes sous OQTF sont en nette augmentation cette année.

## Evolution de l'origine géographique de la population prise en charge en hébergement ou en logement



Sans pour autant être en mesure d'en dégager une analyse définitive, nous constatons que la part des personnes étrangères hors UE a particulièrement baissé, contre une augmentation notable des personnes françaises. Nous pourrions dans l'année 2023 observer si cette tendance est confirmée ou infirmée. Cependant, il nous est permis de proposer une première corrélation avec la volonté de réduire le nombre de places d'hébergement d'urgence par la transformation des places existantes en appartement en des places relevant de l'insertion, excluant l'accès des étrangers hors UE, souvent en situation de droits incomplets, du parc d'hébergement.

## Evolution de la scolarisation et prise en charge des enfants



La scolarisation des enfants en âge de l'être reste stable et majoritaire, en proportion de personnes ainsi que par rapport à l'année précédente. La marge des enfants non scolarisés toutefois en âge de l'être correspond en partie aux nouveaux entrants. Mais également aux enfants ne parvenant pas à l'être de manière stable, compte tenu des freins socioéducatifs constatés et que les travailleurs sociaux s'emploient à lever.

## 2) Le fonctionnement de l'Insertion par l'Activité Economique

### Le recrutement des CDDI

Les postes à pourvoir font l'objet d'une publication d'offre à Pôle emploi et sur la Plateforme de l'inclusion ainsi qu'une diffusion sur le réseau de partenaires prescripteurs (Missions Locales, Référents RSA et IER, référents de dispositifs spécifiques comme « Perle », CAP Emploi, etc.), mais nous avons également un nombre important de candidatures spontanées.

Nous assurons par ailleurs une veille active sur la Plateforme de l'inclusion et contactons les candidats pour leur proposer des informations collectives au cours desquelles nous leur présentons notre structure, le dispositif IAE d'insertion et les postes ouverts. Nous intégrons également à ces temps de présentation les candidats qui nous sont adressés directement par nos prescripteurs partenaires.

Les candidats sélectionnés sont reçus en entretien par le CIP et l'ETI. Ces entretiens permettent de vérifier l'éligibilité des candidats et d'établir un premier diagnostic :

- Pour valider la motivation et les capacités, notamment physiques, à investir un parcours IAE.
- Pour évaluer les besoins d'adaptation au poste.

En fonction de nombre d'ETP que nous avons, des sorties prévisibles, du surcroit d'activité etc. le recrutement se fait immédiatement ou bien est décalé dans le temps.

## L'édito de Laurent, responsable du Pôle Est

Mon Pôle est réparti principalement sur l'Est Lyonnais et se compose de 5 services répartis sur 7 sites :

- Le CHRS
- Le CHU de Villeurbanne
- Le CHU de Vénissieux
- L'ACI de Vaulx-en Velin, avec sa boutique de Lyon 3<sup>ème</sup> et son nouveau site de Bron aviation
- L'ACI Cité de Lyon (restaurant social et Brigades Bleues)
- 39 places en logements diffus et 357 places d'hébergement en centres collectifs  
Soit 130 places en insertion et 266 en urgence
- 59 ETP réalisés en ACI
- 62 salariés « permanents » et 90 salariés en insertion

Le Complexe social a particulièrement grandi en quelques années, une phase de consolidation était nécessaire pour trouver un équilibre dans cette nouvelle configuration.

Arrivé en avril 2021, j'ai été amené à prioriser le changement du modèle organisationnel des ACI, en raison d'un fonctionnement qui n'était plus adapté aux besoins et de l'arrivée du site de Bron aviation. L'ACI s'est ainsi scindé en 2 services distincts (Cité et Vaulx-Bron).

L'année 2022 a donc été cette année d'amorce de transformation de l'ACI, en particulier à travers l'arrivée de deux nouvelles cheffes de service. Avec le nouveau site de Bron aviation, les prochaines années nécessiteront d'autres changements pour réussir à exploiter pleinement le potentiel de ce lieu. Il s'agit en effet de poser les bases de la structuration des ACI pour le futur, si possible avec quelques « coups d'avance ».

Les services AHI ont quant à eux connu moins de changement en 2022, avec une stabilité dans les équipes de chefs de service qui sont présents depuis de nombreuses années. J'ai été amené à concentrer mon accompagnement autour du renouvellement des équipes de travailleurs sociaux, un sujet déterminant pour le bon fonctionnement du service, mais aussi autour de la structuration des services, du suivi de l'activité et de la rédaction du nouveau CPOM.

De manière plus globale, c'est à travers les réunions de pôle que je mène une action plus transversale. Les différentes réalités de travail, les besoins et les contraintes des chefs de service sont très variés, je cherche donc à faire de ces moments des temps utiles en identifiant les sujets qui font sens pour tout le monde, en favorisant une parole libre et le partage d'expérience, au-delà de la spécialisation AHI / IAE.

Les chargés de mission sont parfois présents pour faire avancer des sujets comme la participation ou la santé, dans un format collectif propice aux échanges.

Enfin, avec mes collègues responsables de Pôle nous avons identifié le besoin de réunions métiers : des temps où les chefs de service peuvent partager et produire autour de sujets « techniques » communs.

## C. Le CHRS Lyon Cité

### 1) Introduction et présentation de l'organisation du service

- *Fiche d'identité*

<b>Adresse</b>	131 avenue Thiers 69006 Lyon		
<b>Date de création</b>	1962		
<b>Budget prévisionnel des charges</b>	2 687 584 € (incluant le CHRS Diffus 45 places du service Germain)		
<b>Chef de service</b>	Victor GOMIS		
<b>Composition de l'équipe</b>	12 Travailleurs sociaux ; 1 AMP ; 4 agents d'accueil ; 4 veilleurs de nuit		
<b>Nombre de places</b>	<b>Taux d'encadrement par travailleur social</b>	<b>Taux d'occupation annuel</b>	<b>Taux de rotation annuel</b>
114 en collectif et 16 lits externalisés	10.83	92,3%	36,7%

- *L'organisation du service*

- **Les moyens matériels et humains**

Le CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) propose des prestations d'hébergement, de restauration et d'accompagnement social à des personnes orientées par les services de la Maison de la Veille Sociale : hommes et femmes de tous âges, couples et familles. Créé en 1962, il dispose aujourd'hui de 130 places d'hébergement, dont 17 places d'urgence et 16 lits externalisés.

L'équipe est pluridisciplinaire, elle se compose d'un chef de service socioéducatif, de 12 travailleurs sociaux (assistants sociaux, conseillers en économie sociale et familiale, éducateurs spécialisés, universitaires, d'une aide médico-psychologique, ...) d'une part, d'une infirmière, de 4 animateurs d'accueil et de 4 veilleurs de nuit d'autre part.

L'intervention des travailleurs sociaux et des animateurs d'accueil se fait 7 jours/7 sur une amplitude horaire comprise entre 7h et 22 heures et de veilleurs de 21h40 à 7h. Leur emploi du temps est organisé à partir d'un cycle de 6 semaines pour les travailleurs sociaux et de 4 semaines pour les animateurs d'accueil et les veilleurs.

- **Communication d'équipe**

Le service comprend 6 pôles : logement, insertion professionnelle, famille, santé, vie sociale et collective, participation des personnes accueillies. Les travailleurs sociaux sont amenés à coopérer les uns avec les autres, le croisement des regards sur une situation sociale donnée est ainsi favorisé.

Différentes instances de régulation existent : la réunion d'équipe, les temps de relève quotidiens entre l'équipe du matin et l'équipe du soir, les synthèses, les « temps cliniques », les séances d'analyse des pratiques professionnelles, les réunions partenaires santé.

Les synthèses individuelles sont à la fois un bilan de l'accompagnement réalisé, un décryptage de la situation sociale et la mise en exergue d'une problématique qui questionne la poursuite de l'accompagnement et du projet d'insertion de la personne.

La réunion d'équipe est hebdomadaire et rassemble toute l'équipe tant sur les situations sociales des personnes accompagnées que sur les aspects organisationnels du service.



- **Le projet d'accompagnement du public dans le service**

L'accompagnement socioéducatif prend des formes différentes.

Chaque travailleur social est le référent social de 10 à 12 personnes hébergées, qu'il accompagne de manière personnalisée à partir de démarches, d'entretiens et d'actions individuelles, dans le cadre d'un projet d'insertion.

Les travailleurs sociaux animent et régulent la vie collective de l'établissement. Garants du cadre, ils mettent en œuvre des actions d'animation, supports à la relation individuelle et collective. Ils assurent également une permanence notamment sur les trois temps de repas quotidiens au restaurant social.

Enfin, l'équipe met en œuvre des actions à vocation collective ou individuelle, spécifiques, dans un champ de l'accompagnement.

Le CHRS relève de l'insertion (hormis les 17 lits d'urgence femmes). Le public accueilli est constitué d'hommes isolés pour moitié, de femmes isolées, de couples et de familles monoparentales (mères et son enfant de moins de trois ans) pour l'autre moitié.

Le projet de service du CHRS se place dans une logique d'insertion par le logement : l'accès à ce dernier est l'objectif recherché en premier lieu et définit la nécessité de prolongation ou non de l'hébergement à l'issue des 6 mois de prise en charge. Pour ce faire, est privilégiée la mobilisation du droit commun dès lors que la personne peut ou doit y avoir accès. Les dispositifs propres au secteur de l'exclusion ne sont mobilisés que de manière subsidiaire, qu'en dernier recours.

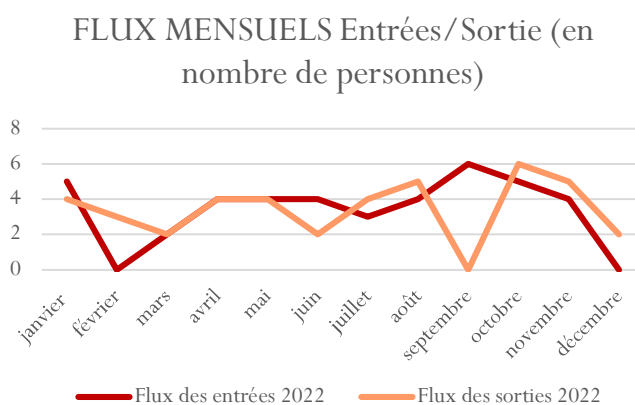
L'accompagnement social consiste à la levée « des freins à l'insertion » des personnes prises en charge. Pour beaucoup, ces freins sont multiples et sont liés à :

- La santé (accès aux droits, pathologies somatiques et psychiques, addictions)
- L'emploi (insertion professionnelle)
- L'accès à des ressources stables (accès aux droits, l'emploi, reconnaissance de handicap, ...)
- L'accès au logement (dettes, antécédent d'expulsion locative, ...)
- La situation administrative.

Pour l'ensemble de ces freins identifiés, des démarches sont proposées à la personne bénéficiaire afin que sa situation s'améliore et qu'elle retrouve de l'autonomie en lien avec un projet d'insertion qu'elle aura elle-même défini avec son référent social, et validé par le chef de service dans le cadre du PAP (Projet d'Accompagnement Personnalisé).

## 2) Les chiffres clés de l'année

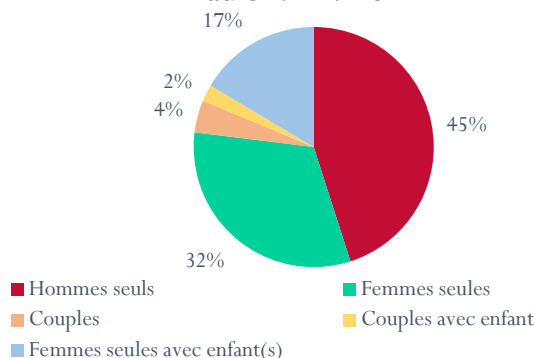
- **Flux mensuel entrées/sorties**



- *Typologie des personnes accompagnées*

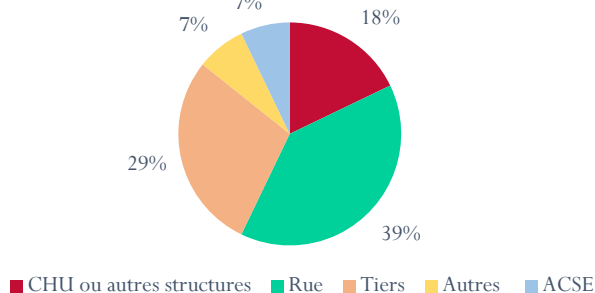
La typologie de l'ensemble des hébergés au 31/12/2022 est sensiblement la même qu'au 31/12/2021. Les hommes et dames seul.e.s représentent les trois quart de l'effectif. Nous veillons à maintenir cette typologie en accord avec la MVS.

### Typologie des ménages accompagnés au 31/12/2022



- *Répartition des entrées par lieu de provenance*

### Origine des nouveaux ménages accueillis en 2022



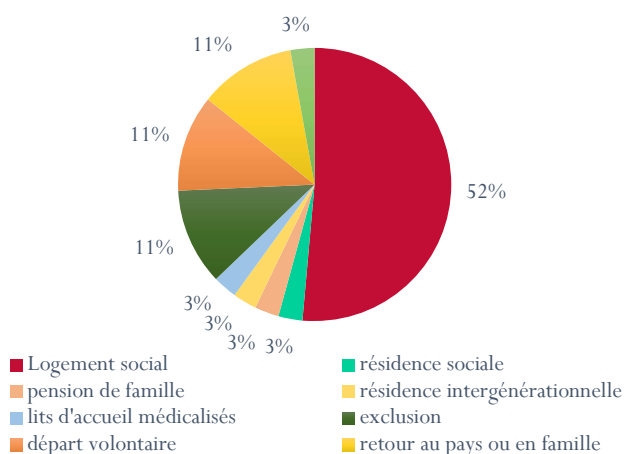
Les ménages entrés en 2022 arrivent comme les autres années essentiellement de la rue, de chez des tiers ou d'autres structures d'hébergement (souvent des CHU).

- *Répartition des sorties par lieu de destination*

Durant l'exercice 2022, 35 ménages (44 personnes) sont sortis, et 22 ménages (29 personnes) ont bénéficié d'une sortie positive :

- **18 personnes en logement social via l'ACIA-MVS ou Action Logement.** Cela représente une augmentation conséquente par rapport aux trois années précédentes où l'accès au logement était devenu très compliqué pour nos publics.
- **1 personne en résidence sociale.** Nous avons traditionnellement peu recours à la solution des résidences sociales car après un séjour en CHRS ces structures ne sont pas perçues dans l'esprit de nos résidents comme une évolution positive. Toutefois, il s'avère qu'en terme de délais et de choix de localisation cela peut constituer une vraie alternative au logement social.
- **1 personne en résidence intergénérationnelle.** Nous avons profité de l'ouverture d'une structure de ce type pour orienter une dame âgée. Avec nos publics vieillissants nous allons devoir multiplier ces orientations dans les années à venir.

### Lieu de destination



- **1 personne en pension de famille.**
- **1 personne en établissement médico-social.** Une personne, présentée en 5<sup>ème</sup> partie, qui devenait très dépendante et pour qui notre structure n'était plus adaptée a bénéficié d'une orientation en lits d'accueil médicalisés. Nous déplorons que les délais d'attente soient encore bien trop longs pour intégrer ce type de structure dont plusieurs de nos résidents dépendent ou vont dépendre dans les années à venir.
- Enfin **13 autres ménages** (15 personnes) sont sortis durant l'année 2022, mais sans pour autant être orientés ou relogés, des chiffres similaires aux années précédentes :
  - 4 exclusions définitives sans solution pour des faits de violences, menaces avec armes ou vols.
  - 4 départs volontaires.
  - 4 retours au pays ou dans la famille.
  - 1 incarcération.

### 3) Bilan et éléments marquants de l'année

L'équipe éducative a été impactée par les départs de sept salariés en 2021/2022, rendant plus difficile la continuité du service. Nous avons été confrontés à de grandes difficultés de recrutement et avons eu régulièrement recours à l'intérim lors de périodes de vacance de poste. A titre d'exemple il nous a parfois fallu attendre jusqu'à 3 mois pour trouver un travailleur social diplômé. Le poste d'animateur a également connu des difficultés de recrutement, et c'est au mois de septembre 2022 qu'une animatrice sociale nous a rejoint. Ce renouvellement de l'équipe éducative a pu générer de l'angoisse chez certains résidents qui ont mal vécu ces départs.

Afin de mieux garantir cette continuité de service, et compte tenu du nombre important de salariés au sein du CHRS, nous avons remis en place la fonction de travailleur social-coordonateur depuis le mois d'avril 2022 via un recrutement interne.

Pendant le COVID, les résidents avaient le droit de manger dans leur chambre. Depuis que nous avons repris les visites des chambres, nous avons identifié d'importants problèmes d'hygiène pour certains des résidents, avec notamment la prolifération de cafards et de punaises. L'AMP a dû renforcer son travail d'accompagnement dans la détection des chambres infectées par les cafards et punaises afin d'en réduire l'expansion à tout le CHRS tout en maintenant celui autour de l'hygiène corporelle et vestimentaire.

Le Pôle Santé Solidaire a poursuivi ses ateliers petits-déjeuners santé mensuels avec des intervenants extérieurs sur différents thèmes (hygiène bucco-dentaire, bus info santé, invitation d'un groupe d'entraide mutuelle etc...). Les référents du pôle ont participé aux réunions régulières d'échanges entre les autres référents santé des autres structures de la FADS.

Mensuellement, ils assistent aux réunions du Groupe Ressources Addictions Précarité organisés par le CSAPA et les partenaires d'autres structures d'hébergement et de soin du territoire. Un partenariat a été mis en place avec le CAARUD Pause Diabolo à la suite d'inquiétudes sur les usagers addicts à des drogues dures au CHRS. Il y a eu aussi des séances d'art thérapie, de chiens visiteurs, et enfin des séances bucco-dentaires.

Le Pôle ECPPA (Expression, Citoyenneté et Participation des Personnes Accueillies) a été affecté par le départ des deux travailleurs sociaux qui l'animaient, rendant plus difficile la mise en place des instances de participation. Cependant avant leur départ, certains résidents ont pu participer aux réunions du CCPA et du CRPA.

Les nouveaux professionnels ont pu maintenir les liens avec les partenaires existants notamment avec le DAHLIR (Dispositifs d'Accompagnement de l'Humain vers les Loisirs Intégrés et Réguliers) qui intervient tous les jeudis au CHRS ou dans un gymnase pour permettre à nos résidents d'exercer une activité sportive. Ils ont pu proposer cet été aux résidents des activités exceptionnelles comme le canoé kayak, le paddle. L'association Culture pour Tous a permis d'organiser un grand nombre de sorties avec les résidents, notamment dans les musées, à l'Opéra de Lyon.

L'Association Entourage donne aux personnes isolées ou exclues les réseaux de soutiens dont elles ont besoin pour rebondir et reprendre leur place dans la société. Elle a organisé au CHRS la journée de la femme le 8 mars 2022. Des ateliers de sophrologie, de manucure ou de distributions de serviettes hygiéniques. Cette journée a permis d'ouvrir le CHRS sur l'extérieur avec la présence de plus d'une cinquantaine de femmes.

Cette année deux travailleurs sociaux ont innové en partant en séjour de rupture avec des personnes très fragiles pendant 3 jours dont 2 nuits à Gresse en Vercors dans un gîte. Dans ce contexte de nature, nos hébergés ont pu profiter d'activités extérieures qu'ils ont tous appréciées (visite d'une bergerie, promenade dans la forêt autour du gîte, courses et partage de repas ensemble, soirée jeux de société). Mais, ils ont dû aussi apprendre à vivre ensemble dans une même maison, presque dans la promiscuité.

L'appartement famille a été réservé par 14 personnes différentes. Il y a eu 30 séjours qui correspondent à 67 nuitées d'occupation.

Le Pôle Espace Ressources Emploi a pu orienter 25 nouvelles personnes vers le dispositif PERLE (Parcours Evolutif vers le Logement par l'Emploi), dont 15 ont pu bénéficier d'un accompagnement, et 13 participants de 2021 ont pu terminer leur parcours.

Au final 15 résidents ont accédé à l'emploi dont 6 CDI, 4 en contrat d'insertion et 5 CDD de plus de 6 mois.

#### 4) Perspectives et projets

Nous poursuivons le travail initié avec le service comptable pour le recouvrement des dettes participation des résidents.

Le déploiement du logiciel de gestion des résidents AGILES devrait améliorer la qualité de notre suivi, en permettant de centraliser informations, documents et données statistiques, en consignnant les entretiens de suivi socioéducatif et en facilitant le calcul des participations.

Concernant les projets, l'année 2023 devrait nous permettre de relancer une dynamique. Nous signerons certainement au cours de l'année la convention de partenariat avec le CMP Vilette qui nous facilitera les hospitalisations de nos résidents lorsqu'ils vont mal. Ils pourront surtout avoir un suivi régulier par les médecins du CMP.

La salle bien-être, totalement rénovée et équipée, est ouverte. L'animatrice, socio-esthéticienne de formation pratique des soins esthétiques sur les résidents une fois par semaine pendant une demi-journée (soins du visage, des mains et des pieds, massages corporels, épilations, maquillages). Par ailleurs, elle a pu nouer un partenariat avec une coiffeuse qui fera des coupes hommes ou femmes de 13h à 17h tous les lundis.

Il est important que le CHRS participe et s'engage dans la vie du quartier Bellecombe en participant aux réunions de quartier, nous n'avons pas pu le faire en 2022. Nous ferons tout pour réaliser cet objectif en 2023. Le travail de sensibilisation et de lutte contre les incivilités dans et hors les murs du CHRS sera encore poursuivi afin de diminuer les plaintes du voisinage.

Les résidents membres du groupe de participation des usagers souhaitent toujours organiser un séjour à Paris, à la fois pour visiter la ville, mais aussi pour rencontrer la direction du siège. Ce séjour permettra de créer du lien entre les résidents, de consolider le groupe et de travailler les questions de citoyenneté. Tout reste à construire dans ce projet.

En lien avec le Pôle Santé Solidaire, nous reprendrons la participation au conseil local de santé mentale de Lyon 3<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> et initierons des partenariats (MDPH, la PASS Mobile du Vinatier, etc.)

## 5) Focus sur Razmik : une réorientation réussie

2022 s'achève et à l'heure du bilan nous pourrions évoquer tant de réussites, de belles histoires ou au contraire des déceptions ou des frustrations. En effet cette année ne fait pas exception, nous avons vécu au CHRS des moments intenses, souvent beaux, parfois tristes ou compliqués voir même violents. Toutefois, s'il fallait retenir une situation marquante qui a mobilisé l'ensemble de l'équipe et même au-delà, il semble évident d'évoquer celle de Razmik.

Ce monsieur âgé de 70 ans originaire d'Arménie est arrivé en France il y a une quinzaine d'années avec d'autres membres de sa famille. En 2011 il obtient une place d'hébergement dans notre structure. Il est alors bénéficiaire d'un titre de séjour qui ne sera malheureusement jamais renouvelé. Il se retrouve par conséquent privé de ressource. Le principe d'inconditionnalité de l'hébergement auquel la fondation est attachée a permis à Monsieur de se maintenir dans la structure.

En début d'année nous avons commencé à observer des changements dans ses habitudes et dans son comportement. Il est rapidement apparu que Razmik était désorienté et perdait la vue. Cet état s'est très vite aggravé jusqu'à qu'il ne soit plus capable de se déplacer jusqu'au réfectoire. Nous avons constaté aussi qu'il n'avait plus la capacité de se nourrir



seul, d'entretenir sa chambre, de se raser ou de se laver. L'équipe s'est alors mobilisée et organisée pour assurer toutes ces tâches essentielles du quotidien. Trois fois par jour nous montions le nourrir, faire un peu de rangement, faire une lessive ou simplement lui rendre une visite de courtoisie. Dans le même temps sa référente s'activait à trouver une solution durable et adaptée, et l'équipe de direction mettait à contribution ses réseaux.

En fin d'année 2022, Razmik est finalement orienté vers un établissement médicalisé flambant neuf. Il va pouvoir vivre une fin de vie sereine dans un environnement adapté avec des soignants présents 24h/24. Nous sommes soulagés et heureux pour lui.

*Razmik le jour de son départ*

Cette situation montre la force et l'engagement d'une grande équipe telle que la nôtre quand elle se mobilise pleinement autour d'une situation commune d'autant plus quand l'objectif est de maintenir la dignité d'un homme. Cela pose également la question de nos limites. En effet, de plus en plus de résidents vieillissent dans les structures d'hébergement faute de pouvoir être orientés du fait de leurs situations administratives. Ces personnes développent des maladies somatiques ou des troubles de la personnalité liés au vieillissement.

Dans les deux cas leur autonomie s'en trouve profondément affectée et cela peut aller rapidement en se dégradant, souvent trop vite pour trouver une solution d'orientation adaptée (Lits d'accueil médicalisés, EHPAD, Lits halte soins santé...).

Cette problématique va devenir dans les années à venir un enjeu important pour les associations du secteur de l'insertion et de l'urgence sociale, et la fondation continuera d'agir pour faire en sorte que chaque être humain ait le droit de finir ses jours dignement, quelle que soit sa situation administrative.

## D. CHU Blum

### 1) Introduction et présentation de l'organisation du service

- *La fiche d'identité du service*

<b>Adresse</b>	237 rue Léon Blum 69100 Villeurbanne		
<b>Date de création</b>	Décembre 2018		
<b>Budget prévisionnel des charges</b>	1 066 393 €		
<b>Chef de service</b>	Ahmed BENFERHAT		
<b>Composition de l'équipe</b>	Travailleurs sociaux : 6 ; Factotum 1 ; Veilleurs de Nuits 2 ; Entretien/ménage 2 CDDI ; 1 agent de sécurité (prestataire)		
<b>Nombre de places (collectif)</b>	<b>Taux d'encadrement travailleur social</b>	<b>Taux d'occupation annuel</b>	<b>Taux de rotation annuel</b>
126	1/21	96,5 %	14,6 %

- *L'organisation du service*

- **Les moyens matériels et humains**

Le Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) de Villeurbanne est doté de 100 places en collectifs et 26 en diffus sur 5 appartements dans le périmètre du CHU.

L'équipe se compose d'un chef de service socioéducatif, de six travailleurs sociaux à temps plein, un factotum, de deux agents de propreté et deux veilleurs de nuits. Un prestataire assure la sécurité des lieux de 7h à 22h, sept jours sur sept. Les horaires des travailleurs sociaux sont organisés en cycle de 6 semaines avec une durée moyenne respectant les 35h hebdomadaires. Les horaires du service sont de 7h à 22h impliquant également les samedis, dimanches et jours fériés.

Chaque veilleur de nuit assure seul une présence dans l'établissement de 22h à 7h le lendemain et sur un cycle impliquant également Week-ends et jours fériés. Un factotum à temps plein assure une partie du ménage, de petites interventions techniques, et participe à la réception des livraisons avec les travailleurs sociaux. Deux agents de propreté sont présents au centre avec un temps partiel de 28h hebdomadaires.

La vie collective dans le centre implique un partage de la cuisine, de la buanderie, des douches et des sanitaires. Chaque famille dispose d'une pièce individuelle dotée d'autant de lits que de personnes composant la famille.

Toutes les familles hébergées bénéficient des denrées de la banque alimentaire et les familles sans aucune ressource disposent d'une aide alimentaire sous forme de chèques services valable dans les grandes surfaces, d'une valeur de 56 € pour un mois et par personne composant la famille. Le service comporte également une aide aux transports en commun par le rechargement en fin de mois des cartes TCL.

- **Communication d'équipe**

L'équipe éducative est pluridisciplinaire, elle permet une approche en transversalité et une expertise pour les situations qui le nécessitent comme les notions de Droits des étrangers, de protection de l'enfance, de handicap, et quand il s'agit de mobiliser les acteurs institutionnels.

Elle se réunit 3h par semaine le mardi après-midi avec le chef de service socioéducatif, les situations des familles constituant l'essentiel du partage des informations.

- **Le projet d'accompagnement du public dans le service**

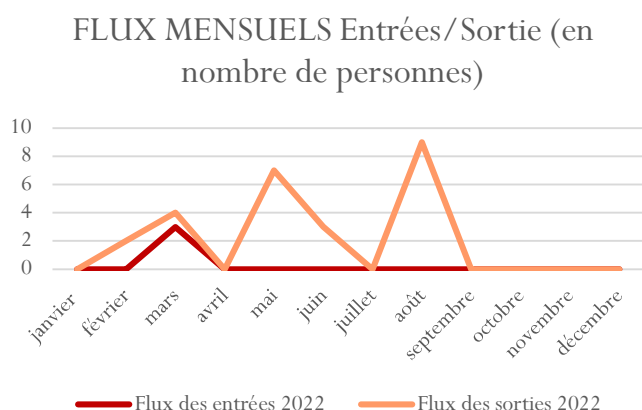
L'admission de chaque famille s'effectue à la suite d'un entretien avec le chef de service et le travailleur social référent qui présentent le centre, son objet, son fonctionnement, ses services ainsi que le cadre administratif qui le régit. La famille est invitée à signer la convention d'hébergement, le contrat personnalisé d'accompagnement et l'engagement de respecter le règlement de fonctionnement.

Chaque famille bénéficie d'un référent social attribué mais non exclusif. L'accompagnement social se matérialise par un contrat de 3 mois renouvelable, dans lequel des objectifs sont identifiés au regard du diagnostic social posé par le référent et en accord avec le bénéficiaire. Le référent est au service de la famille dans une démarche constructive d'autonomisation et organise lui-même ses modalités d'actions (rendez-vous au bureau pour l'ouverture de droits, accompagnement à l'extérieur pour des démarches administratives dites « complexes » ...). Toutes les familles sont accompagnées en priorité sur les obligations que sont la scolarisation des enfants et l'ouverture ou encore le maintien des droits à la santé.

Ensuite chaque famille est accompagnée selon sa situation propre (Droit au séjour/ formation/ emploi/ logement). Cet accompagnement a pour finalité de préparer la famille à l'étape qui suit son passage au CHU. La situation de chacune des familles est évaluée dans un cadre partenarial (MVS, bailleurs sociaux, AS de secteur) afin de définir conjointement la solution de sortie et d'orientation.

## 2) Les chiffres clés de l'année

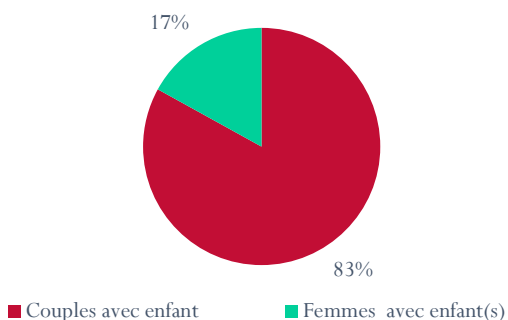
- **Flux mensuel des entrées et sorties par personnes en 2022**



L'année 2022 a vu la baisse importante du nombre d'entrées de nouveaux hébergés. Cela s'explique par la rotation de l'année précédente qui a vu le départ de nombreuses familles qui relevaient du profil d'insertion. Les places ainsi libérées ont toutes été occupées par des familles relevant de l'urgence et qui par conséquent bénéficiant de la continuité du séjour, ne se sont pas vu proposer à leur tour des orientations. 25 personnes ont quitté le CHU ce qui représente 5 familles.

- **Typologie des personnes accompagnées au 31/12/2022**

### Typologie des ménages accompagnés en 2022



Comme l'année précédente, la majorité des personnes accompagnées sont pour la majorité des couples avec enfant, l'autre quart étant composé de femmes seules avec enfants. Ce sont donc principalement des familles qui composent notre centre d'hébergement.

- **Répartition des entrées par lieu de provenance en 2022**

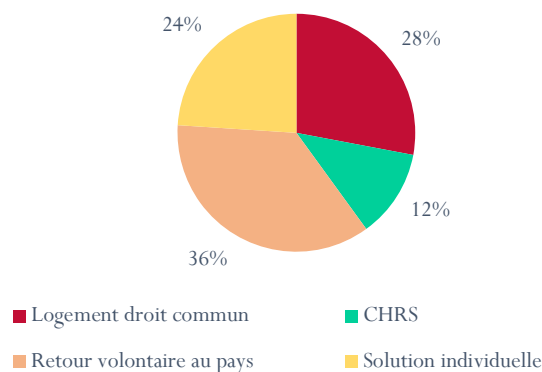
En 2022, 100 % des personnes accueillies proviennent de transferts venants d'autres centres d'hébergement.

- **Répartition des sorties par lieu de destination en 2022**

Les sorties positives (non-remise à la rue) s'élèvent à 100 % :

- 3 personnes ont bénéficié d'une orientation CHRS afin de poursuivre leur parcours d'insertion.
- 7 personnes ont obtenu un logement de droit commun avec signature en direct d'un bail.
- 2 familles composées de 6 personnes ont souhaité quitter le centre pour une solution individuelle
- 1 famille composée de 9 personnes a opté pour le retour volontaire au pays.

Lieu de destination



### 3) Bilan et éléments marquants de l'année

Le CHU de Villeurbanne est un centre récent (ouverture fin décembre 2018 dans le cadre du renfort hivernal) qui a poursuivi tout au long de l'année 2022 sa structuration. En 2022 l'équipe éducative est restée stable avec 6 CDI tout au long de l'année, il y a eu toutefois des départs et des arrivées au sein de l'équipe.

Avec l'obtention en 2021 de 4 appartements en diffus rattachés à notre centre, nous avons continué en 2022 notre progression en obtenant un 5<sup>ème</sup> logement, portant notre capacité de 26 places en diffus. Même si cela n'a pas changé notre capacité d'accueil totale, cette captation de logement nous a permis de libérer les sous-sols du CHU.

En 2021 nous avons accueilli 3 jeunes femmes en services civiques. En 2022 nous avons comme beaucoup de secteurs fait face à la crise du recrutement. De ce fait malgré 3 postes ouverts et des annonces régulières, nous n'avons pas pu bénéficier du soutien de jeunes en services civiques sur des missions d'aide à l'équipe éducative et en animation. Comme l'année précédente nous avons accueilli 3 étudiants de l'école BIOFORCE qui ont également passé 5 mois dans notre centre à raison de 1 jour par semaine sur une mission exploratrice du partenariat local.

Depuis l'arrêt en 2021 des animations enfants assurées par l'ARCHE de NOE, nous rencontrons des difficultés pour animer et occuper les enfants du CHU les soirs, Week-ends et vacances scolaires. Nous n'avons pas réussi à mobiliser non plus des bénévoles. Mais la mise en place d'un budget animation est venue compenser et durant l'été 2022 nous avons financé des activités sportives et ludiques aux enfants du CHU avec des structures locales environnantes. Même si nous n'avons pas eu la possibilité d'envoyer des enfants en séjour comme en 2021 avec les scouts, nous avons tout de même fait bénéficier aux familles d'une journée au lac d'Aiguebelette avec le CHU de Vénissieux, un moment mémorable et apprécié.

Durant l'année 2022 notre partenariat avec l'IFCM (Institut Français de Civilisation Musulmane) pour des cours gratuits de FLE au sein de notre CHU s'est soldé par un arrêt de ce partenariat faute de participants, ce qui peut apparaître comme un paradoxe (public allophone a qui l'on propose des cours dans l'enceinte même du CHU et qui ne se mobilise pas), il nous faut certainement repenser l'apprentissage du français pour notre public.

Nous avons organisé le 8 mai, une grande fête du vivre ensemble avec le soutien d'une association locale. Ce fut une belle fête dans la grande salle du CHU, familles et enfants furent heureux de ce temps festif.

Lors de la rentrée scolaire, nous avons réussi à faire une collecte fructueuse de fournitures scolaires pour les enfants du CHU. Rappelons que les parents hébergés n'ouvrent pas droit à l'allocation de rentrée scolaire.



Du point de vue du bâti, nous avons constaté une très forte amélioration de notre système électrique, beaucoup moins de pannes que les années précédentes, beaucoup moins de fuite également par la rénovation des canalisations. D'un point de vue global, l'état des conditions d'accueil s'est amélioré au profit des familles.

#### 4) Perspectives et projets

Ce bilan permet de dresser des perspectives positives en termes de construction de projets avec et pour les résidents. En 2022 nous n'avons pas pu concrétiser un certain nombre de projets pour diverses raisons. Nous souhaitons poursuivre notre travail quotidien d'accompagnement des familles avec plus de moyens. Comme les années précédentes il nous faut redoubler d'initiatives pour favoriser en permanence la cohésion du groupe. Cette cohésion est indispensable pour assurer une qualité de service aux résidents et un climat serein qui assure la sécurité de tous.

Nous souhaitons en 2023 concrétiser les ateliers numériques aux bénéfices des résidents en partenariat avec Emmaüs Connect. Ces ateliers visent à sensibiliser et former les personnes les plus éloignées du numérique dans un objectif d'inclusion sociale. En effet la plupart des démarches administratives requièrent aujourd'hui un minimum de connaissance pour accéder aux plateformes en ligne. Ne pas maîtriser ni même avoir quelques notions pénalise fortement les personnes qui sont dépourvues de ces acquis dans le numérique. Ces personnes ressentent de l'isolement et une dépendance vis-à-vis d'un tiers pour formaliser la moindre démarche administrative. Nous portons un grand intérêt à ce projet d'ateliers numériques parce que nous considérons que l'inclusion sociale passe inévitablement par l'inclusion numérique.

Nous souhaitons transformer au cours de l'année 2023 les groupes de paroles en CVS (Conseil de la vie sociale) avec une structuration plus élaborée et l'élection de représentants afin d'affirmer le caractère légitime de la représentation. Cette instance est le lieu d'échange en toute transparence et celui de la concertation commune pour assurer autant que possible une cohésion d'ensemble dans un centre structuré autour de la vie « collective ». Un travail important est déjà engagé avec les deux chargées de mission de Lyon Cité. Elles sont venues plusieurs fois soutenir l'équipe éducative à l'animation des groupes de parole et un calendrier annuel est établi.

Enfin nous souhaitons redoubler d'efforts pour trouver les moyens nécessaires à l'animation et l'occupation des temps libre des enfants. En effet avec 70 enfants présents dans le centre il devient urgent pour nous de trouver des solutions alternatives d'animations (recherche de bénévoles/partenariats avec des structures associatives environnantes). Nous avons également une petite dizaine d'adolescents pour lesquels il reste à imaginer des actions de formation type BAFA pour ensuite être en capacité et sous l'autorité du personnel permanent d'animer à titre occupationnel des séances avec des petits groupes d'enfants. C'est un défi que nous devons absolument relever au regard de l'enjeu qu'il représente pour notre centre.

## 5) Focus sur la fête de Noël avec l'association Cap diverses Cités

Enfin le 17 décembre nous avons organisé avec CAP Diversité le sapin de Noël, là encore ce fut un moment chaleureux autour de ce temps festif avec présence du père Noël et des chanteurs. Nous avons pu distribuer des cadeaux à chaque enfant du CHU grâce au soutien de la chargée de mission de Lyon Cité et à une journée de collecte de jouets dans un hypermarché. La fête a démarré vers 15h, avec des chanteurs, un clown et un conteur d'histoires, la bonne humeur et la joie étaient dans les yeux de tous et les enfants qui ont ensuite dansé avec les bénévoles de l'association cap Diversité : une journée mémorable pour les familles !



## E. Le Centre d'Hébergement d'Urgence de Vénissieux « REPUBLIQUE »

### 1) Introduction et présentation de l'organisation du service

- *La fiche d'identité du service*

Adresse	51 Avenue de la République 69200 Vénissieux		
Date de création	Janvier 2019		
Budget prévisionnel des charges	1 283 294 €		
Chef de service	Chérifa SAOUTHY		
Composition de l'équipe	7 travailleurs sociaux ; 2 agents d'entretien CDDI ; 1 factotum ; 1 veilleur de nuit		
Nombre de places (collectif)	Taux d'encadrement par travailleur social	Taux d'occupation annuel	Taux de rotation annuel
	140	1/20	90,8 %

- *L'organisation du service*

- **Les moyens matériels et humains**

Le CHU de Vénissieux gère aujourd'hui 140 places. L'équipe est pluridisciplinaire, elle se compose d'un chef de service socioéducatif et de 7 travailleurs sociaux (assistants sociaux, conseiller en économie sociale familiale, éducateurs spécialisés et animateur social) présents sur le centre de 7h à 22h du lundi au dimanche sur un cycle de sept semaines. Un prestataire assure la sécurité des lieux de 7h à 22h, sept jours sur sept, et un veilleur de nuit assure seul une présence dans l'établissement de 22h à 7h le lendemain, et sur un cycle impliquant également Week-ends et jours fériés. Un ouvrier de maintenance polyvalent en CDI temps plein 35h et deux agents de propreté (CDDI) avec un temps partiel de 28h hebdomadaires sont présents au centre.

Le type d'habitat est une chambre partagée par la famille et des sanitaires et cuisine collectifs (toutes les chambres sont de taille différente). Nous sommes accessibles en fauteuil roulant : 2 étages, présence d'un ascenseur et d'une rampe d'accès à l'extérieur (les chambres ne sont pas PMR). Le CHU accueille principalement des familles de 2 à 7 personnes.

Le CHU propose des Chèques services (carnet de 56 euros par semaine et par personnes), la banque alimentaire sous forme de paniers tous les mercredis, un accès à la buanderie semi-autonome ouverte toute la journée 8h-19h avec utilisation d'un planning de réservation.

Les principales missions des travailleurs sociaux sont : l'accueil et l'accompagnement des personnes hébergées ; la réalisation des diagnostics sociaux de leurs référés ; le suivi des projets individualisés et collectifs ; l'orientation et la coordination avec les partenaires mobilisés ; l'aide à la mise en œuvre des projets collectifs ; l'accompagnement à l'extérieur du site pour les démarches sociales et administratives ; la gestion de la banque alimentaire.

- **Communication d'équipe**

Un **cahier de liaison** est utilisé quotidiennement. Il permet de rendre compte des événements qui se sont déroulés dans la journée, support de communication qui facilite la relève qui est effectuée de 14h à 15h.

**Une réunion d'équipe hebdomadaire** (ordre du jour réfléchi en amont) permet de faire le point sur l'actualité du service et la situation des personnes hébergées, de résoudre les questions d'ordres techniques et organisationnelles et réfléchir sur le fonctionnement.

**Une réunion de synthèse** par trimestre avec le travailleur social et le chef de service afin d'échanger sur les accompagnements en cours (bilan envoyé en amont par mail).

Mensuellement, l'équipe se réunit dans le cadre de **l'analyse de la pratique** animée par un intervenant extérieur afin d'échanger sur leur **pratique professionnelle**.

**Le support d'une « main courante »** est utilisé chaque jour dans le cadre d'une relève entre la Cheffe de service et l'agent de sécurité qui veille sur les biens et les personnes. Il assure également l'accueil.

- **Réunions collectives avec les résidents**

- Echanger et informer autour des préoccupations des personnes hébergées ;
- Aborder la question du vivre ensemble, les règles de vie, rappeler le règlement ;
- Impliquer et valoriser les personnes : échange de savoir-faire, idées d'agencements du site, participation à la maintenance de la banque alimentaire (exemple fête de Noël) ... ;
- Créer du lien et des échanges entre les personnes hébergées ;
- Faire émerger et proposer des projets d'animations conviviales et de loisirs.

- *Le projet d'accompagnement du public dans le service*

Le travail d'accompagnement y prend un sens plus large que la simple mise à l'abri et l'hébergement d'urgence évolue vers un support d'insertion et de stabilisation pour les familles. Le public accueilli est essentiellement constitué de familles (couples avec enfants et monoparentales) qui connaissent pour la plupart des difficultés cumulées : statut administratif (droit au séjour incomplet), situation économique et financière, problématique d'accès au droit et à la citoyenneté, difficultés d'accès à l'emploi et d'intégration sociale. Devant toutes ces difficultés, l'accès au logement pérenne apparaît comme un objectif difficile à atteindre. Enfin, la plupart des familles sont assez autonomes dans la gestion et l'organisation de leur vie quotidienne.

Tourné vers le droit commun, un accompagnement est proposé à toute les personnes accueillies. Nous cherchons à les rendre actrices de leur parcours en les positionnant au centre de la démarche. Nos axes de travail sont :

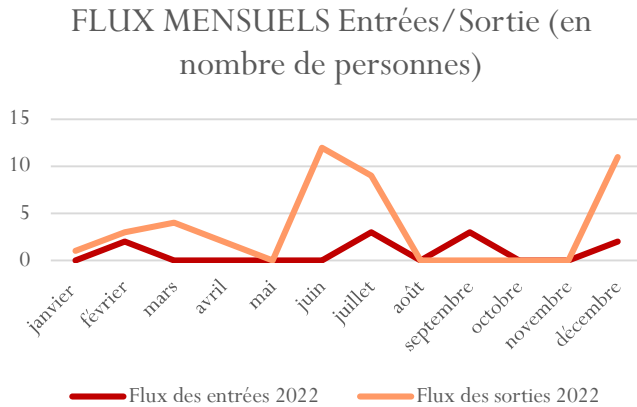
- L'autonomisation et la responsabilisation des ménages (par l'ouverture de droits, traitement des situations juridiques, santé, emploi, gestion du budget) ;
- La préparation à l'accès au logement et le parcours résidentiel ;
- La citoyenneté et l'intégration dans leur environnement.
- L'accompagnement se concrétise par des rencontres régulières avec les référents socio-éducatifs pour définir, suivre et évaluer des objectifs dans le cadre du PAP (Projet d'Accompagnement Personnalisé contractualisé).
- Nous cherchons à développer la capacité d'agir des personnes en les aidant à faire ressortir leur demande, en adéquation avec leurs besoins. L'accompagnement global peut revêtir différents aspects :
- Reconsidération complète de la situation administrative (état civil, déclaration impôt, droits CAF... ) ;
- Accès au soin (orientation vers les professionnels, ouverture de droit CSS et/ou AME) ;
- Lien avec la métropole via les référents locaux (PMI, AS scolaire, AS hospitalier, AS institutionnels... ) ;
- Mise à plat de la situation budgétaire (épurement de dettes, aide au budget si besoin... ) ;
- Appui dans les démarches d'accès à l'emploi ou à la formation en lien avec pôle emploi et d'autres organismes d'insertion, et en interne les ACI ;

- Soutien au lien social (lien avec les structures locales sportives, centres sociaux, et crèche et diverses associations, etc.).

L'objectif de l'accompagnement social est d'aider les personnes à faire ressortir leur demande, en adéquation avec leurs besoins. Une fois définis, les objectifs constituent le projet de séjour. L'accompagnement social se concrétise par des rencontres régulières, visites à domicile ou bureau

## 2) Les chiffres clés de l'année

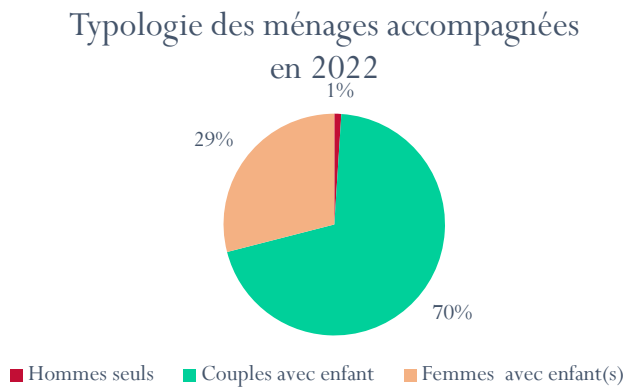
- *Flux mensuel entrées/sorties*



Les familles sont encore pour la plupart des personnes maintenues en hébergement à l'issue de la fin du plan froid 2019. Nous observons très peu d'entrées avec un total de 10 admissions et de 21 sorties, essentiellement des transferts vers d'autres CHU. Des naissances ont également eu lieu au sein de familles accueillies pendant l'année.

	2020	2021	2022
Admissions	21	30	10
Sorties	26	35	21

- *Typologie des personnes accompagnées*



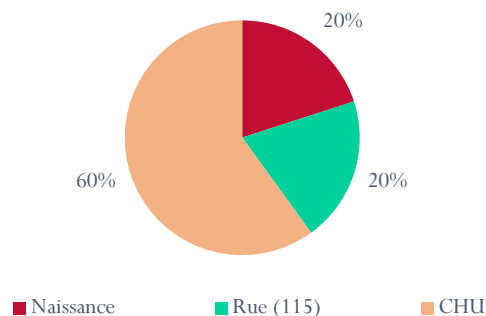
Ce graphique montre que 70 % des personnes accompagnées sont des couples avec enfants et 29 % de familles monoparentales.

La plupart des ménages qui sont sur le site de Vénissieux étaient déjà présents sur la structure. Très peu de turnover. Cependant, une amélioration à la suite des instances hébergement qui ont pu rendre possible quelques demandes de transferts vers d'autres CHU.

- **Répartition des entrées par lieu de provenance**

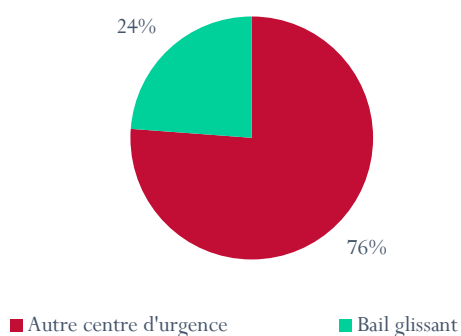
Ce graphique montre que la majorité des nouveaux entrants proviennent de structures d'hébergements de l'agglomération et de la rue (3 personnes orientées via le 115). Nous avons fait également apparaître 2 naissances qui ont eu lieu au sein du CHU en 2022

Origine des ménages accueillis en 2022



- **Répartition des sorties par lieu de destination**

Lieu de destination



La plupart des personnes sorties ont intégré un autre centre d'hébergement d'urgence collectif (16 personnes l'équivalent de 4 familles), la plupart d'entre elles sont de nationalité d'un pays hors Union européenne, l'absence de droit au séjour constituant un frein à l'accès au logement de droit commun. Les 5 autres personnes ont accédé à des baux glissants (l'équivalent de 2 ménages).

### 3) Bilan et éléments marquants de l'année

Comme les années précédentes, les difficultés liées au bâti ont considérablement impacté la vie du centre, aussi bien pour les familles que pour les professionnels. L'absence de visibilité sur le devenir du site (travaux ? déménagement ?) bloque toute initiative que nous pourrions prendre.

Ainsi les problèmes techniques liés au bâti ont créé beaucoup de tensions aussi bien chez les résidents que pour l'équipe de professionnels. Les installations et aménagements de départ étaient prévus initialement pour une utilisation de 4 mois et se sont dégradés à l'usage (problèmes électriques, fuites, humidité, insalubrité ...), un problème récurrent qui dure depuis 4 ans.

Ces conditions difficiles nous ont amené à adapter nos modes d'intervention et nos objectifs. En l'absence d'une révision de la jauge à la baisse, nous avons dû recentrer notre action sur les besoins les plus essentiels et avons toutefois réussi à maintenir une continuité dans le service d'accueil des familles. Celles-ci sont plus impliquées dans l'accompagnement que nous proposons malgré le contexte difficile.

Les instances hébergement ont contribué à apaiser les tensions en permettant de transférer certaines familles qui rencontraient énormément de difficultés à rester dans un collectif (manque d'hygiène et insalubrité provoquant chez certains des infections).

Pour exemple, les salles d'eau (humidité, infiltrations, décollement de faïences...) nous ont conduit à fermer quelques douches en gardant toujours la même capacité (en moyenne 1 douche pour 15 personnes), idem pour les cuisines. Certaines familles doivent encore utiliser des plaques de cuissons installées à titre provisoire. Le nombre insuffisant

d'évier oblige à reporter la vaisselle et engendre la prolifération de nuisibles. L'ascenseur tombe en panne régulièrement, ce qui met également en difficultés certains usagers à mobilité réduite.

Par ailleurs le nombre insuffisant d'ordinateurs en bon état de marche n'a pas facilité la tâche des équipes de travailleurs sociaux.

La relative stabilité du personnel a pu faciliter la prise en charge des familles et a eu un impact positif sur leur suivi et leur accompagnement social ainsi que sur la continuité de service.

Les animations estivales, les ateliers, la fête de fin d'année ont été autant de moments forts qui ont permis d'améliorer la vie du centre.

Malgré les difficultés liées au bâti du site, nous avons réussi à maintenir la qualité de nos missions socio-éducatives et la gestion du quotidien. En effet, nous avons constaté, tout au long de cette année une nette amélioration aussi bien dans les situations que dans l'ambiance générale du collectif.

#### **4) Perspectives et projets**

En 2023 le CHU « République » devra continuer sa structuration et :

- S'appuyer sur un réseau renforcé de partenaires institutionnels ou locaux pour mieux orienter les familles vers les dispositifs de droits commun
- Travailler sur l'implication et la participation des usagers pour améliorer la vie collective, faire émerger des initiatives d'animation collective et à terme mettre en place un conseil de vie sociale.
- Développer des référents au sein de l'équipe de travailleurs sociaux, autour de thématiques comme le bénévolat, la santé, la parentalité, le numérique et l'animation.
- Travailler sur la visibilité du site et promouvoir celui-ci pour accueillir de nouveaux bénévoles qui interviennent sur les actions ponctuelles (FLE, aide aux devoirs...)

Objectifs 2023 :

- Résoudre les problèmes de bâti qui gênent son bon fonctionnement en engageant les travaux nécessaires pour proposer de bonnes conditions d'accueil
- Etudier l'éventualité d'une réduction de la capacité d'accueil si les conditions d'accueil ne s'améliorent pas
- Éventuellement développer des places en diffus, en plus du collectif
- Stabiliser l'équipe de travailleurs sociaux

## 5) Focus sur les ateliers du CHU

Au sein du CHU de Vénissieux, nous organisons tout au long de l'année des ateliers, des projets, des animations, des réunions collectives...

- *Santé – soutien à la Parentalité*

Au total, nous avons réalisé 7 ateliers autour de la parentalité : soirée poésie (sous forme de sortie), les vacances, jalousie au sein de la fratrie (avec l'association Conciliabules), des entretiens avec la PMI (de la Maison de la Métropole de Vénissieux) ...

La santé contribue au bien-être. Ainsi, nous mettons régulièrement en place des ateliers autour de la santé. En 2022, nous avons réalisé 8 ateliers : estime de soi (avec une stagiaire en médecine), cuisine (avec une diététicienne et une intervenante bénévole), menstruations (avec l'association « Règles élémentaires » pour échanger et découvrir différentes protections périodiques), socio-esthétique (pour prendre soin de soi, avec une intervenante, une fois par mois).

L'alimentation est importante pour maintenir sa santé, les ateliers permettent également de faire découvrir de nouvelles recettes aux parents et aux enfants tout en partageant un repas tous ensemble.

Date	01/02/2022	04/02/2022	12/03/2022	12/07/2022	19/07/2022	12/09/2022	18/10/2022	01/11/2022
Thème de l'atelier	Estime de soi pour les enfants	Estime de soi pour les adolescents	Cuisine avec Elisa	Cuisine avec la diététicienne de la BA	Cuisine avec Elisa	Règles élémentaires	Atelier socio-esthétique	Atelier socio-esthétique
Nombre de participants	6	6	13	13	12	11	10	11

- *Les autres animations et activités*

Sans oublier l'organisation de l'animation estivale : il s'agissait d'un projet global, avec de nombreux temps de préparation en amont (réunions d'informations collectives, groupes de paroles ...) qui ont permis de favoriser l'écoute, les échanges, les propositions. Grâce à l'APASEV (association pour la Promotion des activités socio-éducatives de Vénissieux) et leur équipe, à la Métropole de Lyon avec le programme « Ensemble dans la Métropole », et à nos travailleurs sociaux, 40 enfants ont pu partir en vacances et de nombreuses activités (dont une sortir famille au Lac d'Aiguebelette) ont été organisées, en plus des temps festifs en interne pour apporter un esprit estival au sein du CHU (barbecue, repas et goûter).

La soirée de Noël a également été un temps fort, dont la préparation s'est déroulée sur plusieurs mois (réunions préparatoires, démarche auprès des partenaires, recherche d'un lieu, d'un transporteur ...). Le jour J les familles ne savaient pas où elles se rendaient, la seule consigne que nous leur avons donnée était de s'apprêter et d'être prêt à partir pour 18 heures... La soirée consistait en une soirée dansante autour d'un menu festif, avec « La Bande à Balk » groupe de musique des Balkans et bien sûr la présence du Père Noël, avec une distribution de cadeaux. Cette soirée de Noël a été un temps fort de l'année, nous avons eu beaucoup de retours positifs, et les résidents ont pu prendre le car du retour **des étoiles plein les yeux ...**





Les vacances

Le repas de Noël



Et la préparation des Lumignons du Cœurs avec les résidents...

Vous pouvez trouver la présentation du (très !) beau projet Espoir sur le site de la FADS, rubrique Téléchargements :  
<https://www.armeedusalut.fr/etablissements/citedelyon/telecharger>

## F. Les ACI de Vaulx-en-Velin

### 1) Introduction et présentation de l'organisation du service

- *La fiche d'identité du service*

<b>Adresses</b>	2-4 rue Stalingrad 69120 Vaulx-en-Velin Avenue de la Libération 69003 Lyon 6 avenue Louis Mouillard 69500 Bron
<b>Financeurs</b>	DDETS – Région – Métropole – FSE
<b>ETP conventionné &amp; réalisé</b>	37,52 ETP – 32,37 ETP
<b>Cheffe de service</b>	Laura MONTMORY
<b>Equipe du service et répartition des fonctions</b>	<u>Pôle recyclerie et vente</u> : 1 chef d'atelier, 4 Encadrant Technique d'Insertion (ETI), 1,5 ETP de Conseillères en insertion professionnelle (CIP), 1 moniteur éducateur (ME) <u>Pôle Logistique</u> : 1 cheffe d'atelier, 2 ETI, 1 éducateur PHC (EPHC), 0.5 CIP
<b>Les différentes activités du service</b>	Nombre de salariés en insertion en ETP et en personnes en moyenne
<b>Nbre de salariés en CDDI recrutés 2022</b>	50 personnes
<b>Nombre de salariés Premières Heures en Chantier embauchés et présents</b>	12 personnes
<b>Total embauche 2022</b>	92 personnes présentes sur l'année

- *L'organisation générale du service*



L'activité de l'ACI se décline sur 3 sites, Vaulx en Velin et Lyon 3<sup>ème</sup> pour l'activité recyclerie / vente et Bron pour la logistique et le service Premières Heures en Chantier (PHC). En 2022 nous avons recruté 37 personnes, 18 hommes et 19 femmes, sur les 93 bénéficiaires qui constituent la file active des salariés sur les sites de Vaulx en Velin et Bron.

Deux CIP à plein temps interviennent sur le versant accompagnement retour à l'emploi. Deux équipes d'Encadrants Technique d'Insertion encadrent les activités de production, acquisition des savoirs. Au total, 4 ETI à Vaulx en Velin et Lyon 3<sup>ème</sup>, 3 à Bron. Un chef d'atelier sur chaque site coordonne l'équipe des ETI en place et se coordonne avec son homologue sur les actions croisées. Un travailleur social intervient en soutien des CIP sur la levée des freins à l'emploi (santé, accès aux droits, logement et partenaires). Un éducateur dédié à l'activité PHC, encadre les bénéficiaires en lien avec ses collègues du dispositif Convergence porté par FNDSA. 1 cheffe de service encadre anime et coordonne l'équipe dans l'ensemble de son organisation.

Les horaires de travail des personnels en CDDI (bénéficiaires) varient de 24 à 28 heures hebdomadaires. Les salariés permanents (encadrants et accompagnants) travaillent à plein temps.

- *L'organisation et la présentation des activités*

Les activités des ACI de Vaulx-en-Velin, Lyon 3<sup>ème</sup> et Bron comprennent des activités de recyclerie – vente et logistique :

- **L'activité de recyclerie et vente**

Cette activité est composée :

- **D'une équipe de tri bibelot** : réception des dons et revalorisation du mobilier, réception/tri/mise au propre/étiquetage des dons non alimentaires et non vestimentaires. La réception des dons des donneries (partenariat avec d'autres associations lyonnaises) et des collectes consiste à peser, trier et saisir les dons sur le logiciel GDR ;
- **D'une équipe menuiserie - donnerie – réception Ikea** : cette équipe réceptionne les dons des donneries déchetteries et effectue le tri, elle réceptionne les colis IKEA (nous sommes devenus point relais IKEA en fin d'année 2021) et les remet aux clients venus les chercher. Et pour finir, elle réalise de la revalorisation de mobilier.
- **D'une équipe tri textile** : réception des vêtements et chaussures, soit par des apports des donateurs directement au sein de notre ACI soit par la composition de sacs dits « d'original » issus du partenariat avec FNDSA mis en place pour les box, sur le territoire de la Métropole de Lyon.
- **D'équipes de vente** : accueille, conseille et encaisse les clients. Nous vendons tous les produits hors alimentaires, hygiène et gros électroménager. Nous sommes situés sur trois sites :



- Le magasin de Vaulx-en-Velin
- La boutique de Lyon 3<sup>ème</sup>
- La vente en ligne (e-commerce) via le label Emmaüs



- **L'activité logistique**



L'équipe de logistique a pour mission de récupérer les dons (chez les particuliers ou dans les entreprises) qui ne sont pas apportés à la recyclerie, de réaliser les livraisons des clients des magasins, de débarrasser les déchets des centres d'hébergement ainsi que les déchets ultimes de la recyclerie.

L'activité de la logistique n'a cessé de croître en 2022 avec l'intégration de vastes hangars sur la commune de Bron qui nous a permis d'augmenter nos espaces de stockage.

Concomitamment le développement des activités au sein de l'ensemble du complexe lyonnais de l'armée du salut a fourni des chantiers de déménagement et de restauration de mobilier.

L'équipe est en cours de structuration, et est composée à ce jour d'une cheffe d'atelier, d'un ETI logistique, et d'un éducateur Premières Heures en Chantier, dispositif qui réalise notamment des activités de démantèlement des déchets de nos recycleries.



- *Le projet d'accompagnement du public dans le service et ses partenaires*

La montée des situations de précarité est une tendance forte constatée auprès de notre public. Le mécanisme d'exclusion entraîne le constat d'un éloignement de l'emploi de plus en plus marqué au fil des ans. Notre accompagnement a pour objectif la levée des freins à l'emploi. Cette aide est dispensée tout au long du parcours d'insertion professionnelle par les ETI, les CIP et travailleurs sociaux. Pour mieux y répondre les ACI du Complexe social de Lyon Cité FADS ont signé un partenariat avec le dispositif CONVERGENCE qui finance un poste éducatif Premières Heures en Chantier dédié aux personnes à la rue ainsi que 3 chargés de mission pour l'aide à l'accès aux droits, à la santé et au logement pour l'ensemble des salariés bénéficiaires de l'ACI.

Le dispositif PHC propose des activités/support de démantèlement et d'espaces verts encadrées par l'éducateur. Les bénéficiaires intègrent progressivement ce cadre de travail 1 à 4 matinées rémunérées par semaine. Au-delà de 20 heures hebdomadaires ils ont la possibilité d'intégrer l'ACI.

Un projet professionnel est élaboré pour chaque salarié de l'ACI. Le salarié, l'ETI, le CIP et le prescripteur se réunissent chaque trimestre pour faire un point en se basant sur des grilles d'évaluation co-remplées, élaborer et valider un projet professionnel avec des propositions d'étapes externes et internes telles que formations, PMSMP, ateliers divers, rencontres métiers, forums d'emploi, etc.

Le renfort d'un autre travailleur social dédié à l'ACI permet d'aller plus loin dans la résolution des difficultés rencontrées par les salariés. En 2022 une monitrice éducatrice a réalisé des accompagnements auprès d'assistantes sociales et de professionnels en charge des questions sociales, de droit et de santé. Elle a également accompagné les salariés en démarche extérieure ; visites d'appartements, rendez-vous divers, aide au montage de dossiers logement.

## 2) Les chiffres clés de l'année

- *Le profil des salarié(e)s en insertion à l'entrée du service*

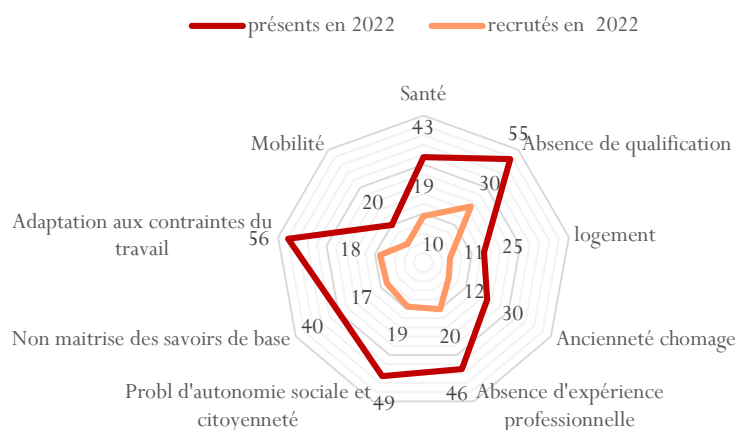
- **Identification des freins des CDDI sur le marché du travail identifiés à l'entrée en 2022**

50 personnes embauchées en 2022 : 38 à l'ACI, 12 sur le dispositif PHC. Au total 92 salariés en file active (personnes embauchées à N-1 toujours en contrat en 2022). PHC a débuté son activité au premier trimestre 2022.

L'identification du champs des difficultés est basée en partie sur le déclaratif de chaque salarié.

NB : nous différencions la lecture des profils salariés de l'ACI et de PHC dont le dispositif ne bénéficie pas du même recul.

### ACI / Problématiques à l'entrée dans le parcours

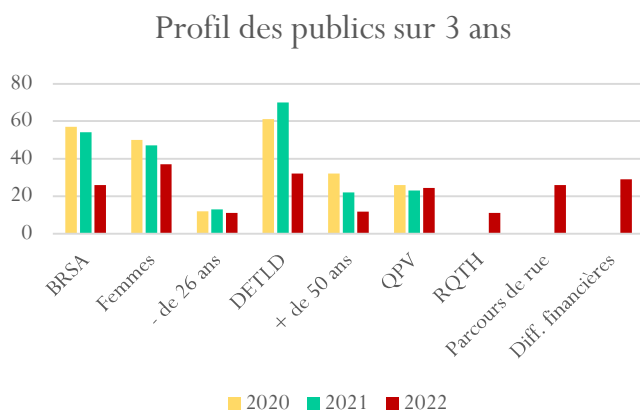


Pour la population de l'ACI les principaux freins identifiés concernent l'autonomie sociale, les difficultés d'adaptation aux contraintes du monde du travail, l'absence de qualification et d'expérience professionnelle.

Les 3 problèmes majeurs tels qu'identifiés sur le graphique témoignent des difficultés psychiques, parfois de pathologie mentales, rencontrées de plus en plus fréquemment auprès de la population qui nous concerne.

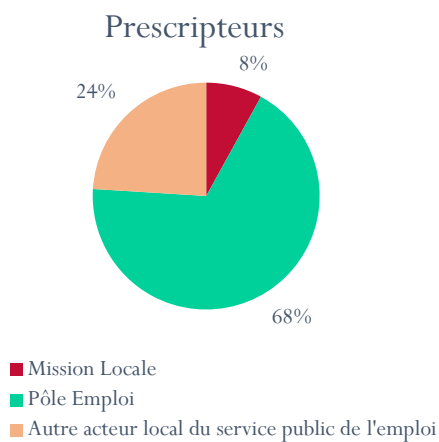
La santé physique, le mal logement et la non-maîtrise des savoirs de base complètent le tableau. La mission de retour à l'emploi par des actions de formations doit être soutenue d'un accompagnement social en proximité et faire l'objet de relais possibles en cas de nécessité. Notre inscription dans le dispositif Convergence prend ici tout son sens. Elle nécessite aussi des réponses de formations spécifiques auprès des encadrants de plus en plus confrontés à ces situations complexes.

- *Evolution des publics les trois dernières années*



Nous observons une baisse importante du nombre de bénéficiaires du RSA, ainsi qu'une baisse de 10% de la population féminine au regard de 2021. Le nombre des bénéficiaires de moins de 26 ans reste stable tandis que le recrutement des plus de 50 ans est en forte diminution. Nous constatons la montée du handicap physique, un quart des salariés déclarent avoir connu un parcours de rue à un moment de leur histoire et de grandes difficultés financières (surendettement) pour un tiers d'entre eux.

- *La situation des salariés en insertion à l'embauche*



Nous avons reçu en entretiens 89 candidats pour un total de 50 salariés embauchés sur l'année. Le prescripteur ou un autre partenaire désigné - le référent -, reste en lien avec l'équipe durant toute la durée de l'étape, ce qui permet d'assurer la continuité de l'accompagnement socioprofessionnel à la sortie de l'ACI et d'avoir un regard extérieur sur l'accompagnement proposé au sein des ACI. De plus, le référent RSA, IER (Initiative Emploi Renforcée), ou prescripteur de l'emploi permet aux conseillers en insertion professionnelle de renforcer

l'accompagnement à la formation de nos publics, en structurant des demandes de formation et en soutenant le financement de ces formations.

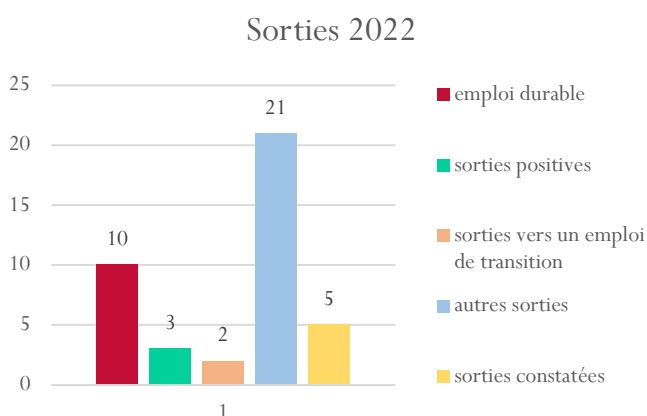
Répartition des 92 salariés présents sur 2022 : 25 personnes en poste de tri (dont 12 de PHC), 33 en vente, 2 en bois, 6 en bâtiment second œuvre et 17 en activité de logistique en tant que chauffeur manutentionnaire et/ou préparateur de commande.

Les candidats à nos postes d'insertion peuvent être orientés par tout accompagnant socio-professionnel du réseau métropolitain. Avec la mise en œuvre de la plateforme de l'inclusion et l'augmentation du nombre de prescripteurs dans le champ de l'insertion, la typologie des prescripteurs évolue au fil des ans. En 2022 nous enregistrons un net tassement du nombre des prescriptions issues de partenaires associatifs de l'action sociale (CHRS, centre de formation, association d'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle) qui est passée d'une moitié à 1/4 en 1 seule année, au profit de Pôle Emploi. Cela nous amène à réfléchir quant à nos canaux de recrutement et notre capacité à maintenir la diversité des liens partenariaux en dehors du dispositif Convergence.

- **La situation des salarié(e)s en insertion à l'issue de l'accompagnement**

Dans un parcours d'insertion professionnelle, l'ACI constitue une étape parmi d'autres vers l'accès à un emploi durable. Grâce à nos services, certaines personnes bénéficient d'une première expérience professionnelle en France ou initiale, d'autres d'une reprise d'emploi après une longue interruption. Mais la fin du parcours en IAE ne signifie pas toujours l'accès immédiat à un emploi durable, et les types de sortie de l'ACI sont variées : emploi en CDD ou en CDI, formation qualifiante, période de chômage avant de « rebondir » vers un autre emploi, période d'inactivité en raison de difficultés de santé interrompant le parcours d'insertion ...

En 2022 nous avons enregistré 41 sorties, dont 5 sorties constatées et 15 sorties dynamiques. Sur les 36 sorties examinées, le taux de sorties dynamique est donc en hausse à 42% contre 37% en 2021. Il est considérablement remonté depuis 2020 alors qu'il n'était que de 15% sans pour autant rattraper le taux de sorties dynamiques de 50% enregistré en 2019. La crise Covid avait fortement impacté les métiers de la vente et de la restauration. Cette remontée progressive peut être mise en lien avec l'évolution des profils des personnes recrutées plus éloignées du travail, pour lesquels les freins périphériques sont plus lourds.



**Emploi durable** : CDI, CDD de + 6 mois, création d'entreprise ;

**Sorties positives** : embauche dans une autre SIAE, entrée en formation qualifiante, formation non qualifiante, prise de droits à la retraite ;

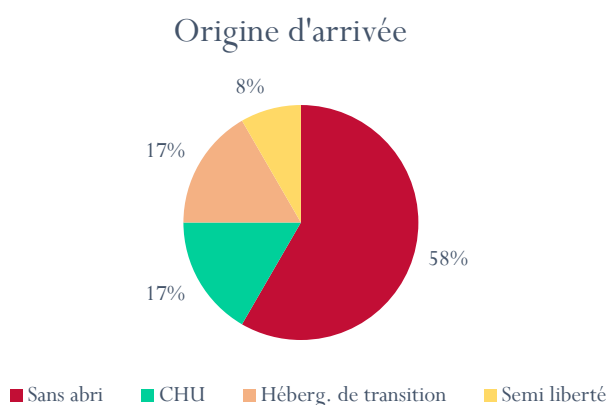
**Autres sorties** : Chômage, inactivité, sans nouvelle ;

**Emploi de transition** : CDD, contrat aidé (hors IAE), missions intérim ;

**Retrait des sorties constatées** : rupture du contrat de travail, décès, congés de longue durée, décision de justice.

- **Le dispositif Premières Heures en Chantier**

Les Ateliers et Chantiers d'Insertion classiques ne répondant souvent pas aux difficultés de ce public très éloigné de l'emploi qui cumule souvent les freins (poly-addictions, santé mentale et somatique, accès aux droits, rupture sociale...), un dispositif adapté et évolutif a été pensé, facilitant l'accès à l'emploi pour ce public.



Pas de prérequis à l'exception de quelques critères administratifs (droit au travail, critères d'éligibilité IAE), pas d'entretien d'embauche mais une première rencontre (en accueil de jour ou dans la rue lors de maraudes).

La structure PHC de l'ACI a accueilli ses premiers bénéficiaires en février 2022. 12 personnes soit 11 hommes et 1 femme tous issus de la rue ou du mal-logement. Parmi elles, 2 personnes sont issues des maraudes, 10 autres sont orientées par le département.

**3 acteurs sont présents dans ce parcours** : le bénéficiaire, le travailleur social qui l'oriente vers PHC et l'accompagne tout au long de ce parcours sur l'accès aux

droits, le soin et particulièrement l'accès au logement, et enfin l'Éducateur PHC qui coordonne l'accompagnement social et professionnel.

Les bénéficiaires signent un CDDI d'un premier volume hebdomadaire de 4h de travail (une matinée). Cette matinée propose un temps d'accueil offrant aux salariés PHC la possibilité de prendre soin de soi : douche, lavage, petit déjeuner et même l'accès une salle de remise en forme, afin de se mettre dans les meilleures conditions pour leur 4 heures de production (sans attente de productivité).

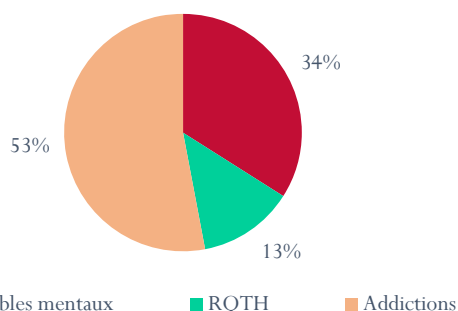
**Nos activités sont multiples :** démantèlement et recyclage, revente en ligne de livres d'occasion (site momox.fr), entretien d'espaces verts et entretien de nos locaux. En fin de matinée, un temps débriefing individuel est organisé avec l'éducateur, durant lequel chaque salarié peut demander un acompte en espèce de 10 ou 20 €.

Les bénéficiaires en capacité d'augmenter leur volume hebdomadaire travailleront progressivement 2, puis 3, puis 4 matinées, et quelques après-midis, jusqu'à 20h par semaine.

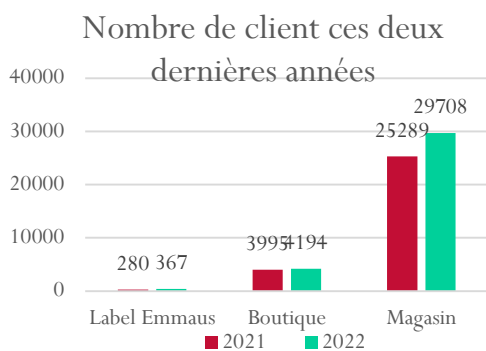
Une fois le seuil des 20h hebdomadaires atteint et une solution de mise à l'abri trouvée, le salarié PHC se voit proposer une passerelle vers un ACI classique où un accompagnement renforcé sur un projet de retour à l'emploi durable sera alors assuré.

Les 4 personnes sorties en cours d'année ont toutes accédées à un hébergement/logement. Sur 4 personnes sorties, 3 ont intégré un ACI, la 4<sup>ème</sup> est rentrée en soins.

### Difficultés identifiées



#### • Le chiffre d'affaires global



Le nombre de nos clients (c'est-à-dire le nombre de paniers) progresse sur nos 3 sites de vente.

Le montant du panier moyen diffère sur les 3 points de vente :

- Le label Emmaüs est le plus important et sa fréquentation est la plus faible ;
- Le panier moyen de la boutique repart à la hausse après une baisse conséquente en 2021 et retrouve son niveau de 2020. Sa fréquentation augmente de 200 passages supplémentaires ;

- Au magasin, le panier moyen est en légère baisse, mais pas sa fréquentation avec 4 419 paniers supplémentaires.

Panier Moyen	2020	2021	2022
Magasin	10,06€	9,93€	9,49€
Boutique	8,42€	7,48€	8,43€
Label Emmaüs	37,67€	41,31€	36,44€

CA annuel	2019	2020	2021	2022	Variation 2021/2022
Magasin Vaultx	280 119€	202 325€	251 106€	281 836€	+12.23%
Boutique Lyon 3	-	27 502€	63 295€	67 124€	+6.04%
Label Emmaüs	-	1 281€	11 568	13 028	+12.62%
Total canaux de vente	280 119	231 108	325 970€	361 989€	+11.04%
Prestation rénovations bâtiment	36 218€	82 564€	52 578€	5400€	-89.72%
Prestations logistique	14 974€	17 262€	220 730€	47 895€	-78.3%
Total logistique et bâtiment	51 192€	99 826€	273 308€	53 295€	

Le CA des 3 sites marchants enregistre 36 019 € de ventes supplémentaires par rapport à 2021, soit +11.04%. Le chiffre des prestations logistiques, en particulier les prestations dites « internes » a commencé en 2020. Le chiffre de la logistique a connu une forte augmentation en 2021 en raison du développement de l'activité (installation de LGV). Il s'explique également par la création d'un système de facturation des prestations internes permettant de mieux mesurer le volume de travail effectué pour le compte des centres d'hébergement. En 2022 ces prestations dites « internes » ont fortement diminuées. Elles sont passées progressivement d'une activité de déménagement /emménagement à celle de débarrassage et d'évacuation des déchets des structures.

La chute du CA rénovation bâtiment s'explique en raison de l'absence d'ETI pour encadrer l'équipe brigades blanches. En conséquence nous n'avons pu recruter de CDDI supplémentaire. Cette activité s'est éteinte progressivement en 2022 avec l'emploi de 2 salariés qui terminent leur contrat en janvier et février 2023. Ceci est regrettable car le besoin d'intervention de second œuvre sur les fonctions support est toujours d'actualité.

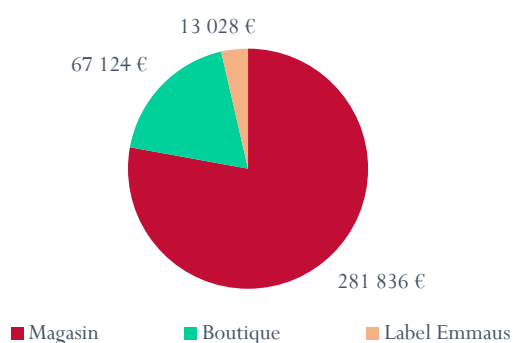
En l'espace de 2 ans l'activité logistique s'est profondément transformée passant d'une activité de production à celle de fonction support de FADS au détriment des collectes et débarrassages externes. Si l'on met de côté l'année 2021, qui est une année exceptionnelle, on note **entre 2020 et 2022 une baisse du CA de la logistique de -46530€, soit une diminution de 46.61% par rapport à 2020.**

**soit une diminution de 46.61% par rapport à 2020.**

Au-delà du constat, le coût des véhicules n'étant pas intégré dans le calcul, cette situation met en lumière la nécessité de réaffecter les ressources nécessaires à la réassurance de l'activité logistique externe.

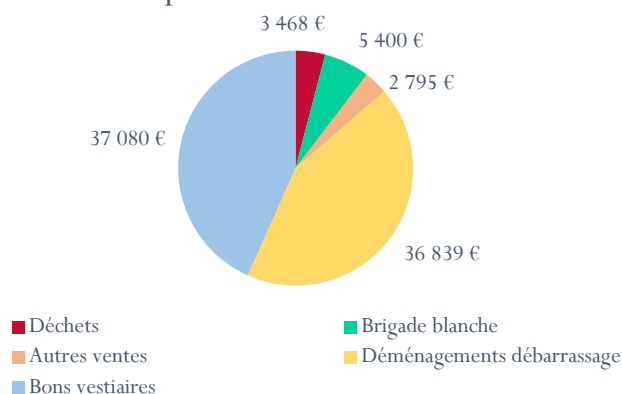
La vente via le label Emmaüs représente 4% du chiffre réalisé par un seul salarié à 28 heures hebdomadaires.

Points de vente 361389€



A noter que les bons Vestiaires (achat de vêtements pour les personnes hébergées sur les habitats FADS) représentent un chiffre légèrement supérieur à celui des actions supports réalisées par la logistique.

Ventes prestations internes : 85584€





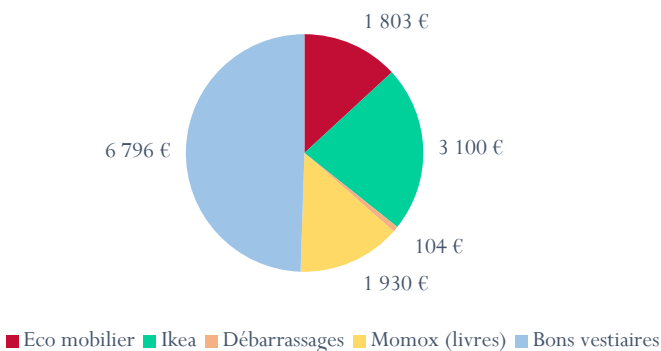
Les besoins de prestations FADS et les candidats CDDI ne font pas défaut cependant nous ne sommes pas parvenus à recruter un encadrant technique spécialisé dans le second œuvre, raison pour laquelle le chiffre des brigades blanches connaît une forte récession sur 2022.

Le recyclage des livres représente la moitié des ventes réalisées sur l'extérieur. Cette activité est à développer compte tenu du nombre important de livres que nous recyclons chaque semaine.

IKEA ne renouvellera pas le conventionnement pour 2023 soit un manque à gagner de 3100 €.

Au regard de ce résultat il est nécessaire de renforcer l'activité de collecte et débarrassage sur 2023.

Autres ventes externes



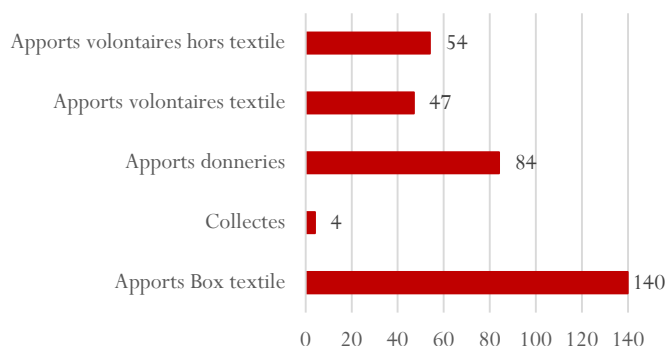
• Répartition des prestations et flux des produits

Le chiffre d'affaires est composé de différentes activités qui seront distinguées par leur nature. Certaines activités sont tournées vers l'extérieur comme les activités de logistique ou de vente et d'autres sont des prestations internes. L'équipe de logistique est chargée de la collecte des box textile situés en ville et de les acheminer à Vaulx en Velin. Les collectes hors textile font l'objet d'un tri sur le site de Bron avant d'être acheminées à Vaulx en Velin. Une partie est stockée, l'autre évacuée dans différentes bennes de tri.

En 2022 l'ensemble des dons représente un apport de 329 tonnes.

- Les apports volontaires sur site : 101 tonnes
- Les apports des donneries implantées sur les déchèteries : 84 tonnes. Apports issus des déchèteries acheminés par la métropole à notre recyclerie de Vaulx en Velin, constitués de petits matériels divers.
- Les apports des box textiles déposés en ville (16 au total) : 140 tonnes
- Les apports de collectes chez les particuliers : 4 tonnes. Les collectes chez les particuliers sont passées de 42 tonnes en 2020 à 4 tonnes en 2022. Cette baisse d'activité sur les collectes de particuliers a entraîné une baisse qualitative et quantitative des propositions des petits objets et mobiliers mis à la vente.

Apports 2022 en tonnes



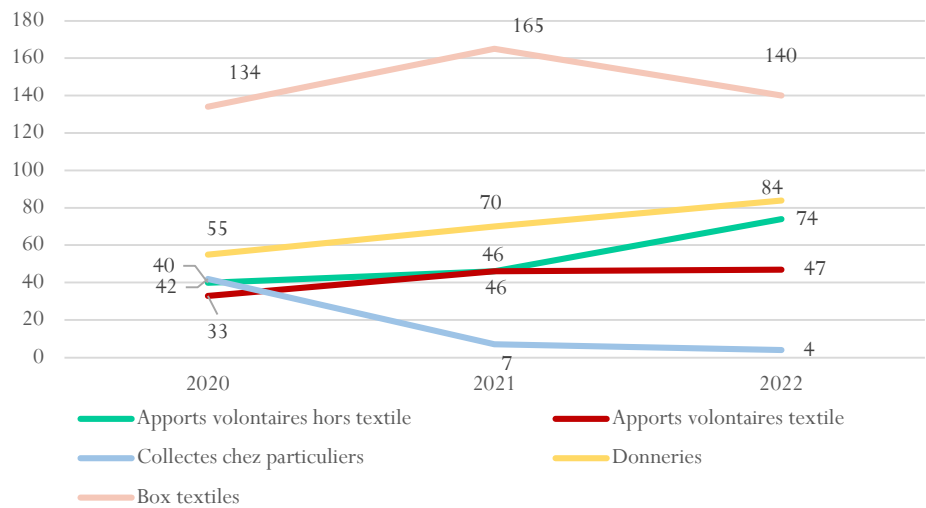
Cette année encore l'équipe logistique a été fortement mobilisée sur les actions support à l'interne, déménagements, emménagements, évacuation, etc. Finalement seules 4 tonnes de collecte ont pu être réalisées chez le particulier. La qualité des articles recyclés /revendus s'en est fortement ressentie.

Les prestations logistiques dites internes débutées fin 2020 se sont poursuivies sur 2021 et 2022. L'équipe de logistique a réalisé 38 collectes externes ce qui correspond à une semaine d'appel des particuliers pour les collectes réalisées chez FNDSA.

Nous n'expliquons pas la baisse de 25 tonnes

d'apports des box textiles, peut-être est-ce lié à l'essor des plates forme de revente d'articles de 2<sup>ème</sup> main ? Ce même phénomène a été constaté chez nos concurrents / partenaires.

Evolution des apports sur 3 ans (en tonne)



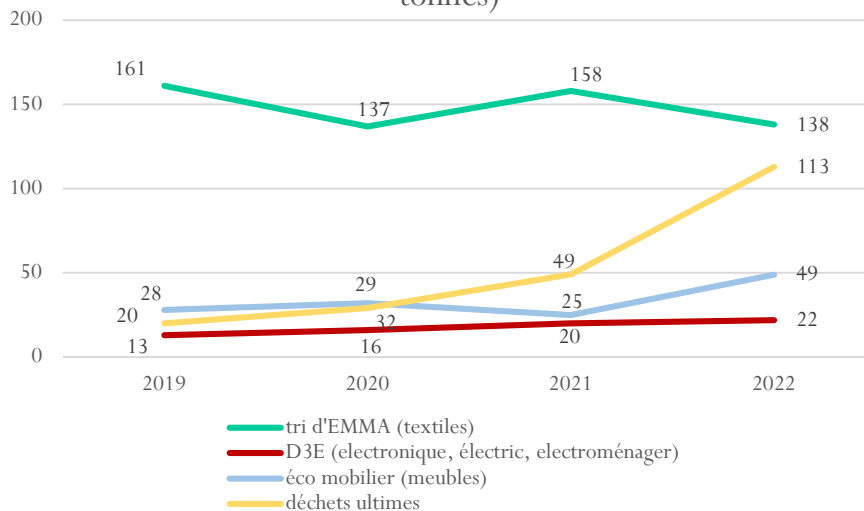
- *Nature des flux, apports et sorties*

**Evolution à 3 ans sur Vaulx en Velin :**

- **Le recyclage**

Lorsque les articles que nous recevons ne peuvent être valorisés nous les recyclons par filière : des textiles par LE TRI D'EMMA, le mobilier par ECO MOBILIER, D3E par ECO SYSTEME, MOMOX pour les livres, et déchets ultimes en déchèterie avec qui nous avons une convention avec un nombre de passages limité.

Sorties en recyclage et déchets ultimes (exprimé en tonnes)



L'activité de Bron sur les années 2019 à 2021 ne figure pas sur ce graphique.

Pour 2022, est enregistré le résultat cumulé des 2 sites. Il est le résultat de l'activité complète ce qui explique l'écart très important. Notons une montée significative de l'évacuation en déchets ultimes. La quantité de ces déchets qui ne peuvent être recyclés a augmentée de 75% en 2 ans, dont 55% sur la seule année 2022. L'hypothèse formulée est la profonde mutation de l'activité logistique qui intervient davantage dans les débarrassages et évacuation des déchets des structures. Ces déchets ne rentrent pas dans le système du recyclage.

Les déchets de mobilier non recyclables ont progressé de 12%. L'ensemble de ces déchets représentent des déplacements et du temps de travail alors que leur revente (déchets ultimes + éco-mobilier) représente une entrée de 3 900 € soit 1,16% du CA global. Les déchets textiles ont diminué de 12%, résultat à mettre en lien avec la baisse de l'apport textile.

- *Répartition des prestations, montants et flux des produits*

- **Flux mensuel moyen du magasin Vaulx**

2022	Nombre d'article vendus	Chiffre d'affaires	Prix moyen d'un article	% CA
Textile	84824	166655€	1.96€	59,13%
Mobilier	1723	25835€	15€	9.17%
Bibelots	68536	87913€	1.28€	31.19%
Autres	63	1433€	22.74€	0.51%
Total mensuel 2022	155146	281836€	1.81€	

- **Flux mensuel moyen de la boutique Lyon**

2022	Nombre d'article vendus	Chiffre d'affaires	Prix moyen d'un article	% CA
Textile	1433	10121€	7.06€	37%
Mobilier	87	5158€	59.28€	18.85%
Bibelots	1727	12081€	7€	44.16%
Total mensuel 2022	3247	27360€	8.43€	

Le résultat met en évidence un rapport de 1 à 8 entre le prix moyen d'un article au magasin et la boutique. Ceci s'explique par la fréquentation d'une clientèle plus aisée à Lyon. La nature des demandes diffèrent sur ces 2 lieux de vente. A Vaulx en Velin une majorité de demandes va sur le textile alors qu'à Lyon le mobilier et les bibelots sont les plus vendus.

### 3) Les éléments marquants et le zoom du service

- *Le recrutement des CDDI, l'accompagnement professionnel et la sortie dans l'emploi*

94 recrutements en 2021, 96 recrutements en 2022, soit une moyenne de 8 recrutements par mois. Nous avons connu des difficultés de recrutement des encadrants, avec le départ de la monitrice éducatrice (fin 2022, son remplacement n'était pas encore effectif) et le non-remplacement de l'ETI second œuvre faute de candidat au poste.

- ***Le bilan et l'évolution des activités économiques***

L'ouverture des nouveaux sites a largement occupé l'équipe logistique qui n'a pu reprendre les collectes chez les particuliers avec un impact sur l'approvisionnement qualitatif du magasin. Pour autant, le chiffre d'affaires est en progression positive de 11%.

Le textile y représente près de 50% des ventes avec une plus forte demande au magasin. En boutique le bibelot et le petit mobilier sont davantage demandés.

La montée en puissance de la quantité des déchets évacués doit nous interpeller au regard de nos activités de recyclerie et des enjeux d'image, financiers et d'acquisition de compétences pour nos salariés.

- ***L'impact social***

L'ACI de Vaulx-en-Velin rayonne sur l'ensemble de la métropole Lyonnaise. En 2022 nous avons maintenu nos emplois avec un taux de sorties dynamiques de 42% contre 37% l'année précédente.

En nous inscrivant dans le dispositif Convergence et en déployant le dispositif Premières Heures en Chantier sur le site de Bron, nous faisons évoluer notre modèle d'accompagnement et de recrutement pour nous adresser aux personnes les plus fragiles et les plus éloignées de l'emploi.

#### **4) Perspectives et projets**

2 axes de développement s'en dégagent :

- Apport qualitatif des collectes sur la boutique en bibelots et mobilier
- Apport quantitatif et qualitatif de textile pour développement de l'espace vêtements seconde main à Vaulx + bons vestiaires.

La réglementation sur le traitement des déchets évolue. Les acteurs politiques, les associations et le secteur marchands s'organisent. Il nous faudra demeurer vigilant en nous positionnant sur des aspects plus techniques et plus valorisant du recyclage et répondre aux AMI qui devraient être lancés en 2023. Il nous faudra également réorienter notre activité logistique et/ou la développer en privilégiant l'aspect qualitatif des produits récupérés.

Aujourd'hui les ACI de FADS Lyon cité sont désormais répartis sur 4 sites. Le projet de Bron reste à construire et à structurer. Sa construction et son déploiement vont aussi impacter le site de Vaulx en Velin dont l'activité de tri et de menuiserie devrait in fine se redéployer sur Bron et permettre à Vaulx en Velin d'augmenter sa surface de vente.

L'équilibre reste à trouver afin que ce projet soit économiquement viable.

Sur le plan de l'accompagnement socio-professionnel, les binômes d'accompagnement entre encadrant technique d'insertion et conseillers en insertion professionnelle, le lien avec le moniteur-éducateur et l'outillage du dispositif Convergence ont permis de déployer notre capacité d'accompagnement des publics reçus, avec de plus en plus de travail effectué sur les freins périphériques à l'emploi.

Ainsi nous avons permis la poursuite d'ateliers collectifs sur les démarches de santé, accompagné de manière très rapprochée des démarches d'accès au logement, permis l'entrée en formation d'une partie de nos publics. Il n'en demeure pas moins que les difficultés d'accès aux droits, d'accès au logement, de mobilité, de connaissance de la langue française sont de plus en plus prégnantes parmi nos publics.

## G. Les ACI de La Cité

- *Fiche d'identité du service*

<b>Adresse</b>	131 avenue Thiers 69006 LYON
<b>Date de création</b>	1 <sup>er</sup> janvier 2021
<b>Financeurs</b>	DDETS – Région – Métropole – FSE – CCAS – DMI
<b>Nombre d'ETP réalisés au total et par activité</b>	23,44 conventionnés et 26,63 réalisés Entretien des locaux (Brigade Bleue) 13 CDDI pour <b>10,40 ETP</b> Restaurant social 24 CDDI pour <b>16,56 ETP</b> (dont 1 CDDI inclusion à temps plein depuis juillet 2022)
<b>Cheffe de service</b>	Sandrine de MAGNY
<b>Equipe et fonctions</b>	Restaurant social (RS) : 2 encadrantes techniques d'insertion (ETI) Brigades Bleues (BB) : 2 ETI 1 Conseiller en Insertion Professionnelle pour l'ensemble des activités 1 Cuisinier

### 1) Présentation du service

- *Organisation générale du service*

En raison de l'hétérogénéité des activités, les horaires de travail varient et les durées de contrat divergent. Les CDDI du Restaurant Social travaillent sur un cycle de 4 semaines avec un contrat de 24h. Les CDDI des Brigades Bleues œuvrent du lundi au vendredi avec un contrat de 28h. Des ½ journées non travaillées permettent aux salariés en insertion d'avoir du temps libre pour leurs démarches personnelles.

Le CIP est présent sur des horaires de semaine, tout comme les ETI des BB. Seules les ETI du restaurant social travaillent sur un cycle de 14 jours avec des week-ends travaillés.

Les horaires du cuisinier du foodtruck sont adaptés aux contraintes d'approvisionnement, de production et de distribution des repas et varient en fonction des jours de la semaine. Le week-end n'est pas travaillé.

Les horaires de l'équipe de permanents sont organisés pour que chacun puisse être présents à la réunion d'équipe qui se tient tous les mercredis après-midi.

- *Organisation et présentation des activités*

- **Le Restaurant social**



Le restaurant social a été rattaché en 2021, en accord avec la DDETS, à l'ACI. Basé au CHRS de la FADS, il fonctionne 365 jours/365 sur une amplitude horaire de 7h à 21h. Il accueille les résidents et les salariés du CHRS ainsi que des personnes issues de l'extérieur dans le cadre de différents dispositifs et d'un accueil inconditionnel mis en place lors de la crise sanitaire de 2020.

Le restaurant social se compose d'un service de préparation de repas avec l'appui d'un prestataire (API) qui gère la production, aidé par des salariés en insertion et d'un service de distribution des repas et de plonge sur les temps du déjeuner et du dîner. Les salariés travaillent en cycles de 4 semaines : laboratoire de production, service de midi, service du soir, service de week-end. Leurs missions portent sur la

préparation des entrées et des desserts, le service au self, la plonge au self et en cuisine, le stockage des denrées, l'entretien des espaces. Les horaires sont établis pour répondre aux contraintes liées à la production et au service.

- **Les Brigades Bleues : service d'entretien et hygiène des locaux**

L'équipe d'entretien et d'hygiène des locaux assure le nettoyage des locaux et des bureaux du CHRS ainsi que de 7 autres sites de la FADS. Elle est encadrée par 2 ETI qui interviennent pour l'une sur le CHRS ainsi que sur les sites de Villeurbanne et Bancel et pour l'autre, sur les sites de Germain, Vaulx, Bron, Vénissieux et Saint Priest.



- **Le Foodtruck**

Le repositionnement du Foodtruck en mars 2021 sur la place Bahadourian a permis de pérenniser cette activité. Des repas gratuits sont servis de manière inconditionnelle du lundi au vendredi de 18h30 à 19h30 par une équipe de bénévoles en présence du cuisinier dédié à cette activité. L'arrivée, en juin 2021, du cuisinier actuellement en poste a permis à cette distribution de gagner en notoriété. Chaque soir, une équipe d'environ 8 bénévoles distribue des repas gratuits préparés par notre cuisinier au sein de notre cuisine laboratoire de l'avenue Thiers.

- *Projet d'accompagnement du public dans le service et ses partenaires institutionnels et associatifs*

Les salariés en insertion de l'ACI bénéficient d'un accompagnement socioprofessionnel réalisé conjointement par le CIP et les ETI. Cet accompagnement a pour objectif la levée des freins à l'emploi. Il est dispensé tout au long du parcours sur le poste de travail par les ETI (adaptation au poste, acquisition de savoir-être et de savoir-faire professionnels), par le CIP dans le cadre d'un suivi individualisé (travail sur les freins à l'emploi), par l'élaboration et la validation d'un projet professionnel, les formations, les PMSMP, les rencontres métiers, les forums d'emploi, etc.

Véritables temps d'échanges, des bilans tripartites rythment la vie du salarié en insertion. Ils réunissent le salarié en insertion, l'ETI, le CIP et le prescripteur et sont basés sur des grilles d'évaluation co-remplées. Les réunions d'équipes hebdomadaires sont l'occasion de faire le point sur les difficultés rencontrées et permettent de trouver de manière collégiale des solutions à apporter.

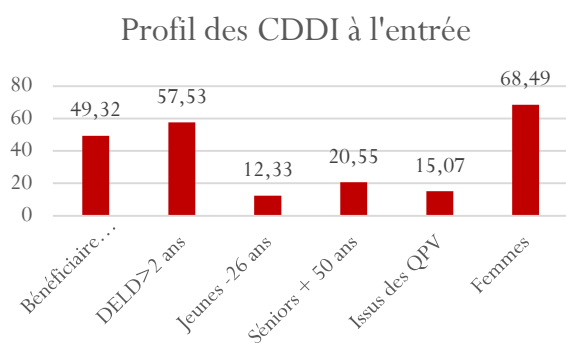
## **2) Les chiffres clés de l'année**

- *Le profil des salarié.e.s en insertion à l'entrée du service*

- **La répartition des freins des CDDI sur le marché du travail identifiés à l'entrée en 2022**

Nous accueillons un public très diversifié. Malgré tout, les freins rencontrés à l'embauche se retrouvent chez une majorité des salariés en insertion et sont essentiellement liés à la maîtrise du français, aux problématiques de logement et de santé, aux problèmes financiers, aux difficultés de mode de garde, au manque de connaissance des codes du travail en entreprise.

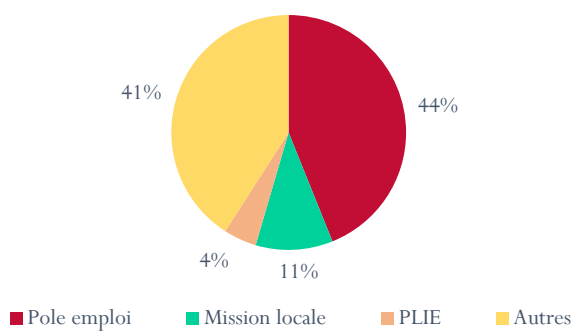
• **Evolution de la typologie des publics les trois dernières années**



Parmi les faits marquants, nous observons une surreprésentation des femmes au sein de nos effectifs (68,49%), données qui sont particulièrement élevées au sein de nos équipes d'entretien et hygiène des locaux. Nous notons également un taux élevé parmi nos effectifs de chômeurs de longue durée, ce qui donne sens à l'accompagnement renforcé que nous proposons.

• **La situation des salariés en insertion à l'embauche**

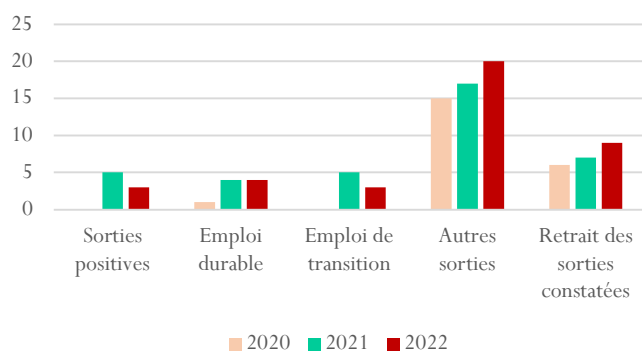
Origine des prescripteurs



Le Pôle Emploi, avec qui nous entretenons des liens privilégiés, demeure notre principal prescripteur. Il conviendra donc pour les années à venir de travailler les partenariats afin de diversifier notre sourcing.

• **La situation des salarié(e)s en insertion à l'issue de l'accompagnement**

Evolution des types de sorties sur 3 ans



**Emploi durable** : CDI, CDD de + 6 mois, création d'entreprise

**Emploi de transition** : CDD, contrat aidé (hors IAE), missions intérim

**Sorties positives** : embauche dans une autre SIAE, entrée en formation qualifiante, formation non qualifiante, prise de droits à la retraite

**Autres sorties** : chômage, inactivité, sans nouvelle

**Retrait des sorties constatées** : rupture du contrat de travail, décès, congés de longue durée, décision de justice.

En 2022 nous avons comptabilisé 39 sorties dont 10 sorties dynamiques et 29 examinées, soit un taux de sorties dynamiques de 33%. Cette baisse s'explique par : l'absence de chef de service sur le premier semestre, l'absence de CIP sur la fin de l'année, le turnover important de salariés au sein du restaurant social ainsi que les profils de candidats de plus en plus éloignés du marché du travail. Par ailleurs, plusieurs sorties positives effectives n'ont pas été comptabilisées car plusieurs salariés sortis sur des CDD longs ou des CDI n'ont pas remis leur contrat d'embauche.

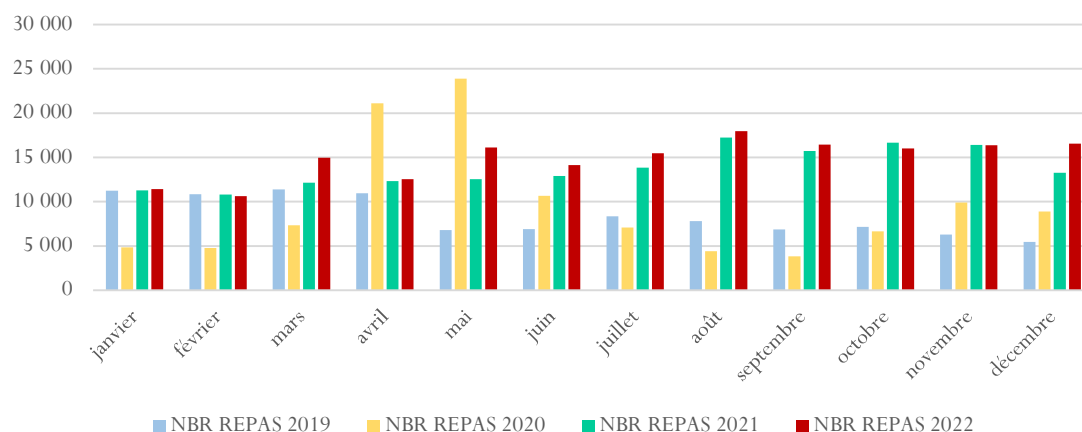
- *Le chiffre d'affaires global, par activité*

- **Le Restaurant Social**

On constate une croissance constante du nombre de repas servis sur ces 4 dernières années.

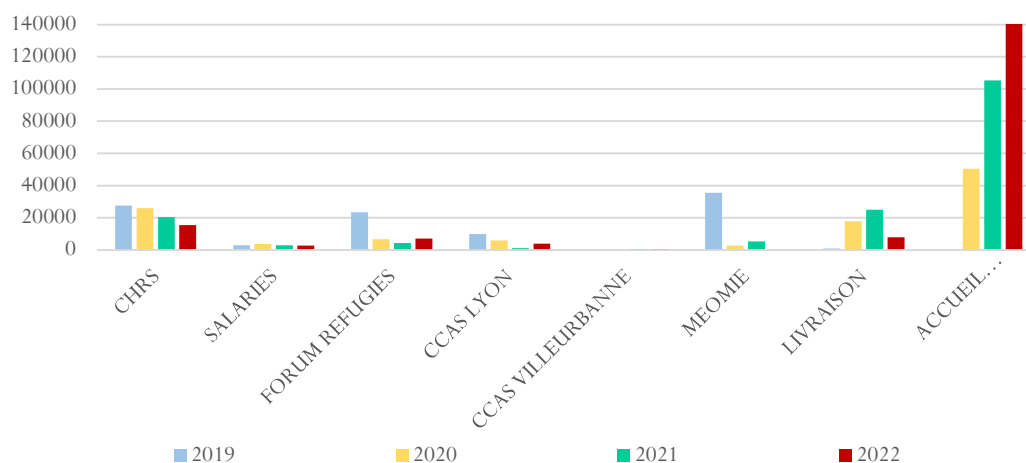
Année	2019	2020	2021	2022
Nombre de repas servis au restaurant social	100 066	113 344	165 127	178 635

Evolution du nombre de repas servis au restaurant social  
2019 - 2022



Il est à noter que le nombre de repas servis au mois d'août - pour 2021 et 2022 - est le plus élevé de l'année. Ceci s'explique par le fait que de nombreuses associations sont fermées en août : les bénéficiaires sont alors réorientés vers nos services.

Origine des publics accueillis au Restaurant social  
2019 à 2022



La tendance montre une diminution de la fréquentation des usagers du CHRS malgré l'élargissement d'un créneau qui leur est dédié.

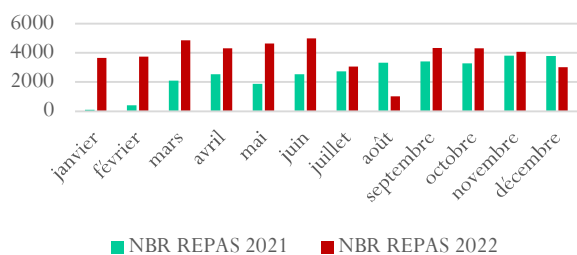
Les personnes fléchées par Forum réfugiés, les CCAS, la Métropole (Meomie pour les mineurs isolés) se sont peu à peu diluées dans l'accueil inconditionnel qui n'a cessé d'augmenter.

Une amélioration significative de la sécurité au sein du restaurant social, la qualité des repas servis draine une population de plus en plus nombreuse.



- **Le Foodtruck**

Evolution du nombre de repas servis - Foodtruck



L’implantation du foodtruck place Bahadourian en mars 2021, l’arrivée du nouveau cuisiner en juin 2021 a permis au Foodtruck de s’établir comme un pilier de la distribution de repas gratuits. La qualité des repas servis, la notoriété gagnée grâce à l’engagement des équipes et des bénévoles ont attiré de nombreux usagers.

Ainsi, après avoir servi près de 30 000 repas en 2021, le foodtruck a trouvé sa vitesse de croisière avec près de 46 000 repas servis en 2022, pour une moyenne de 200 repas gratuits distribués chaque soir.

Lors de l’année 2022, 81 bénévoles se sont investis sur le Foodtruck pour une durée de 3.575 heures de bénévolat, ce qui représente 2,2 ETP.

- **Les Brigades Bleues**

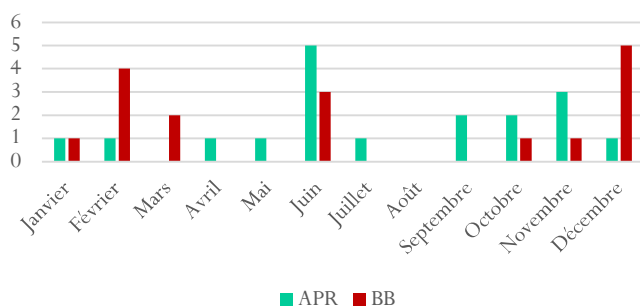
CA annuel	2019	2020	2021	2022
Brigades Bleues	201 474 €	234 679 €	151 740 €	124 200 €

Avec l’ouverture de LGV en 2021 et la mise en place d’une Brigade Bleue au sein de cet ACI, le périmètre d’intervention des Brigades bleues de La Cité s’est réduit, d’où une diminution du CA.

### 3) Les éléments marquants et le zoom du service

- *Le recrutement des CDDI, l’accompagnement professionnel et la sortie dans l’emploi*

Recrutement des salariés en insertion en 2022 par type d’activité



35 recrutements ont eu lieu en 2022 pour l’ensemble du service dont 18 d’agents polyvalents de restauration (sur 24 postes existants) et 17 d’agents d’entretien (sur 13 postes existants).

Nous avons identifié les freins suivants : horaires peu attractifs pour le restaurant social, certains sites difficiles d’accès pour les Brigades Bleues. Il est à noter également que l’été est peu propice au recrutement.

L’investissement des ETI sur la partie recrutement en l’absence de CIP en fin d’année a porté ses fruits

avec 6 recrutements au cours du mois de décembre dont 5 pour les Brigades Bleues.

L’accompagnement socio-professionnel s’est concentré sur la levée des freins identifiés à l’embauche (accompagnement à la recherche de logement, à la gestion de budget...). La problématique majeure de la maîtrise du français a été posée comme axe prioritaire. Une solution interne commune à l’ensemble des ACI est prévu pour 2023, avec le recrutement d’un formateur FLE pour une période d’expérimentation.

- *Le bilan et l'évolution des activités économiques*

En juin 2022 un audit externe commandité par la FADS Lyon Cité, couplé à un audit interne de notre prestataire API, a mis à jour un certain nombre de problèmes au sein du restaurant social. Il en ressort que l'outil de travail n'est plus proportionné au volume de repas servis, qu'une partie du matériel est vétuste et enfin des points de vigilance quant au respect des normes en vigueur.

Nous nous sommes attelés à apporter immédiatement des axes correctifs : plan d'investissement dans du matériel ergonomique et adapté, revue et renégociations des contrats d'entretien, réparation des éléments défectueux, augmentation de la formation des équipes aux normes HACCP, mise en place d'outil de contrôle et de traçabilité.

Force est de constater que les demandes de repas servis de manière inconditionnelle ne cessent de s'accroître. Nous avons dû adapter nos productions au regard des besoins émergents pour faire face avec célérité à des demandes ponctuelles répondant à l'ouverture de nouveaux dispositifs tels que la livraison de repas aux Ukrainiens et au Gymnase.

Par ailleurs nous avons retravaillé le règlement intérieur du Foodtruck afin de mieux définir les rôles de chacun, mais aussi de formaliser les bonnes pratiques dans l'organisation de l'activité.

Les difficultés rencontrées au sein de la Banque Alimentaire du Rhône, fournisseur privilégié de notre activité de restauration, ont considérablement impacté nos approvisionnements. Nous avons dû adapter notre production au jour le jour aux contraintes rencontrées (livraisons prévues mais non effectuées, denrées reçues allant à l'encontre de nos demandes, produits reçus périmés...).

Un important travail de sensibilisation a été fait auprès des équipes de cuisiniers, en collaboration avec leur direction, afin de les accompagner au mieux à gérer ce type de difficultés. Cette période complexe nous a permis de renforcer notre collaboration avec la Banque Alimentaire et de trouver ensemble des solutions satisfaisantes pour chacune des deux parties.

Concernant l'activité des brigades bleues, le départ d'une ETI a pu être compensé par l'arrivée d'une nouvelle ETI en septembre 2022, sans période de vacances. Un travail d'harmonisation des pratiques et des outils au sein de l'équipe d'entretien et hygiène des locaux a été mis en place, avec l'élaboration de plans de nettoyage ainsi qu'une traçabilité au sein des sites sur lesquels nos Brigades interviennent.

- *L'impact social*

Acteur majeur de la distribution inconditionnelle de repas au sein de la Métropole, la FADS a distribué plus de 250.000 repas gratuits en 2022. La qualité des repas servis, la diversité des menus, la distribution des repas au restaurant social 365 jours/an a permis à un public fragilisé de se sustenter au quotidien.

En juillet 2022, nous nous sommes saisis du dispositif CDI inclusion qui offre la possibilité de pérenniser dans l'emploi des salariés âgés de 57 ans minimum et présents en ACI pour étoffer notre équipe et recruter un animateur en restauration collective. L'arrivée de Léo Blair sur la partie gestion des stocks, animation des équipes de CDI en cuisine a permis aux équipes de salariés en insertion de gagner en technicité ainsi qu'un meilleur suivi du stock.

Enfin au cours du dernier trimestre 2022, nous avons travaillé en étroite collaboration avec notre collègue du dispositif Premières heures en chantier de l'ACI de Bron. Ainsi une personne avec un parcours de rue a pu évoluer dans son parcours pour intégrer l'équipe des brigades bleues, une expérience qui s'est avérée enrichissante et qui a évolué positivement.

## 4) Bilan et perspectives

### • *Bilan*

L'année 2022 a été marquée par l'arrivée en mai d'une cheffe de service entièrement dédiée aux activités de l'ACI la Cité. Les activités de restauration/foodtruck/entretien et hygiène des locaux faisaient à l'origine partie de l'ACI de Vaulx-Bron avec en responsabilité partagée une cheffe de service ACI et une cheffe de service restauration.

Ces activités sont désormais sous le périmètre d'une seule cheffe de service et regroupées au sein de l'ACI La Cité, basée au sein du CHRS.

Cette nouvelle organisation a permis d'améliorer la structuration du service et de rattraper un retard accumulé progressivement.

Un travail de sécurisation des accès au restaurant social et au Foodtruck a été initié : organisation de la file d'accès, mise en place d'espaces dédiés aux personnes en situation de handicap avec, pour résultats probants, une diminution des tensions et une sécurité accrue.

Un accent particulier a été mis sur le recrutement, les équipes du restaurant social ne pouvant souffrir de baisse d'effectif en raison de l'augmentation constante de la distribution de repas. Le restaurant social reste un outil complexe à piloter car il doit maintenir son activité en toute circonstance.

Le deuxième semestre 2022 a été voué à la réorganisation et à la structuration de nos activités et à la remise en état et aux normes du matériel de restauration.

Au sein des Brigades Bleues, des outils communs à l'ensemble des sites ont été mis en place : plans de nettoyage, traçabilité. Par ailleurs, le site de Bron a vu cette année l'émergence d'une fructueuse collaboration entre les Brigades Bleues de la Cité et Premières Heures en Chantier de l'ACI de Bron autour du travail des parcours d'évolution des salariés en insertion.

Malgré l'absence de CIP au dernier trimestre et grâce à l'investissement des ETI, nous avons pu dispenser une formation HACCP et initier des formations communes aux activités du restaurant social et des BB qui seront dispensées début 2023.

### • *Perspectives*

#### • **Le Restaurant social**

Afin de faire face à une demande croissante de repas servis, il est à noter que la capacité d'accueil est de plus en plus limitée. La configuration actuelle des bâtiments ne permet pas d'agrandir l'espace de restauration. Il convient donc d'envisager un déménagement du restaurant social en privilégiant un lieu central et accessible par tous. Nous allons, en 2023, continuer d'investir dans du matériel adapté à nos activités et aux salariés en poste.

Nous souhaitons également nous placer dans une démarche écologique et envisageons de travailler au recyclage des déchets.

Enfin nous nous attachons à la création d'une équipe supplémentaire pour répondre aux besoins de remplacement au sein du restaurant social et étoffer les équipes en place.

#### • **Le Foodtruck**

Afin d'assurer la pérennité de la distribution du Foodtruck, il convient d'assurer une rentabilité économique. Tout en maintenant la distribution inconditionnelle en soirées, nous souhaitons donc développer des prestations payantes sur les temps méridiens ou encore sur évènements particuliers.

- **Les Brigades Bleues**

Nous réfléchissons à la mise en place de Brigades mobiles pour répondre à des besoins ponctuels (nettoyage de chambres...) mais également pérennes aussi bien au niveau des structures gérées par la FADS qu'à l'extérieur.

- **Les formations**

La formation est un volet important qui permet à nos salariés en insertion d'acquérir des compétences techniques, compétences utiles dans leur recherche d'emploi. Nous avons initié en 2022 des contacts avec des professionnels de nos domaines d'activité afin de mettre en place en 2023 des formations techniques (connaissance et utilisation des produits, hygiène des mains...).

D'autre part, nous mettrons en place dès le premier trimestre 2023, en plus des ateliers FLE, des ateliers en cuisine (préparation des sauces, utilisation du matériel...) à destination de nos salariés en insertion à raison d'un atelier tous les deux mois.

- **Partenariats**

Nous souhaitons poursuivre notre collaboration avec le dispositif PHC de Bron.

Nous travaillons de concert avec la Banque Alimentaire afin de maîtriser les coûts de nos approvisionnements en tenant compte des propres contraintes et difficultés d'approvisionnement de la BA.

## 5) Focus sur Léo : une success story...

Léo, c'est notre cerise sur le gâteau, « Cherry on the cake » comme il dirait avec son flegme Britannique.



Léo a rejoint notre équipe en tant que salarié en insertion en décembre 2020. Arrivée fortuite puisque c'est par hasard qu'il accompagnait un ami usager du restaurant social pour partager un repas avec lui. *« J'ai discuté avec l'ETI qui m'a invité à faire des démarches auprès du Pôle Emploi. J'ai ainsi pu postuler à l'ACI et ai été embauché dans la foulée ».*

A l'époque, il cherchait du travail mais, après une expérience de plus de 30 ans en restauration en Angleterre et en France en tant que cuisinier, chef de partie puis gérant d'établissements, il ne voulait plus travailler dans des restaurants classiques. Des problématiques personnelles l'ont tenu éloigné du monde du travail pendant plusieurs années. *« Je ne pensais plus que je serai capable de travailler ».*

La première année, Léo a travaillé en tant que CDDI au restaurant social. *« Au début, j'étais intimidé car cela faisait longtemps que je n'avais pas travaillé. Comme je connaissais le métier, le travail était assez facile pour moi. J'aimais bien le cycle de 4 semaines car ça cassait la routine. Les cuisiniers d'API et mes collègues CDDI ont reconnu mes compétences, j'ai ainsi repris confiance en moi et le goût de travailler ».*

Léo était en parallèle accompagné par l'IFRA pour chercher un travail pérenne. Les postes proposés ne lui plaisaient pas. *« J'étais très content à l'Armée du Salut, je n'avais pas envie de changer. Mon conseiller m'a parlé du nouveau dispositif de CDI inclusion ».*

Nous avons ainsi proposé à Léo un CDI inclusion en juillet 2022. Il s'investit du lundi au vendredi auprès des équipes en restauration et accompagne les cuisiniers sur la gestion des stocks. Léo, épanoui et heureux sur ce poste, nous a fait part de son souhait de rester avec nous encore de nombreuses années. Année 2022 plus que positive pour Léo qui, en plus d'avoir accédé à un travail pérenne, a également connu la joie de rencontrer sa nouvelle épouse au sein de notre équipe.

Nous lui souhaitons ... tout le bonheur du monde !

## L'édito de Myriam, responsable du pôle Sud

En 2022, le pôle Sud c'est :

- 4 services qui gèrent 11 dispositifs différents, en ville et en milieu rural
- 2 départements : le Rhône et la Haute-Loire
- 37 salariés « permanents » et 22 salariés en insertion
- 2 sites d'hébergement en collectif et 129 logements en diffus sur la Métropole de Lyon
- 1 atelier chantier d'insertion (recyclerie et conciergerie) au Chambon-sur-Lignon
- 253 places d'urgence pérennes et 30 places de plan froid
- 26 places en logement accompagné (26 logements)
- 131 places en hébergement d'insertion (40 logements)
- 180 places en logement temporaire d'insertion (49 logements)
- Des dizaines et des centaines de kilomètres parcourus pour aller à la rencontre des chef.fe.s de service et des équipes
- Plein d'acronymes : CHU, CHI, ALT, IML LDA, IML+, BG, CHRS, PF, CDDI, PMSMP, FDI, DUI, CA, CIP, ETI, TS... et ASLL et GLA à venir

Bref, près de 650 bénéficiaires pris en charge chaque jour par les différentes équipes socio-éducatives et socio-professionnelles !

Après une année 2021 marquée par la mise en place et la construction des différents pôles, 2022 a permis la consolidation d'une relation de travail avec et entre chaque chef.fe de service : les échanges sont plus fluides, la confiance est instaurée et la dynamique d'équipe très riche.

Certes, cette année a aussi connu son lot d'instabilité RH (départ de la cheffe de service de l'ACI du Chambon en début d'année ; mon remplacement en congé maternité ; quelques turbulences dans les équipes ; des difficultés de recrutement communes à tout le secteur) MAIS les équipes sont au rendez-vous et au travail ! Et les résultats sont là :

- L'ACI du Chambon poursuit sa route vers l'équilibre (les équilibres !) et s'étoffe d'un nouvel ETI et d'une nouvelle brigade de conciergerie
- Le dispositif de mise à l'abri Aristide Briand de Saint-Priest s'est installé dans des bâtiments rénovés permettant de meilleures conditions d'accueil et de travail
- Le service logement Germain reste stable avec une équipe pleine d'idées et de projets, et surtout une équipe qui fait référence en interne sur les questions de logement
- Le service Bancel a vu son équipe se renouveler et a malgré tout maintenu des résultats quantitatifs et qualitatifs en termes de sorties

Nos réunions de pôles permettent d'échanger régulièrement sur les difficultés et besoins rencontrés par les équipes et chef.fe.s de service et d'y apporter des réponses. Cela permet aussi de soulever des problématiques plus globales et de faire évoluer les pratiques et l'organisation. Grâce à l'impulsion du pôle, nous avons pu travailler cette année - en transverse avec les autres pôles, sur les questions de gestion locative adaptée par exemple, ou encore l'harmonisation des pratiques et des procédures au regard de l'accès au logement de nos bénéficiaires. Les sujets ne manquent pas et les débats sont constructifs pour faire avancer le complexe social de Lyon cité dans la bonne direction.

Pour ma part, cette année a été marquée par un accompagnement de proximité auprès de chef.fe.s de service avec un profil plus junior. J'ai à cœur de les accompagner dans un esprit de co-construction, dans l'écoute et la bienveillance.

Mon rôle a permis d'organiser et d'accompagner le changement. Ma fonction permet d'apporter du cadre et de formaliser des procédures, et aussi de faire du lien et de contribuer au travail en transversalité, dans une organisation qui n'a fait que croître ces dernières années.

Pour 2023, ma mission de cheffe d'orchestre du pôle sud se poursuivra avec notamment l'ouverture d'un nouveau plan froid ; la mise en place de conventions pour de nouvelles filières de recyclage ; le développement de nos places d'intermédiation locative (IML) ; la mise en œuvre de mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL) ; la fermeture de notre CHU Bancel ; le transfert et la transformation du service de mise à l'abri de Saint-Priest en un centre d'hébergement temporaire d'insertion à Fontaine-sur Saône et enfin la relocalisation de l'équipe de Bancel à Bron, où sera mis en place un projet innovant, alliant hébergement et emploi... Je vous en dirai plus l'année prochaine !

## H. Service Bancel

### 1) Introduction et présentation de l'organisation du service

- *Fiche d'identité*

Adresse	39 rue Bancel - 69007 Lyon			
Date de création	Sept 2020			
Budget prévisionnel des charges	1 576 598 €			
Cheffe de service	Lucie DENEZE			
Composition de l'équipe	8 travailleurs sociaux ; 1 chargée d'accueil ; 1 veilleur de nuit ; 1 CIP en alternance			
Les différents dispositifs du service	Nombre de places financées	Taux d'encadrement par travailleur social	Taux d'occupation annuel	Taux de rotation annuel
IML Logement D'abord (IML LDA)	60	30	102,86 %	50 %
CHU-CHI Diffus (95 places de janvier à octobre puis 61 places)	61	31	103 %	52 %
IML renforcée (depuis le 1 <sup>er</sup> octobre)	32	32	106 %	0 %
CHU Bancel	73	24	94,7 %	3,57 %

- *Organisation du service*

Le service est composé de 4 dispositifs :

- 1 CHU collectif : 13 chambres avec sanitaires individuels sur 2 étages + 1 cuisine + 2 salles d'animation et 1 buanderie. Ce dispositif nécessite une présence H24.
- 1 CHU - CHI diffus : 13 logements répartis sur tout le territoire métropolitain, soit 61 places ;
- 1 IML logement d'abord (LDA) : 17 logements sur tout le territoire métropolitain avec des familles allant de 1 à 7 personnes, soit une capacité de 60 places ;
- 1 IML renforcée : 8 logements sur tout le territoire de métropolitain, soit une capacité de 32 places.

A l'exception d'un ménage sur le CHU collectif, tous les ménages orientés vers le service en 2022 sont issus de la commission insertion de la MVS car ils étaient en cours d'ouverture ou avaient des droits sur le territoire français. Le service est composé pour moitié de personnes ouvrant des droits et pour l'autre moitié de personnes dans un parcours de régularisation. Les parcours sont donc liés à ces statuts.

Cette année, l'équipe socio-éducative s'est élargie à de nouvelles compétences avec :

- Le recrutement de travailleuses sociales issues de parcours universitaires dans les sciences politiques et juridiques, ce qui vient étoffer et compléter les accompagnements notamment sur le plan de l'accès et du maintien des droits au séjour, administratifs et sociaux des personnes ;
- L'embauche d'une CIP en alternance pour accompagner la transformation du service dans son volet insertion et ainsi favoriser l'accès des bénéficiaires à l'emploi ;
- L'accueil du site est réalisé par une seule professionnelle qui couvre une amplitude horaires en journée pour répondre aux besoins de la vie quotidienne du site. Nous faisons appel à un prestataire pour couvrir les autres créneaux horaires, afin de maintenir une présence 24 h/24.

Le service a une réunion d'équipe hebdomadaire où sont traitées les problématiques socio-éducatives, les admissions, la logistique, les RH et le développement de projets. Le service bénéficie également d'une séance d'APP à destination de l'équipe socio-éducative une fois par mois et d'un temps clinique bimestriel.

- **Le projet d'accompagnement du public dans le service**

Toutes les familles bénéficient d'un projet personnalisé renouvelable d'une durée de 6 mois. Pour l'IML, la durée de prise en charge est de 18 mois maximum. Les contrats sont définis en fonction des problématiques des familles avec une plus forte sollicitation du droit commun s'agissant de ce dispositif.

Pour les familles qui relèvent de l'insertion, le travail porte principalement sur la levée des freins pour un accès en logement autonome. Pour les familles qui relèvent de l'urgence, le travail porte principalement sur l'accès à la régularisation et aux problématiques d'accès aux droits associés.

En diffus, chaque référent ou binôme de référent rencontre les familles à leur domicile a minima une fois par mois et mène le reste de l'accompagnement au bureau ou à l'extérieur. Pour les ménages du collectif, l'accompagnement se décline via des temps de travail individuel et collectif dans l'établissement et à l'extérieur également.

Cette année, les femmes accompagnées sur le collectif ont bénéficié d'un projet sur une dizaine de séances avec une socio-esthéticienne financée via notre siège dans le cadre d'un financement de la Fondation L'Oréal. L'objectif est de permettre à ces résidentes de prendre un peu de temps pour elles-mêmes et de prendre soin d'elles. Ces séances ont été portées par la chargée d'accueil et d'animation du centre.

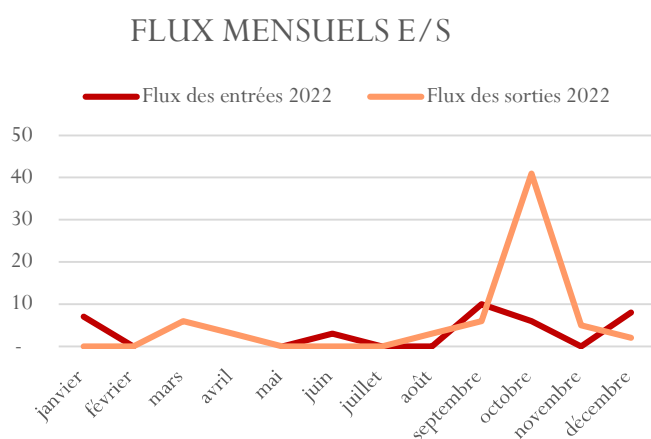
Les enfants quant à eux ont été accompagnés par deux volontaires en service civique sur de l'animation et du soutien à la scolarité. Les deux volontaires gèrent tout le volet alimentaire avec la banque alimentaire de la commande à la distribution ainsi que les commandes complémentaires afin de compléter les approvisionnements.

À la suite de la Nuit de la Philanthropie de décembre 2021, la Fondation de l'Armée du Salut a levé des fonds à destination des enfants pris en charge dans ses différents établissements. C'est ainsi que des enfants du CHU de Bancel ont pu bénéficier de financements pour s'inscrire à des activités extrascolaires de loisirs au sein du quartier afin de leur proposer une ouverture sur l'extérieur et à la citoyenneté.

L'ensemble des enfants âgés de plus de 3 ans ont pu bénéficier d'un financement dans un club sportif ou une association culturelle du quartier du centre d'hébergement favorisant leur insertion sur le territoire et leur accès à des activités de droit commun.

## 2) Les chiffres clés de l'année

- **Flux mensuel entrées/sorties**



**Dans le cadre du dispositifs IML LDA :** 9 familles sont sorties sur 17 soit plus de la moitié des familles accompagnées. A cela, il faut ajouter que le service rencontre des difficultés à maintenir la capacité réelle disponible de 61 places au regard de la volatilité du parc de logements loués dans le parc immobilier privé. En effet, 4 des 17 logements ont été concernés par des dédites ou modifications de statut. Par ailleurs, le temps d'admission d'un ménage est d'environ 1 mois entre l'orientation de la candidature via la MVS et la possibilité réelle pour



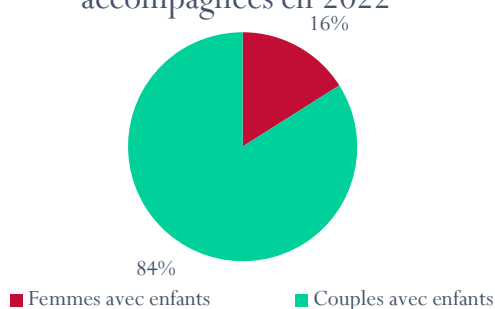
la famille retenue d'entrer dans le logement. Les entrées et sorties se sont accélérées sur la fin de l'année. L'IML LDA représente le dispositif avec le plus gros taux de rotation.

**Pour le service CHU-CHI diffus :** aucune entrée ni sortie n'est à noter en raison des longs délais qui caractérisent les situations de régularisation des familles concernées. Sur les 7 familles qui relèvent de l'insertion au sens large, une bascule vers un statut de sous-locataires via de l'IML renforcée a été opérée au 1<sup>er</sup> octobre. Sur celles-ci, 2 d'entre elles ont vu leur candidature en logement validées sur la fin de l'année. Les 5 autres ont des situations administratives ou financières encore trop fragiles pour envisager des sorties à court terme.

Seule une entrée sur le CHU collectif a eu lieu grâce à la séparation d'une chambre sous-occupée en 2 chambres distinctes. Cela a permis d'améliorer le taux d'occupation de la structure.

- **Typologie des personnes accompagnées**

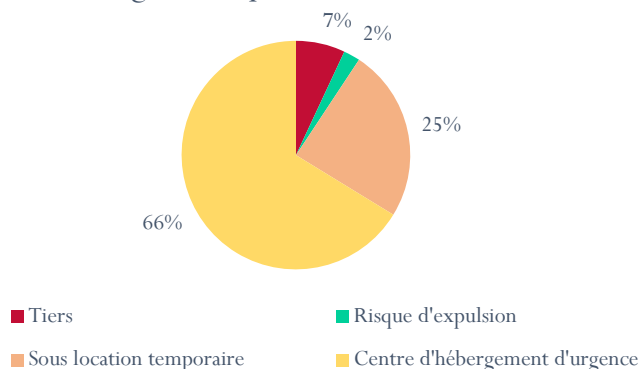
Typologie des personnes accompagnées en 2022



D'une manière générale, le service s'inscrit dans la continuité sur le plan de la composition des ménages accompagnés avec une grande majorité de familles en couples.

- **Répartition des entrées par lieu de provenance (en personnes)**

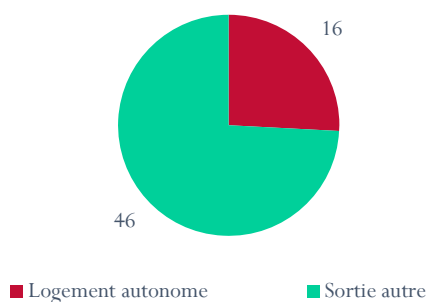
Origine des personnes accueillies



De la même manière, on observe de la continuité dans les lieux de provenance des ménages qui sont principalement issus de l'hébergement d'urgence.

- **Répartition des sorties par lieu de destination (en personnes)**

Lieu de destination



La plupart des sorties aboutissent sur du logement autonome en partenariat rapproché avec l'équipe de la MVS via les ACIA. Au sein du service un binôme de référents est dédié à ces questions prépondérantes dans l'activité.

La particularité en 2022 réside dans le transfert de 34 personnes soit 7 ménages issus de l'hébergement d'urgence vers du logement d'insertion en sous location dans le cadre de la reconfiguration du parc vers de l'intermédiation locative renforcée.

### 3) Bilan et éléments marquants de l'année

- Un turn-over important de l'équipe socio-éducative :  
La multitude de dispositifs du service et le taux d'encadrement ont créé une importante charge de travail ayant pu générer une forme de suractivité chez certains professionnels, ce qui a abouti à un nombre important de départs tout au long de l'année.  
Par ailleurs, les problèmes de recrutement rencontrés par l'ensemble du secteur ont accentué la difficulté à maintenir un effectif adapté à l'activité sur toute l'année.
- L'annonce de la fermeture du site collectif en septembre et la reconfiguration des places en IML+ :  
La fermeture annoncée des 73 places du CHU collectif de Bancel à fin mars 2023 a généré un surcroît d'activité afin de travailler la transition vers d'autres structures avec les 13 familles concernées. Cela a également mobilisé l'équipe sur la réflexion autour d'un nouveau projet de structure. En effet, à l'occasion de la restitution du site collectif rue Bancel, les services de l'Etat nous ont indiqué vouloir redéployer ces places non plus dans le cadre de l'urgence mais de l'insertion, dans le cadre de l'IML renforcée qui se met en place sur le territoire de la Métropole. 2022 est donc également marquée par une recherche ardue de logements en diffus dans un contexte de tension immobilière important au niveau de la Métropole.
- Le maintien du parc IML LDA et la transformation de 7 logements CHI en IML renforcé au 1er octobre :  
L'année a également été marquée par de nombreuses difficultés logistiques dans la gestion et l'entretien courant des logements mis à disposition des familles. En effet, les logements loués par la FADS font très régulièrement l'objet d'interventions techniques pour maintenir un niveau de prestation acceptable.  
L'activité en diffus se caractérise en 2022 par un nombre important de logements faisant l'objet de dédites, ce qui amène l'équipe à accompagner des familles sur des transferts ou des sorties dans des conditions accélérées.  
Enfin, le transfert statutaire de 7 familles précédemment hébergées en CHI vers le nouveau dispositif de sous-location IML+ a aussi constitué une part importante de l'activité sur la fin de l'année (signatures de contrats, ouvertures de compteurs, informations aux familles, demandes d'APL etc.).

### 4) Perspectives et projets

Objectifs 2023 :

Le 1<sup>er</sup> chantier de l'année 2023 consiste en la fermeture du CHU collectif avec la réorientation des 13 familles qui y sont hébergées en partenariat avec l'équipe urgence de la MVS. 3 d'entre elles relèvent de l'insertion et 10 se verront proposer des places sur des CHU de l'agglomération. Ces accompagnements vers d'autres structures devront être réalisés avant le 31 mars.

L'année va également s'ouvrir sur une période de captations de nouveaux logements pour reconstituer les places d'hébergement en IML renforcée et en vue également de maintenir le parc existant. La captation de nouveaux logements constitue un élément crucial pour mener à bien notre activité d'accompagnement. En ce sens, des contacts ont été pris avec plusieurs bailleurs, y compris en dehors de la Métropole, étant donné la tension accrue sur le logement.

Le début d'année sera aussi impacté par l'installation de l'équipe dans des nouveaux locaux situés à Bron aviation, le CHU collectif abritant aussi jusqu'alors les bureaux du service.

Par ailleurs, le service va accompagner la création courant 2023 d'un nouveau dispositif d'hébergement couplé à de l'insertion professionnelle, dans le cadre d'un don de 14 remorques transformées en lieux de vie (projet « Remorquage »).

Le projet de service sera donc à redessiner dans sa globalité, une fois la fermeture du CHU Bancel finalisée, l'installation dans les nouveaux locaux à Bron aviation réalisée, la reconfiguration du parc de logements et le projet remorquage aboutis !

# I. Service logement Germain

## 1) Introduction et présentation de l'organisation du service

- *Fiche d'identité*

<b>Adresse</b>	51 Rue Germain 69006 Lyon			
<b>Date de création</b>	Décembre 2017			
<b>Budget</b>	1 246 762 € (hors CHRS Diffus 45 places, intégré au CHRS La Cité)			
<b>Chef de service</b>	Souad BENSAÏD			
<b>Composition de l'équipe</b>	10 Travailleurs sociaux (3 CESF ; 1 assistante sociale ; 1 logisticienne ; 3 éducateurs spécialisés ; 1 chargé d'insertion professionnel ; 1 TISF)			
<b>Les différents dispositifs du service</b>	<b>Nombre de places</b>	<b>Taux d'encadrement par travailleur social</b>	<b>Taux d'occupation annuel</b>	<b>Taux de rotation annuel</b>
Pension de famille Germain	26 places en diffus regroupé (26 appartements)	1/16	99,9 %	3,9 %
Baux glissants LMH	50 places en diffus (15 appartements)	1/7 appartements (=1/23 places)	86,2 %	50 %
IML1 La Vallonnière	38 places en diffus regroupé (9 appartements)	1/9 appartements (=1/38 places)	112,3 %	21,2 %
CHRS Diffus Cité de Lyon	45 places en diffus (15 appartements)	1/30	109,4 %	95,7 %
CHI Germain	52 places en diffus regroupés (17 appartements)	1/19	102,4%	16,4 %
CHU Richerand	30 places en diffus regroupés (8 logements)	1/30	101,8 %	12,5 %
CHU ALT Bron Aviation	30 places en diffus regroupés (6 appartements)	1/50	96,7 %	0 %

- *Organisation du service*

- **Les moyens matériels et humains**

Les bureaux des travailleurs sociaux sont situés au rez-de-chaussée sur le site de Germain, il y a trois bureaux d'entretien et un espace transversal où sont centralisés plusieurs ordinateurs et tous les dossiers des familles. Cet espace est uniquement dédié aux travailleurs sociaux pour leur permettre de s'isoler si besoin pour gérer le côté administratif. L'amplitude horaire de travail est de 8h à 19h en cycle hebdomadaire. Une buanderie est mise à disposition de la pension de famille et des familles si besoin. Le service gère 95 logements tous dispositifs confondus, soit un total de 274 places. L'équipe est composée de 10 travailleurs sociaux, tous expérimentés et avec des profils et expériences variés et complémentaires. L'équipe accueille par ailleurs régulièrement des stagiaires en formation de travail social.

- **Communication d'équipe**

Une réunion de service hebdomadaire permet de travailler les orientations des futures familles que nous hébergerons dans les logements loués à différents bailleurs. Nous étudions la composition de la famille, sa situation

administrative, financière, ainsi que la localisation du lieu d'hébergement et la date d'admission dans notre service. C'est aussi l'occasion de faire le point sur les sorties à venir, les situations préoccupantes, les demandes de réorientation, la mise en place d'ateliers ou de partenariats etc. L'ordre du jour est travaillé en commun et varie selon l'actualité de la semaine.

- **Parcours d'admission des bénéficiaires**

L'admission dans la structure est réalisée pour une durée déterminée et renouvelable, en fonction de la nature du dispositif. La situation du ménage fait l'objet d'un bilan tous les six mois. L'objectif est que la personne ou la famille puisse s'insérer durablement en milieu ordinaire adapté via le logement et l'emploi notamment. La préparation à la sortie est travaillée par le référent social avec les bailleurs, les commissions spécialisées en sollicitant diverses allocations et garanties locatives.

- *Le projet d'accompagnement du public dans le service*

Le projet personnalisé est centré sur l'accès au logement (ouverture des droits, scolarité des enfants, épargne, utilisation du logement, coordination avec les différents partenaires gravitant autour des familles, inscription aux ACIA pour les sorties logement etc.). Toute personne souhaitant accéder au logement peut être confrontée à des difficultés économiques, sociales, d'insertion et d'intégration, générant des risques d'impayés de loyers et créant éventuellement des problèmes de voisinage. Afin de prévenir ces risques et d'accompagner ces ménages vers le logement, un accompagnement social spécifique est proposé en fonction des besoins repérés.

Le renouvellement du contrat (d'hébergement ou de sous-location) et le relogement dans un logement social sont conditionnés à un certain nombre de règles non négociables :

- Respecter les règles de vie en collectivité ;
- Entretenir son logement ;
- Payer les participations de façon régulière ou le cas échéant, le loyer et les charges régulièrement en maîtrisant la gestion de ses ressources ;
- Réaliser les démarches administratives nécessaires afin d'obtenir les aides liées à l'entrée ou au maintien dans le logement ;
- Respecter les rendez-vous avec les travailleurs sociaux, mais surtout adhérer à l'accompagnement social.

L'axe de travail principal de l'équipe consiste à la levée « des freins à l'insertion » des personnes prises en charge. Ces freins sont multiples : accès aux droits, pathologies somatiques, psychiques, addictions, accès à l'emploi, accès à des ressources stables, dettes, antécédents d'expulsion locative, droit au séjour etc. Pour chaque frein identifié, des actions d'accompagnement et des démarches sont proposées à la personne bénéficiaire afin que sa situation s'améliore en lien avec son projet d'insertion par le logement.

L'accompagnement social alterne entre des rendez-vous au bureau et des visites à domicile. Il y a également des accompagnements à l'extérieur du site pour les différentes démarches (CAF, préfecture par exemple). Des permanences d'accueil à destination des familles sont ouvertes tous les jours du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14 à 17h. Elles permettent de répondre à des besoins ou d'orienter les personnes vers des partenaires.

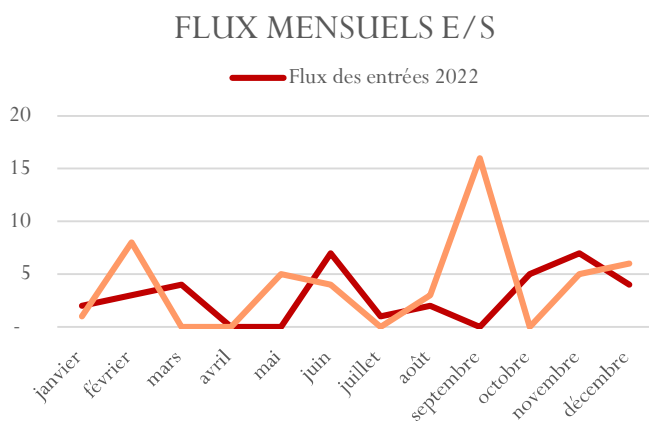
Pour compléter le travail d'accompagnement individuel, des ateliers collectifs spécifiques sont mis en place par l'équipe ou avec des partenaires, tels que :

- Des cours de français avec la Croix-Rouge
- Des ateliers socio-esthétiques : il s'agit d'ateliers dans le cadre d'un partenariat développé par le siège avec la Fondation L'Oréal
- Des ateliers Logement « ACIA », en vue de la préparation à la sortie en logement

- Des ateliers d'aide aux devoirs sur site deux fois par semaine et à domicile si besoin en fonction des familles
- Des ateliers d'initiation à l'informatique chaque mercredi de 17h30 à 19h
- Des animations à destination des familles (activités culturelles, sorties loisirs)
- Des temps de repas partagé collectif avec la pension de famille mensuel
- Des ateliers sur les accidents domestiques « Prévention des accidents domestiques », avec le concours de la Fondation ARHM
- Des ateliers YAPP : les familles sont orientées sur cet atelier collectif pour des problématiques autour de la parentalité (alimentation, rythme veille sommeil, éducation et croissance de la petite enfance, bien être des parents...). Le but est de libérer la parole et de créer du lien par le biais de sujets communs. Le groupe de soutien à la parentalité YAPP (Y'a personne de parfait) a débuté le 10/11/2022 et s'achèvera début 2023. Le projet mutualisé avec le CHRS de la Cité est chapeauté par une intervenante de L'association « Concilia'bulles ». Six séances ont été proposées à 9 ménages du service Germain. Ces ateliers ont été bien investis par les familles qui ont fait preuve d'une forte implication et motivation.

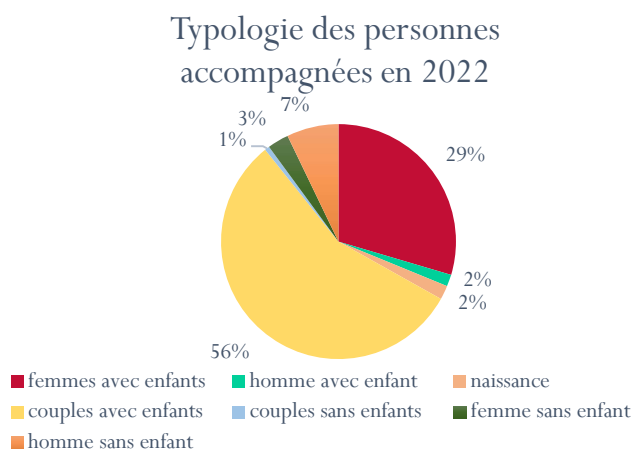
## 2) Les chiffres clés de l'année

- *Flux mensuel entrées/sorties*



Le flux des entrées et sorties a diminué de manière significative par rapport à 2021. Nous sommes passés de 20 ménages représentant 69 personnes en 2021 à 12 ménages représentant 37 personnes pour l'année 2022 s'agissant des entrées. Les sorties ont concerné cette année 13 ménages soit 44 personnes en 2022 contre 17 ménages représentant 67 personnes en 2021. Cette diminution s'explique notamment par une hétérogénéité du public, davantage éloigné de l'emploi et de l'accès au logement autonome, avec des ruptures fréquentes de leurs droits.

- *Typologie des personnes accompagnées*

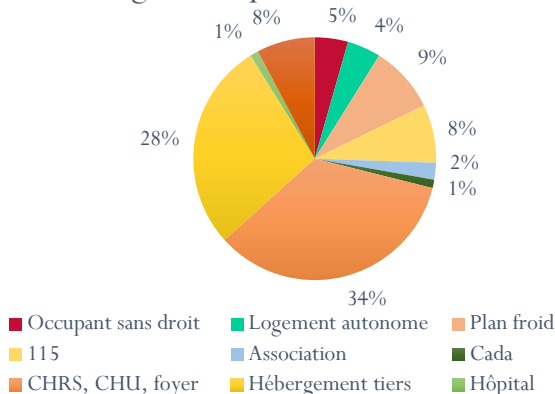


Nous constatons une majorité de couples avec enfants (56 %) parmi les familles prises en charge, contre 37 % en 2021. Viennent ensuite les familles monoparentales qui représentent 31 % des ménages accompagnés. Les personnes isolées constituent pour leur part 10 % de nos accompagnements.

- *Répartition des entrées par lieu de provenance*

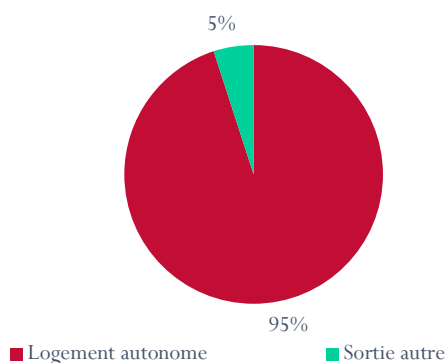
Comme en 2021, les ménages accueillis en 2022 proviennent essentiellement de centres d'hébergement (31%). 25 % proviennent de l'hébergement chez un tiers contre 18% en 2021. Nous avons accueilli 17% de personnes qui venaient de la rue/115 (15 % en 2021). Ces trois catégories qui étaient déjà les plus représentées en 2021 se démarquent encore plus cette année avec 73% des personnes accueillies, contre 63 % en 2021.

Origine des personnes accueillies



- *Répartition des sorties par lieu de destination*

Lieu de destination



Le flux de sorties cette année a légèrement baissé par rapport à 2021. Nous sommes passés de 17 ménages représentant 67 personnes en 2021 à 13 ménages soit 44 personnes en 2022. Parmi elles, 96 % ont accédé à un logement du droit commun et 4% ont eu une autre solution de sortie. En 2021 ce pourcentage était de 48% de sorties en logement autonome, 24 % en CHRS, et 28 % avec des solutions individuelles. Les sorties ont donc certes baissé en nombre mais augmenté au niveau qualitatif. La durée moyenne d'hébergement des personnes sorties, tous dispositifs confondus est de 40 mois.

### 3) Bilan et éléments marquants de l'année

L'année 2022 a été une année de stabilisation pour le service et pour l'équipe de Germain.

Concernant l'évolution des places IML, nous sommes toujours dans l'attente de la captation de logements pour le dispositif de baux glissants, dans le cadre de la convention qui nous lie avec LMH. La mise à disposition de logements par notre partenaire semble être plus difficile, cela prend beaucoup de temps après chaque rencontre de bilan. Ce retard génère de fait un déficit sur le taux d'occupation annuel (68 % contre 103 % pour l'année 2021).

L'équipe s'est beaucoup investie cette année sur divers projets et s'est saisie également de toutes les formations en interne ou externe afin de développer ses compétences (formation Aidant Connect, Agiles, Webinaire CAF, formation interne par le biais de la FADS). Au niveau RH, un salarié est monté en compétences et été promu chef de service sur un dispositif parisien. Il y a également un départ pour congé de maternité. Il a fallu par conséquent remplacer les postes vacants, les recrutements sont toujours en cours au moment de la rédaction de ce rapport, au vu des difficultés rencontrées dans le secteur. Nous avons également subi plusieurs effractions créant des troubles dans le service. Il a fallu à cette occasion repenser la sécurité des lieux, mettre en place une procédure et recadrer. L'équipe bénéficie d'un nouvel accompagnement pour les APP avec un comédien art-thérapeute (test sur 5 mois). Nous avons également la présence d'une infirmière mobile tous les quinze jours en soutien auprès de l'équipe pour intervenir auprès du public si besoin. A noter également une forte mobilisation de l'équipe Germain pour participer et contribuer à la formation de leurs collègues des autres services sur les questions liées à l'accès au logement, notamment en lien avec les ACIA. Les membres de l'équipe sont experts sur ces questions et n'hésitent pas à faire bénéficier l'ensemble de Lyon Cité de leur expertise (participation à des groupes de travail et représentation de la FADS aux commissions recevabilité et CRL organisés par la MVS).

Pour finir, la Prime Ségur a engendré pour l'ensemble des salariés un élan de motivation supplémentaire.

Au niveau du bâtiment, la cour intérieure de l'immeuble a été refaite par notre partenaire LMH. Un local a également été rafraîchi pour servir dorénavant de réserve de denrées alimentaires pour la distribution de la banque alimentaire sur notre site de Germain. Six logements ont aussi pu être rafraîchis par l'équipe de la maintenance et de la brigade blanche des ACI de Lyon cité, à la suite d'un relogement dans le droit commun des familles.

2022 a vu l'instauration de nouveaux partenariats pour le service, notamment avec :

- **L'Olympique Lyonnais** : la Ville de Lyon a décidé de nous octroyer des places de l'OL masculin et féminin ;
- **La crèche Charmettes** : le partenariat porte sur l'accueil d'enfants à temps partiel sur la base d'un contrat type et d'une convention, qui seront rédigées par la directrice de la crèche avec l'appui du service logement ;
- Carrefour Market à Jonage et le Centre commercial Carré de la Soie : pour les collectes de jouets pendant la période de Noël ;
- **Chainon manquant** : c'est une association qui permet de donner des produits frais avec une DLC courte. Elle fournit essentiellement des légumes Bio, des produits frais et traiteurs. Le but n'est pas de se substituer à la banque alimentaire mais d'apporter un plus avec des produits de qualité ;
- **AIDANT CONNECT** : c'est une solution juridique et administrative pour sécuriser et faciliter le "faire à la place de" pour les professionnels salariés, habilités par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) ;
- **Lyon Métropole** : avec la signature d'une convention afin de distribuer des kits permettant aux ménages pris en charge de réaliser des économies d'énergie. Des ateliers ENERGIES seront par la suite déployés afin de sensibiliser les familles et inciter la prise de conscience sur les pertes d'énergie inutiles.

Nous avons par ailleurs poursuivi les partenariats entamés les années précédentes, et notamment avec

- Lyon Métropole Habitat (participation aux instances de régulation des baux glissant)
- La Mairie du Lyon 6<sup>ème</sup>
- L'agence d'interim HUMANDO pour l'insertion professionnelle notre public

#### 4) Perspectives et projets

Nous avons intégré le logiciel métier AGILES – logiciel pour le suivi des personnes et des ménages au sein des structures d'accueil et d'accompagnement du secteur social. Cette mise en place est un véritable changement que l'équipe intègre progressivement dans sa pratique quotidienne. Nous participons à un travail d'harmonisation des pratiques du complexe autour de la gestion locative adaptée. Cet objectif était déjà présent pour l'année 2021, mais c'est toujours en cours de finalisation. Nous allons devoir relever le défi de la mise à jour des outils de la loi 2002-2. Ainsi, le travail autour de l'actualisation de notre livret d'accueil va être repris pour que ce support soit plus représentatif de notre service et de nos objectifs d'accompagnement. Également, notre projet de service 2017-2022 touche à sa fin. Il faudra donc dès 2023 amorcer la dynamique collective de sa réécriture.

Un autre projet structurant est prévu pour l'année 2023, qui viendra renforcer les compétences de l'équipe et la maîtrise du parcours résidentiel des personnes jusqu'à l'accès au logement autonome : il s'agit du développement et la prise en charge par le service Germain de mesures ASLL et GLA financées par la Métropole dans le cadre du FSL. L'équipe sera ainsi étoffée de travailleurs sociaux afin d'atteindre les objectifs d'accompagnement.

#### 5) Focus sur « Une journée à Marseille »

Le mercredi 20 juillet nous avons organisé une sortie à Marseille avec les familles, pour un total de 35 personnes. Cette journée fût pleine de surprises et de péripéties ! Le but de cette activité était de permettre aux ménages sans ressources de sortir de leur quotidien, de découvrir d'autres environnements et de tisser du lien avec les travailleurs sociaux et les familles dans un autre contexte que celui d'un accompagnement individuel classique.

Rendez-vous à 8H à la gare Part-Dieu pour profiter pleinement de la journée. Mais ce



n'était que le début de nos aventures ! Pour résumé : 1H30 de retard de train, une alerte à la bombe qui a failli nous faire passer la journée à Avignon. Après notre arrivée à Marseille avec des stations de métro sans ascenseur, ni escalator (donc non adaptées aux poussettes et aux personnes en situation de handicap !), une file d'attente interminable pour prendre le bus, sous 40°, nous voici enfin à la plage !

Et là, tout est oublié : le sourire des parents devant un paysage magnifique et l'émerveillement des enfants en voyant la mer. Pour certains, c'était la première fois. La journée fut rythmée de baignades, pique-niques, châteaux de sable, glaces et promenades. Ils se sont évadés de leurs problèmes quotidiens.

En conclusion, nous pensons que cette expérience est à renouveler et nous espérons pouvoir la faire sur une durée plus longue l'été prochain.



## J. Dispositif de mise à l'abri Aristide Briand

### 1) Introduction et présentation de l'organisation du service

- *Fiche d'identité*

<b>Adresse</b>	35 rue Aristide Briand, 69800 St. Priest			
<b>Date de création</b>	7 juillet 2021			
<b>Budget</b>	1 074 747 €			
<b>Chef de service</b>	Diana TORRES			
<b>Composition de l'équipe</b>	6 travailleurs sociaux ; 1 chargée d'accueil ; 1 factotum ; une cheffe de service. Le gardiennage du site est assuré par un prestataire.			
<b>Les différents dispositifs du service</b>	<b>Nombre de places financées</b>	<b>Taux d'encadrement par travailleur social</b>	<b>Taux d'occupation annuel</b>	<b>Taux de rotation annuel</b>
Plan froid (de janvier à juin)	30	15	63%	36 %
Dispositif de mise à l'abri	120	20	76%	75%

- *Organisation du service*

L'activité du service avait commencé dans le bâtiment 30 qui disposait de 19 chambres pour 4 à 10 personnes ; une grande cuisine collective qui servait aussi d'espace pour les informations collectives et les activités d'animation ; une buanderie ; une salle de jeux pour les enfants ainsi que des bureaux pour l'équipe. Le site comptait aussi une cour et de grands espaces verts très appréciés des enfants et familles.

Le bâtiment 30 était cependant dans un état de vétusté très importante, ce qui a considérablement impacté les conditions de vie des résidents et les conditions de travail des salariés :

- Les travailleurs sociaux : travail en amont et accompagnement dans la transition.
- Le factotum, en lien avec les travailleurs sociaux : traitement préventif et curatif contre les nuisibles.
- Les résidents : appropriation des nouveaux espaces, participation à la gestion de la vie collective.

Le transfert du service vers les bâtiments 1 & 2 en rénovation, a permis de projeter les personnes sur des perspectives beaucoup plus attrayantes. Ce transfert a été réalisé début février 2022, en raison des retards dans l'achèvement des travaux. D'autres facteurs ont contribué à ce retard tels que la gestion difficile du collectif (incivilités, turnover des ménages) et le manque du personnel dans l'équipe sur cette période.

Toute la logistique nécessaire aux transferts a bien été assurée pour chacun et chacune à son niveau, malgré une vague de contamination Covid qui a fortement impacté la présence des salariés sur le terrain au moment du transfert effectif des familles vers les bâtiments 1 et 2.

La rénovation de ces bâtiments a permis d'améliorer de manière substantielles les conditions d'accueil et les conditions de travail. Des nouveaux moyens matériels et des nouveaux espaces ont été mis à la disposition des personnes : une distribution plus équitable et confortable de blocs de douches et toilettes ; une buanderie dégagée et spacieuse ; un espace d'accueil ; des cuisines séparées avec des espaces de stockage différenciés ; des espaces privatifs (23 chambres au lieu de 19) ; une salle de jeux ; une salle multimédia et une salle d'activités. Quant aux conditions de travail, les salariés ont bénéficié d'une salle de réunion et d'un espace de bureaux, complètement indépendant d'une salle de pause.

Une fois que le bâtiment 30 a été vidé, un nouveau service de mise à l'abris pendant la trêve hivernale s'est installé temporairement, pour une durée de 6 mois de fin janvier à fin juin 2022. Ce service a accueilli 30 personnes soit 6

ménages. Normalement, un étoffement de l'équipe avec deux travailleurs sociaux était prévu pour ce service, toutefois avec la crise du recrutement, l'un de ces postes a été transformé en Chargé d'Accueil.

- **Les moyens matériels et humains**

L'équipe du Dispositif de mise à l'abri Aristide Briand, initialement composée de 8 travailleurs sociaux avec le plan froid, a été transformée - avec la fermeture de ce dernier, en une nouvelle équipe de 5 travailleurs sociaux et une chargée d'accueil.

La création du poste d'accueil correspondait aux besoins de pouvoir avoir une personne dédiée pour désamorcer les conflits entre les résidents, contrôler l'utilisation et la propreté des douches-toilettes et cuisines (gestion de planning de ménage assuré par les résidents) et assurer la gestion de la buanderie. La chargée d'accueil avait comme mission principale cette gestion du collectif, tout en restant en lien avec les travailleurs sociaux et la cheffe de service, pour assurer la continuité de l'accompagnement et la transmission d'information susceptibles de pouvoir nourrir le suivi et/ou alerter sur des problématiques méconnues par le référent.

Quant à l'équipe socio-éducative, il s'agit d'une équipe pluridisciplinaire composée d'assistants sociaux, CESF, éducateurs spécialisés, TISF et animateur social.

Pour répondre aux besoins du collectif, le service fonctionne en cycle de 5 semaines garantissant une présence éducative du lundi au dimanche de 7h à 22h. Des relèves quotidiennes sont réalisées à travers un cahier de liaison que chaque travailleur social doit lire à sa prise de poste. L'équipe est disponible pour les familles dans le cadre de permanences quotidiennes et sur rendez-vous dans le cadre des références.

Deux agents d'entretien de l'ACI de Lyon cité assurent la propreté des locaux et des espaces communs.

Un factotum réalise les travaux de bricolage et les petites réparations, l'équipement et la remise en état des chambres à chaque orientation de familles. Il assure également la veille du bâtiment pour alerter des pannes et alerter le service maintenance.

Un agent externe de gardiennage, Alliance sécurité, assure la sécurité 7h/24h : en journée un agent de sécurité contrôle les entrées et les sorties du bâtiment et est en lien avec l'équipe. La nuit un veilleur fait des rondes et s'assure que la tranquillité et la sécurité des personnes ne soit pas perturbées, il doit aussi faire le lien avec l'astreinte en cas de besoin.

- **Parcours d'admission des bénéficiaires**

Le service est basé sur un accueil inconditionnel de familles uniquement. Cela signifie que tout type de public en situation de précarité peut être accueilli au centre sur préconisation de la MVS. Le transfert effectif de la famille est réalisé en coordination avec d'autres acteurs de l'hébergement d'urgence, accueils du jour, MDM, la Croix Rouge... enfin, la signature de la convention d'hébergement et du règlement de fonctionnement, marque l'entrée officielle du ménage dans le centre d'hébergement.

- **Réunion d'équipe**

Une réunion hebdomadaire a lieu tous les lundis après-midi réunissant la cheffe de service et les travailleurs sociaux. La cheffe de service prépare l'ordre du jour en lien avec les travailleurs sociaux.

La réunion permet de transmettre des informations générales et transversales, de traiter les situations et le suivi de ménages, de faire remonter des besoins de maintenance, en approvisionnement ou des problématiques nécessitant une attention particulière. Toutes les réunions de service sont consignées dans le cadre de comptes-rendus.

En plus de la réunion d'équipe, il existe deux autres moments forts où l'équipe se retrouve : l'analyse de la pratique professionnelle et un temps clinique en présence de la cheffe de service. Ces moments permettent de réaliser un travail collectif d'analyse basé sur des situations concrètes et particulièrement complexes, nécessitant un temps de recul et de partage.

## • Le projet d'accompagnement du public dans le service

Les familles accueillies bénéficient d'un accompagnement socio-éducatif global. L'équipe accompagne chaque ménage dans son projet personnalisé. Selon leur situation administrative, les personnes bénéficient ou non d'un droit au travail et de ressources. Les actions menées ont pour principales thématiques la santé, la scolarisation des enfants, la domiciliation, l'emploi, le droit au séjour, l'accès au logement et la parentalité.

Les travailleurs sociaux ont des références et des coréférences pour les situations nécessitant une attention particulière. Le ratio d'accompagnement est d'environ 5 ménages par travailleur social, soit 20 personnes accompagnées (adultes et enfants confondus).

Les travailleurs sociaux sont aussi amenés à travailler des thématiques transversales, attribuées en fonction de leur expériences, centres d'intérêts ou compétences, à savoir : la santé, le bénévolat, la participation des usagers, la distribution alimentaire, l'emploi etc. Les référents thématiques participent aux divers groupes de travail et rapportent à l'ensemble de l'équipe les informations, analyses et outils issus de ces groupes de travail.

La périodicité de rendez-vous est rythmée par les personnes accompagnées, en fonction de leur situation. Toutefois, le travailleur social doit veiller à garder un équilibre entre le temps consacré à chaque ménage pour réaliser du travail administratif et un temps de présence dans les espaces collectifs. Ce dernier élément est impératif pour la création de liens entre les usagers et les référents sociaux.

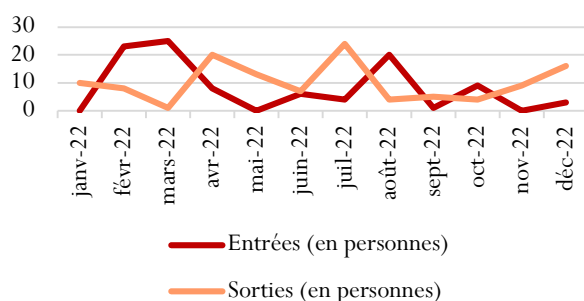
2022 a vu la mise en place d'ateliers avec et pour les résidents, parmi lesquels :

- Des ateliers culinaires dans le cadre d'un partenariat avec la Banque Alimentaire : une diététicienne propose des ateliers en binôme avec un travailleur social, pour faire découvrir des produits, des recettes et des habitudes d'alimentation aux résidents. Ces ateliers ont lieu une fois par mois en moyenne.
- Un partenariat avec Unis-Cité permet à des jeunes en service civique de proposer des activités d'animation les mercredis après-midi, notamment à destination des enfants qui représentent la majorité de nos résidents.
- Des sorties organisées par les travailleurs sociaux afin de proposer aux familles de réaliser des activités à l'extérieur (spectacle, cirque, parcs etc.). Pendant l'été, plusieurs sorties piscine ont été organisées en partenariat avec la piscine de Saint-Priest.

## 2) Les chiffres clés de l'année

- *Dispositif de mise à l'abri de 120 places, à l'année*

Flux Entrées/Sorties 2022

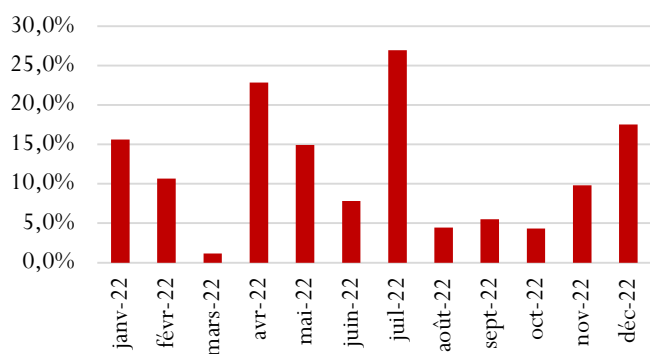


L'année 2022 a commencé avec une population déjà présente de 78 personnes soit 21 ménages. Les entrées connaissent un pic aux mois de février avec 23 personnes, soit 5 ménages ; mars avec 25 personnes, soit 5 ménages et août avec 20 personnes, soit 5 ménages.

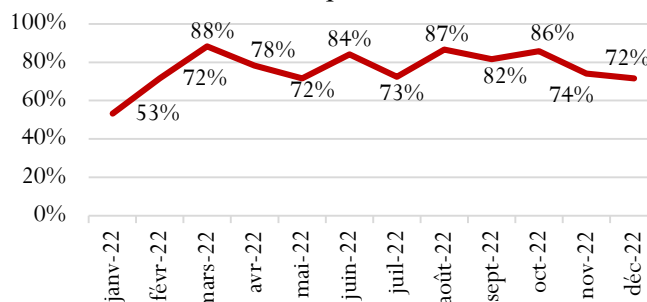
Aucune orientation n'a été réalisée sur les mois de janvier, mai, septembre et novembre. Pour les autres mois, nous constatons en moyenne un à deux ménages orientés, soit entre deux et 6 personnes accueillies

Les mois au cours desquels les flux sortants ont été les plus importants sont : avril avec la sortie de 5 ménages soit 20 personnes ; juillet avec 5 ménages sortants soit 24 personnes et décembre avec le départ de 4 ménages soit 16 personnes. Les flux d'entrées et de sorties, nous conduisent inévitablement à la question du taux d'occupation et du taux de rotation par mois : pour l'année 2022, le taux d'occupation moyen est de 76 %. Cela s'explique par une rotation importante, des délais incompressibles de remise en état des chambres avant remise à disposition et une montée en charge progressive s'agissant du plan froid à partir de janvier.

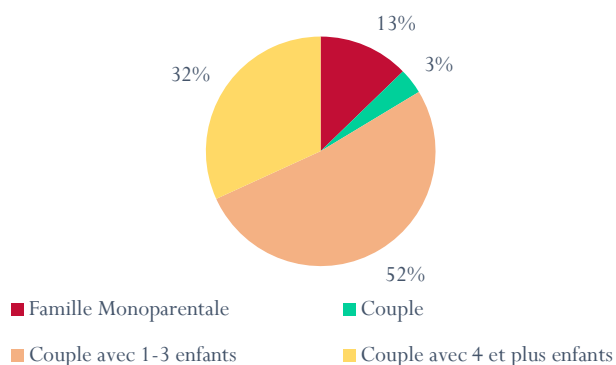
Taux de rotation mensuel



Taux d'occupation au 31 de chaque mois / capacité réelle



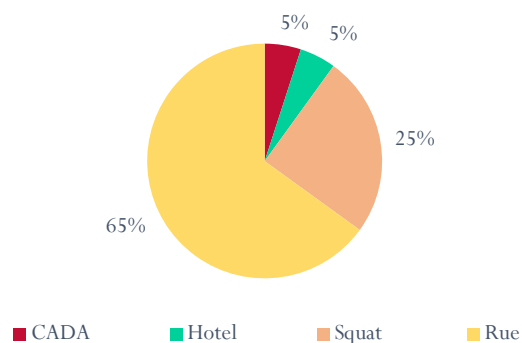
Typologie de ménages



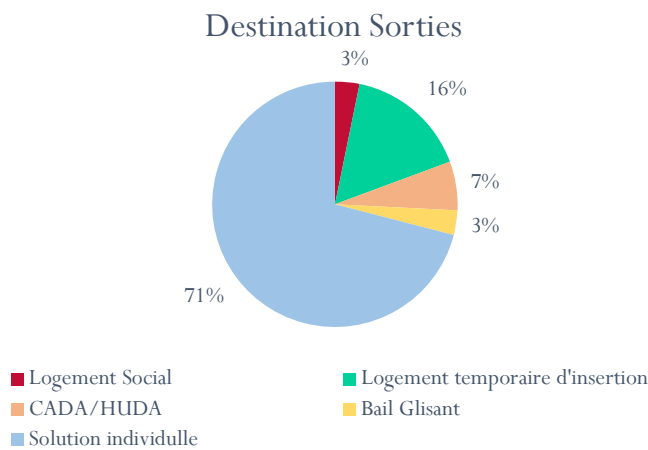
On observe une majorité de couples avec enfants : 6 familles de 4 à 7 enfants et 12 familles avec de 1 à 3 enfants, soit 84% du public accueilli. Seulement deux couples sans enfants ont été hébergés pendant l'année 2022. Les familles monoparentales représentent 3 ménages, soit 14 personnes (femme avec 3 à 5 enfants).

La tendance de l'année 2022 pour les entrées a entièrement changé par rapport à 2021, avec des orientations principalement faites via le 115 de personnes présentes dans des salles communes, gymnases ou haltes de jour. Le public provenant des squats a diminué considérablement, ce qui a permis lancer une nouvelles dynamique d'accompagnement. En effet, la construction de liens et l'adhésion à l'accompagnement étaient les principaux enjeux de l'année 2021 avec un public essentiellement rom, provenant de squats et habitué à l'autogestion.

Origine des personnes accueillies

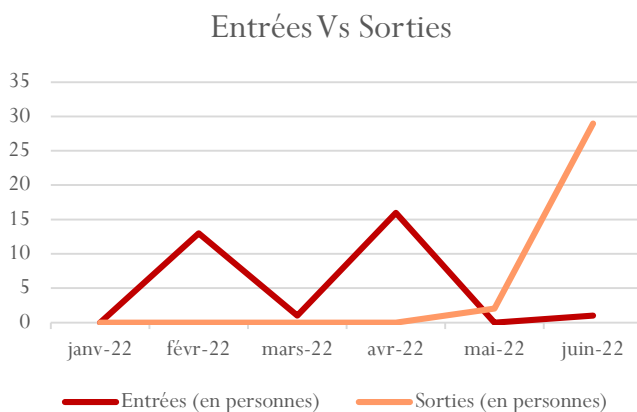


La diversification de la provenance des personnes orientées a permis la diversification du public accueilli, favorisant ainsi la mixité. Ce facteur a relancé les missions d'accompagnement social à proprement parler, allant au-delà de la simple gestion du collectif qui pouvait par moments prendre le pas sur d'autres aspects tout aussi importants. En revanche, les sorties ont été marquées principalement par de nombreux départs volontaires, avec notamment des retours dans le pays d'origine (Roumanie essentiellement). Ces départs soudains et inattendus ont considérablement impacté l'équipe socioéducative qui s'est questionnée sur le type d'accompagnement à adopter avec ce public et la plus-value à travailler avec un public réticent à l'intégration dans le pays d'accueil. Pour accompagner ces interrogations, une formation sur mesure a été réalisée afin d'outiller au mieux les travailleurs sociaux à l'interculturalité et travailler sur les préjugés.



En revanche, s'agissant des sorties positives, une famille est sortie en logement social ; 5 sont sorties en logements temporaires d'insertion, et nous notons 2 sorties en structures dédiées pour demandeur d'asile et une sortie en bail glissant.

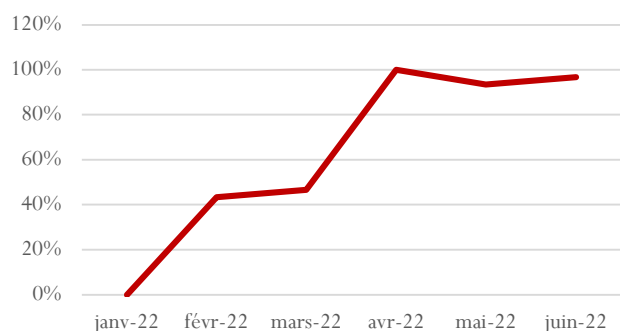
- **Mise à l'abri pendant la période hivernale, 30 places sur 6 mois**



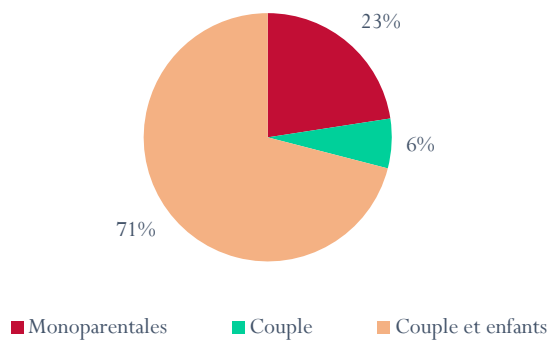
Sur les 30 places supplémentaires du renfort hivernale de janvier à juin 2022, les entrées ont été concentrées sur le mois de février, avec 13 personnes entrées, soit 4 ménages et le mois d'avril avec 16 personnes accueillies soit 3 ménages. Deux naissances sont venues s'ajouter aux entrées.

Le taux d'occupation pour le semestre est de 63%, le taux de rotation quant à lui est de 36%. La population a été stable pendant les 4 premiers mois avec une concentration des sorties sur les mois de mai et juin.

Taux d'occupation au 31 de chaque mois / capacité réelle



## Typologie ménages



100% des personnes accueillies sur le plan froid provenaient de squats.

Nous avons accueilli deux femmes avec enfants, 1 couple et 4 familles composés avec 1 à 7 enfants.

### 3) Les événements marquants de l'année

Une année sous le sceau de la thématique santé ! Nous avons en effet organisé une journée santé avec la participation de plusieurs partenaires de la commune de Saint Priest et de la Métropole.

Les partenaires mobilisés étaient les suivants :

- **Le CDHS** pour la réalisation de tests tuberculiques à destination des enfants entre 0 et 18 ans et de radiographies thoraciques pour les enfants de plus de 10 ans et les adultes ; la vaccination des enfants et la prise des rendez-vous pour compléter le carnet de vaccination ; la compréhension des résultats des tests et la prescription de traitement le cas échéant. A noter que l'interprétariat téléphonique avec ISM a permis de faciliter les échanges avec les résidents.
- **L'ADES** a organisé un atelier d'animation de fabrication de savons et de cosmétiques.
- **La SODHEV** a assuré une animation pour le brossage de dents des enfants.



Cette journée a eu lieu pendant l'été et le bilan est très positif, puisque cela a permis une meilleure disposition des personnes à aller vers les soins. Cependant, la route est longue car la mission santé reste laborieuse.



Pour clôturer l'année 2022, nous avons pu compter sur la présence de la Navette solidaire, une caravane qui voyage partout en France afin de permettre aux enfants et aux adolescents des centres d'hébergement de bénéficier d'un examen visuel complet et de lunettes à leur vue. Bilan de cette 2<sup>nd</sup>e journée santé :

- 43 enfants ont été vu
- Environ 17 lunettes faites.
- Une prise en charge en urgence a été recommandée pour une jeune fille.

Un reportage a été réalisé par BMF Lyon, qui résume bien cette journée : [Saint-Priest: une Navette Solidaire, destinée aux jeunes en situation de précarité, permet d'accéder à des soins visuels \(bfmtv.com\)](#)

Vous pouvez trouver la Newsletter Santé de décembre 2022 qui parle de cette journée sur le site de la FADS, rubrique Téléchargements : <https://www.armeedusalut.fr/etablisements/citedelyon/telecharger>


#### 4) Perspectives et projets

Pour l'année 2023, une troisième intervention santé est programmée pour l'année 2023, pour assurer une continuité dans cette mission qui consiste à rapprocher le public en précarité des soins et de l'accès à la santé. Ces moments rares mais précieux sont ceux qui font la différence, qui démontrent notre investissement dans notre travail et surtout, qui impactent positivement la vie des résidents. Pour cette nouvelle édition, nous avons commencé à convier d'autres partenaires santé (Pause Diabolo ; AIDES ; Bus santé ; CPEF ; PMI) afin d'aborder d'autres thématiques qui sont au cœur de notre pratique professionnelle et adaptées aux besoins du public adolescent et enfance.

2023 verra également la fermeture du site de Saint-Priest sur le second semestre et un transfert de notre service vers un nouveau site basé à Fontaines-sur-Saône. Un travail d'information des familles est régulièrement réalisé car ce transfert s'accompagnera de réorientations travaillées avec la MVS s'agissant de certaines familles. En effet, le site de Fontaines sur Saône aura dans un premier temps une capacité d'accueil de 70 places, contre 120 actuellement. Il concernera par ailleurs uniquement des familles relevant de l'urgence avec des droits déjà ouverts, en cours d'ouverture ou à obtenir.

## K. ACI du Chambon-sur-Lignon

- *Fiche d'identité*

<b>Adresse</b>	ACI du CHAMBON ZA Les Lebreynes 43400 Le Chambon sur Lignon	
<b>Date de création</b>	2008	
<b>Financeurs</b>	DDETS – Aide aux postes Région AURA – Aide à l'encadrement CD 43 – Suivi des BRSA	
<b>Nr d'ETP conventionnés et réalisés</b>	14.4 ETP conventionnés 13.95 ETP réalisés	
<b>Chef.fe de service</b>	Franck BARALON	
<b>Equipe et fonctions</b>	1 assistante ; 3 ETI (tri /vente, atelier/logistique et conciergerie / prestation saisonnières) et 1 CIP	
<b>Activités</b>	40 salariés accueillis, soit 13.95 ETP	
Vente et tri	5.93 ETP pour 17 CDDI 28 hres travaillées par semaine	
Collecte & Logistique	6.28 ETP pour 18 CDDI 28 hres travaillées par semaine	
Conciergerie & Prestations saisonnières	1.74 ETP pour 5 CDDI 28 hres travaillées par semaine	

### 1) Présentation du service

- *Organisation générale du service*

Le service est ouvert du lundi au samedi. Il accueille uniquement les salariés permanents le lundi matin afin d'avoir un temps pour organiser la semaine et faire la réunion d'équipe ; une partie des salariés en insertion travaille le lundi après-midi pour assurer un service minimum de réception et de collecte de dons. Les équipes sont présentes du mardi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h toutes activités confondues, ainsi que le samedi matin de 8h30 à 12h pour le magasin. En juillet et août, période touristique au Chambon, le magasin ouvre en journée complète le samedi 10h-17h.

Pour l'encadrement, il y a 4 rythmes horaires différents (sur 6 postes) pour assurer les besoins du service, avec un samedi par mois travaillé à tour de rôle.

- *Organisation et présentation des activités*

L'activité de l'ACI du Chambon est recentrée autour de la Recyclerie dans la zone artisanale les Lebreynes à la suite de la fermeture de notre boutique rue neuve fin octobre 2022.

Trois grands pôles de travail s'organisent sur notre site :



✓ Le Pôle Logistique, Atelier : 1 ETI et 6 à 8 salariés en insertion, 3 véhicules, pour réaliser les prestations de collecte, débarras, livraison et déménagement.



- ✓ Le Pôle Tri et Vente : 1 ETI et 8 à 10 salariés en insertion, qui réalisent le tri qualitatif des objets pour déterminer leur destination, vente, ou recyclage ou déchet ultime ; les objets destinés à la vente sont nettoyés puis acheminés vers le magasin.



- ✓ La Conciergerie/ Prestations Extérieures : 1 ETI et 4 à 6 salariés en insertion, 1 véhicule pour développer les prestations de nettoyage, entretien des espaces verts, déneigement, ouverture/fermeture de maison, petits travaux de maintenance et réparations.

- *Projet d'accompagnement du public dans le service et ses partenaires institutionnels et associatifs*

L'accompagnement délivré vise principalement à redonner confiance aux personnes dans leur capacité à être active et à tenir un poste. L'ACI constitue en cela un tremplin intéressant pour les personnes éloignées de l'emploi car il s'agit d'un outil qui s'adapte, en tout cas au départ, aux besoins et rythme des personnes. L'idée est aussi de travailler sur l'image de soi et sur les savoir-être professionnels. La CIP joue donc un rôle essentiel puisqu'elle va travailler avec les salariés sur l'ensemble des freins périphériques à l'accès à l'emploi dit classique : logement, mobilité, santé, handicap, problématiques, familiales, difficultés sociales, communication etc. en lien avec les différents acteurs du territoire. Un projet professionnel est élaboré avec chaque salarié et des formations, PMSMP, temps de bilan sont mis en œuvre en fonction des parcours.

L'ETI pour sa part va contribuer à cet accompagnement en milieu de travail et intervenir également sur les savoir-être professionnels, en plus des savoir-faire.

En 2022, ce sont 40 personnes différentes qui ont bénéficié d'un contrat et d'un accompagnement socio-professionnel, dont 20 qui sont sorties.

Les situations sociales et santé ont pu être accompagnées (logement, RQTH, mobilité, santé physique et mentale etc.) malgré la difficulté d'orientation pour certaines prises en charge.

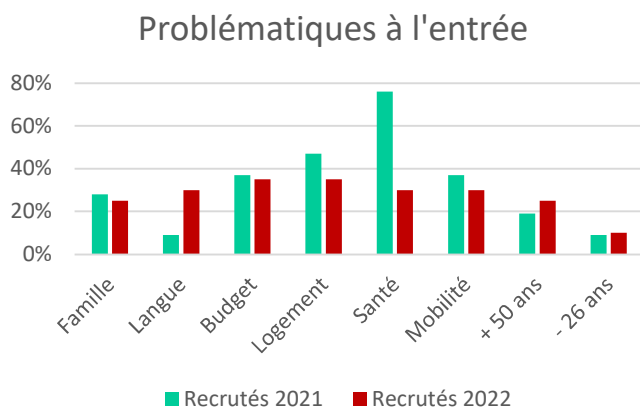
Sur les projets professionnels, les perspectives d'emploi ou de formation étaient plus élevées en 2022 par rapport à l'année précédente. Nous avons eu 41% de sorties dynamiques (contre 31% en 2021), ce qui nous rapproche un peu plus de l'objectif des 60% de la DDETS. Pour arriver à cet objectif, nous pensons investir dans le domaine de la médiation active notamment pour développer les relations entreprises. Nous travaillons donc sur l'intégration à des groupes de travail locaux (réseau ALTI, communautés de communes, GEIQ) mais aussi sur le démarchage des entreprises locales (informations collectives, portes ouvertes) et enfin, travailler sur des visites d'entreprises.

Nous avons mis en place 8 périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP) mais aucune n'a débouché sur un emploi. Elles ont cependant permis de confirmer ou infirmer les projets des personnes.

## 2) Les chiffres clés de l'année

- *Le profil des salarié.e.s en insertion à l'entrée du service*

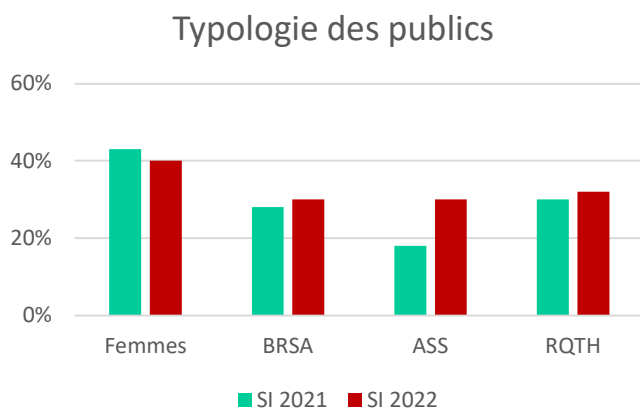
- **La répartition des freins des CDDI sur le marché du travail identifiés à l'entrée en 2022**



Parmi les 20 personnes recrutées en 2022, comme en 2021, nous notons que les problématiques rencontrées sont souvent cumulées. Nous relevons cependant une augmentation des personnes accompagnées pour l'apprentissage de la langue, qui est liée à l'accueil de public ukrainien sur le territoire. Nous avons aussi une hausse des personnes de + 50 ans qui est notable. Au niveau santé, nous avons « rationalisé » le recrutement sur 2022 avec des entretiens d'embauche un plus poussés pour

observer si les personnes accueillies sont aptes à travailler, ce qui explique la baisse entre les deux années. Nous avons tout de même une part importante de salariés présents cette année qui ont des problématiques psychologiques voire psychiatriques avec un traitement médicamenteux qui induit des difficultés de sommeil, de concentration et de présence au travail.

- **Evolution de la typologie des publics les trois dernières années**



La proportion de femmes reste proche de la mixité (40/60). Si culturellement les femmes s'orientent davantage vers le tri et la vente et les hommes vers la logistique, tous les postes sont ouverts à toutes et tous. Quant à la proportion de salariés bénéficiaires de minima sociaux, elle augmente de manière notable en 2022 (BRSA et ASS). La part de personnes ayant obtenu la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) augmente également. Les salariés avaient déjà cette reconnaissance en début de contrat ou ont

été accompagnés par l'ACI pour faire leur dossier auprès de la MDPH. Enfin, la moyenne d'âge reste autour de 42 ans, mais on note une plus forte proportion à la fois de jeunes de moins de 26 ans et de personnes de plus de 50 ans. La pyramide des âges était donc plus étalée en 2022.

- *La situation des salariés en insertion à l'embauche*

La provenance des candidats recrutés en 2022 se répartit entre une orientation par nos prescripteurs historique (Pôle Emploi, Cap emploi et mission locale) pour 10 salariés, des candidatures spontanées pour 7 salariés et les nouveaux prescripteurs (CADA, plateforme Ukraine, CCAS) pour 3 salariés sur un total de 20 recrutements.

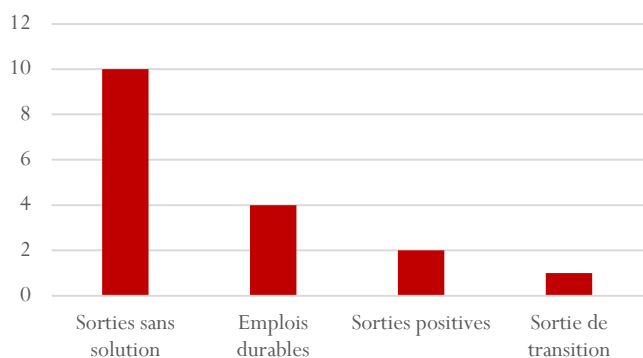
Depuis la mise en place de la Plateforme inclusion, qui gère désormais la totalité des offres IAE, des candidatures, des demandes d'agrément, de suspension ou d'extension, il semble que les nouveaux « prescripteurs agréés » n'aient pas

encore pris la main sur cet outil commun. Les candidatures spontanées sont certainement des orientations orales d'autres acteurs du territoire, mais cela reste opaque pour nous.

- **La situation des salarié(e)s en insertion à l'issue de l'accompagnement**

En 2022, sur les 20 sorties comptabilisées, 3 ne sont pas retenues dans les statistiques pour 2 fins de période d'essai et 1 inaptitude déclarée par la médecine du travail.

Sorties 2022



Sur les 17 sorties comptabilisées DDETS, on compte un taux de sorties dynamique de 41.18%.

**Sorties positives** : embauche dans une autre SIAE, entrée en formation qualifiante, formation non qualifiante, prise de droits à la retraite

**Emploi de transition** : CDD, contrat aidé (hors IAE), missions intérim

**Emploi durable** : CDI, CDD de + 6 mois, création d'entreprise

**Autres sorties** : chômage, inactivité, sans nouvelle

**Sorties non comptabilisées** : maternité, sortie dans les 3

mois, incarcération, maladie longue, ...

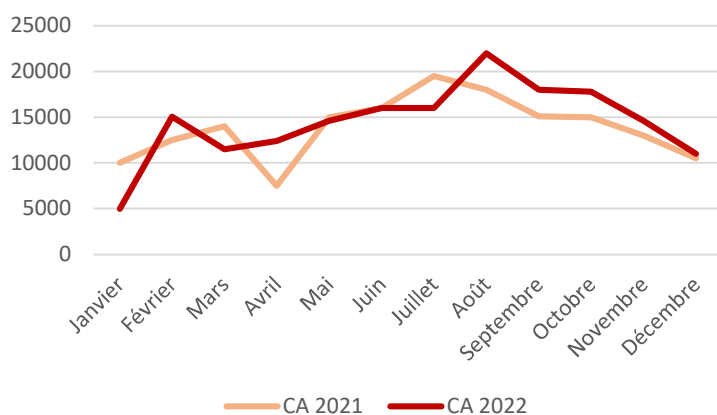
- **Le chiffre d'affaires global, par activité**

CA Annuel	2021	2022	Var 2022/2021
Ventes objets	167 721.10 €	175 469.32 €	+5%
Ventes prestations	63074.91 €	84 423.41 €	+ 34%

Sur sa globalité le chiffre d'affaires pour l'année 2022 a augmenté de 13% par rapport à 2021.

L'activité Recyclerie est en pleine croissance sur le territoire, malgré un début d'année marquée par une fermeture du magasin, à la suite d'une crise RH.

Evolution du CA par mois des magasins

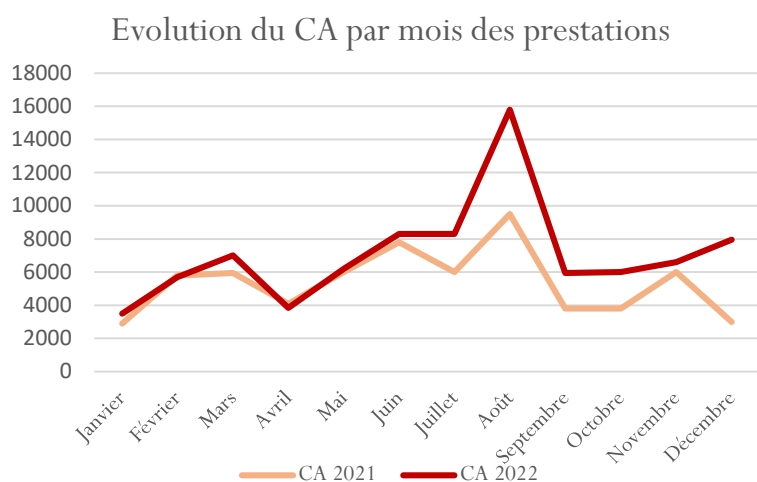


L'impact de la crise RH de janvier est bien visible sur l'évolution du chiffre d'affaires mensuel. L'impact qu'aurait pu avoir la fin des ventes en ligne avec le Label Emmaüs (1 113.05€ en 2021) a largement été absorbé par les ventes aux enchères réalisées (7 441.67€ en 2022).

Au total, ce sont 17 688 clients qui ont réalisés des achats au magasin cette année 2022, avec un panier moyen annuel de 9.9 euros.

Les prestations, quant à elles, se répartissent

entre des collectes à domicile, des livraisons et d'autres prestations.



Les prestations logistiques et de conciergerie se développent particulièrement en 2022 avec des prestations de débarrasage (pour déchetterie principalement), des tournées d'éco-points pour le compte de communes (Le Chambon et Tence), de déménagements, de nettoyages (pour le CADA et les personnes âgées principalement) ou d'entretien d'espaces verts.

En cumulé sur l'année 2022, le CA se répartit entre :

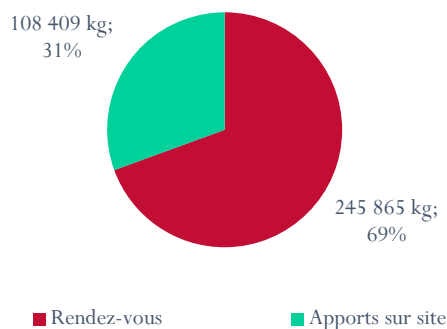
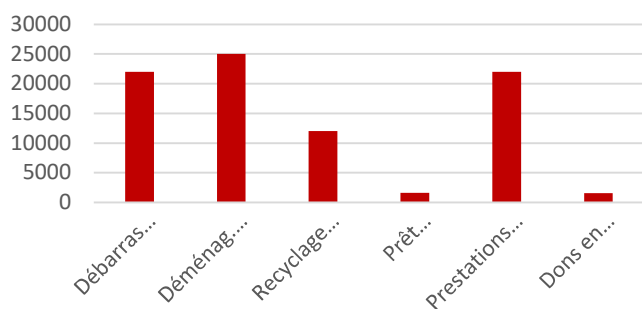
BROCANTE LEBREYRES + VENTES AUX ENCHERES	FRIPERIE LEBREYRES	FRIPERIE RUE NEUVE	VENTES EN LIGNE LIVRES	PRESTATIONS LOGISTIQUES ET CONCIERGERIE	CA 2022
122 415.07	40 010.69	10 529.25	2 514.31	84 423.41	259 892.73
47%	15%	4%	1%	33%	100%

La part des prestations extérieures au fil des années ne cessent d'augmenter. Le chiffre d'affaires prestations a été plus que multiplié par 4 entre 2018 (24 950€) et 2022. Les ventes magasins ont elles aussi fortement augmenté malgré la fermeture de nos boutiques en centre-ville et l'arrêt des ventes en ligne Label Emmaüs en 2021 (soit une hausse de 80% en 4 ans).

- *Répartition des prestations et flux des produits*

Les prestations sont en forte hausse avec un panier moyen autour de 277 euros sur l'année, soit 68 euros de plus que l'année 2021 ce qui est encourageant pour l'avenir. Nous sommes de plus en plus identifiés comme un collecteur et un prestataire de services dans nos métiers. Et de plus en plus de collectivités locales et entreprises font appel à nos services.

### Répartition du CA par type de prestation



L'équipe logistique et la formation aux bons gestes de celle-ci (protéger les dons, ranger son camion, ...) sont importantes : en effet, sur presque 355 tonnes d'objets collectés, ce sont environ 70% qui proviennent de nos collectes

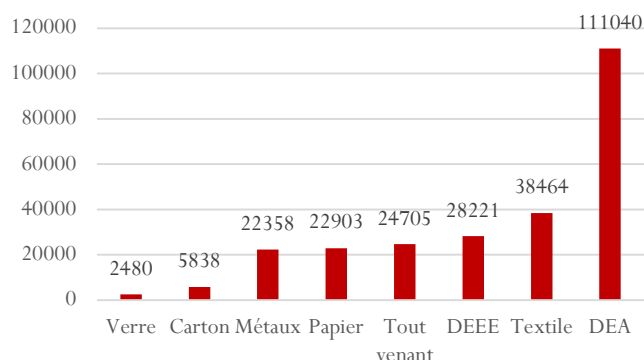
à domicile et débarras. Sur ce tonnage, ce sont les meubles (environ 180 tonnes) et le textile (environ 53 tonnes) qui représentent la majorité des objets.

2022	Chiffre d'affaires	% CA
Fripes	50 540 €	29 %
Mobilier + literie	44 731 €	26 %
Déco + Bibelots + Vaisselle + jouets	62 064 €	35 %
Livres (magasin ou en ligne)	12 298 €	7 %
Electro, TV, Hifi + informatique	5 836 €	3 %
<b>Total</b>	<b>175 469 €</b>	<b>100 %</b>

Ventes d'objets par grande famille de rayon  
 En 2022, c'est le rayon bibelots, vaisselle, jouets et déco, qui a réalisé le chiffre d'affaires le plus important avec 35 % des ventes d'objets (les ventes aux enchères se situent dans cette catégorie). Ensuite vient le rayon fripes avec 29 % qui rassemble le chiffre réalisé dans les 2 points de vente (ZA Lebreynes et boutique Rue Neuve). Puis vient le rayon mobilier et literie avec 26 % du total des ventes. Notons ici que les petits objets collectés et revendus participent largement à la réalisation des ventes, même si

l'on pourrait croire que la valeur ajoutée est plus forte sur le mobilier par exemple.

### Synthèse matières



L'analyse des sorties matières nous montre les efforts fait en termes de recyclage. Nous recyclons les matières suivantes :

- Les Déchets d'Eléments d'Ameublement (DEA) pour lesquels nous avons une convention avec ECO-MAISON ;
- Le textile, qui est recyclé par un autre ACI du territoire (AVI 43) ;
- Les Déchets d'Equipement Electrique et Electronique (DEEE) pour lesquels nous sommes reconnus point d'apport du SICTOM Entre Monts

et Vallées.

- Le Papier, carton, verre pour lesquels nous avons des bornes sur et à proximité de notre site.
- Les métaux pour lesquels nous avons une convention avec un collecteur local.

In fine, tout cet ensemble représente 65% de notre tonnage annuel (soit environ 231 tonnes) et il est recyclé dans des filières spécialisées. Les ventes représentent quant à elle 28% de notre tonnage (soit environ 98 tonnes) et la mise en rebut en déchèterie ne représente que 7% de notre tonnage (soit environ 25 tonnes).

### 3) Les éléments marquants et le zoom du service

« *If you're going through hell, keep going.* » *Winston Churchill*

« *Si tu traverses l'enfer, continue d'avancer* »

Autrement dit, quand les difficultés sont là, il n'y a qu'en poursuivant le chemin que nous avons une chance d'en sortir. Cette phrase décrit assez bien l'expérience de 2022 pour l'équipe du Chambon-sur-Lignon. C'est aussi un bon guide pour accompagner des personnes en difficulté, le contrat de travail en ACI étant un passage pour reprendre pied, et continuer d'avancer.

Pour l'ACI du Chambon, l'instabilité des ressources humaines a fortement marquée le début de l'année 2022 et a induit :

- Le démarrage tardif de l'activité avec la fermeture temporaire des points de vente en janvier ;
- L'incertitude et le turn-over sur les différents postes existant ou en création ;
- La non-réalisation du nombre d'ETP en insertion qui avait été projeté pour le développement de nos nouvelles activités.

Néanmoins l'équipe en place a tenu le cap et a obtenu des résultats plus qu'encourageant. Gageons sur le fait que cette équipe puisse trouver matière à consolider son organisation, et à être attentive à chacune et à chacun dans un esprit de solidarité.

#### • *Le recrutement des CDDI, l'accompagnement professionnel et la sortie dans l'emploi*

20 recrutements en 2022, c'est autant que les sorties de l'année, ce qui montre notre engagement à ne pas laisser de poste vacant.

L'accompagnement social et professionnel a été difficile à maintenir dans la régularité et la qualité car l'équipe encadrante était en reconstruction et la mobilisation des partenaires n'était pas à la hauteur de nos exigences. Prenons note néanmoins de l'accompagnement de 3 salariés sur la question de la mobilité (permis et achat de véhicule) et d'une personne sur l'ouverture de ses droits AAH.

Notons aussi des en nombre important ainsi que des relations entreprises existantes, à animer en continu. L'ACI du Chambon a ainsi réalisé 41 % de sorties dynamiques dans les 6 mois suivant la fin de contrat des salariés en insertion.

#### • *Le bilan et l'évolution des activités économiques*

La croissance à la fois des dons et des prestations de collecte nous indique que la capacité de l'outil de travail recyclerie du Chambon a encore une marge de développement intéressante, avec plus de 350 tonnes traitées en 2022. Les activités de la recyclerie se concentrent principalement autour de la collecte et du tri pour réemploi et recyclage, très peu de réparations, customisations ou créations, qui sont des activités qui prennent davantage de temps pour une rentabilité moindre. Notons par ailleurs que nous ne disposons plus de la compétence technique d'un menuisier au sein de l'équipe d'encadrants.

Par ailleurs, les autres activités de l'ACI que sont la logistique et la conciergerie démontrent une capacité de croissance importante. En effet, en 2022 notre objectif de doublement du chiffre d'affaires pour ces activités a été atteint ! Nous poursuivons donc notre travail d'information et de démarchage auprès de nouveaux clients potentiels : entreprises, collectivités, associations et particuliers. Dans ce cadre, la convention signée avec le SICTOM entre Monts et Vallées est une piste intéressante pour développer davantage ces activités (gestion des éco points ; débarras des encombrants dans les communes, entretien des chemins communaux etc.).

Notons également la réalisation en fin année d'une nouvelle plaquette de présentation, de blasons pour l'ACI et chaque pôle d'activités et d'un film de promotion de la recyclerie (<https://www.youtube.com/watch?v=Bxcv3u-Ec4A>). Ces

outils vont nous permettre de développer un peu plus notre visibilité sur le territoire et sur les réseaux, et par conséquent nos projets de diversification pour l'année 2023.

Vous pouvez trouver la plaquette de présentation de l'ACI du Chambon sur Lignon sur le site de la FADS, rubrique Téléchargements : <https://www.armeedusalut.fr/etablissements/citedelyon/telecharger>

- *L'impact social*

Ce sont 6 emplois permanents et 13.95 ETP d'insertion (40 personnes différentes) qui ont été maintenus en activité, soit une vingtaine de familles du territoire qui bénéficient d'un revenu.

L'ACI du Chambon est un acteur économique majeur du territoire, produisant des richesses par sa présence et ses achats en proximité (divers fournisseurs locaux).

Par la revente en magasin solidaire, l'ACI du Chambon permet un accès à tous les équipements nécessaires pour se meubler et s'habiller, à des prix très accessibles. Dans la continuité des valeurs et des engagements de solidarité de l'Armée du Salut au Chambon-sur-Lignon, les partenaires sociaux et médico-sociaux du territoire peuvent nous orienter des personnes avec des bons vestiaires leurs permettant de s'habiller gratuitement.

Enfin, par son impact environnemental et d'utilité public, notre ACI contribue de manière importante à la réduction des déchets au niveau local.

#### 4) Bilan et perspectives

- Professionnalisation et recentrage de l'activité recyclerie : la mise en place du logiciel de traçabilité (GDR) fin 2021 nous permet de professionnaliser nos salariés sur de la saisie, de l'encaissement et de la gestion de marchandises. Les informations saisies, fiables et disponibles en temps réel, permettent d'augmenter notre crédibilité tant auprès des collectivités locales que des éco-organismes. De plus, cela nous permet de professionnaliser nos équipes de salariés en insertion en vue de leur ré-employabilité. Dans la continuité de ce travail, nous comptons mettre en place pour 2023 un système d'étiquetage des objets pour simplifier l'encaissement, finaliser la professionnalisation et lutter contre la modification des prix et/ou vols.
- Développement des prestations de services : les collectes, débarras, déménagements, livraisons, mais aussi les autres prestations d'entretien et de nettoyage se sont bien développées. Les équipes logistiques sont équipées et organisées pour répondre aux besoins des habitants du territoire. Une nouvelle communication a été lancée en fin d'année pour présenter notamment nos nouvelles activités (prestations saisonnières et conciergerie). Ces prestations constituent aussi une garantie des approvisionnements de la recyclerie, point de départ du processus de tri et valorisation à ne pas oublier dans le développement de notre structure. Nous allons donc aussi développer les services de ramasse en porte à porte et le nettoyage des éco-points avec les collectivités.
- Développement des ventes d'objets : le réemploi des objets par la vente directe se fera sur un lieu unique au magasin ZA Les Lebreys. Il est la meilleure destination pour des objets initialement considérés comme déchets. En ce sens la recyclerie est un maillon essentiel d'une économie circulaire, plus vertueuse pour l'environnement et aussi pour nous tous. Avec le développement des ventes aux enchères, des dons d'entreprises et le développement des filières de réemploi, nous espérons développer la part des objets qui trouveront une deuxième vie.

**Objectifs d'insertion :** 14.40 ETP actuellement conventionnés par l'Etat. Les prévisions de croissance des activités prestations et ventes nous permettent d'envisager d'augmenter le nombre d'emplois d'insertion. Nous espérons ainsi passer à 17 ETP 2023, soit 23 personnes en contrat en permanence sur l'année.

**Equipe d'encadrement :** avec désormais 6 postes confirmés et qualifiés, l'ACI du Chambon connaîtra la fin d'une période de 18 mois d'instabilité et absences RH.

**Direction et services supports à Lyon :** géographiquement excentré par rapport aux autres services de Lyon Cité, le Chambon a bien besoin que soit cultivé le sentiment d'appartenance. Avec le transfert de la comptabilité à Lyon en 2022 et l'organisation de la direction de Lyon par pôles, le besoin d'un appui rapproché au Chambon est à la fois essentiel et contribue à faire culture commune.

**Projet rue Neuve :** après plusieurs ébauches de projets et de budgets, nous poursuivons notre exploration d'autres développements d'activités dans les locaux de la rue Neuve, avec un financement réaliste et réalisable. Nous explorons ainsi la piste de la transformation de ces maisons en logements sociaux, en collaboration avec la mairie du Chambon et le bailleur social OPAC 43. Si cette piste n'était pas amenée à se concrétiser, il faudrait certainement avancer sur la question de la revente de ces bâtiments qui perdent inexorablement de la valeur au fil des années.

**En résumé,** l'ACI du Chambon continue - lentement mais sûrement, son chemin pour viser à la fois l'équilibre d'exploitation grâce notamment au développement de ses activités ; l'équilibre d'équipe et d'organisation avec le soutien rapproché de la Responsable de Pôle et des services de Lyon et l'équilibre dans ses relations avec les acteurs du territoire (collectivités, financeurs, entreprises et partenaires locaux).



## L'édito de Chloé, responsable du Pôle Ouest

Toutes les activités de mon Pôle sont regroupées au sein du Tiers lieu Les Grandes Voisines à Francheville. Il comprend :

- 6 dispositifs sur 3 centres d'hébergements – sans compter l'accueil de la population ukrainienne
- 3 Ateliers Chantiers d'Insertion
- 1 Pôle Santé solidaire
- 1 hôtel en insertion
- 34 salariés « permanents » et 38 salariés en insertion
- 228 places d'hébergements en centres collectifs
- 206 places en logements diffus
- ...Et à cela il faut ajouter des partenaires : le Foyer Notre-Dame des Sans-Abris qui lui-même coordonne des centres d'hébergement, des ACI et une ludothèque ainsi que le Plateau Urbain qui gère 39 porteurs de projet et la programmation culturelle

J'ai intégré la FADS au 4<sup>e</sup> trimestre 2022, il m'a donc fallu appréhender l'ensemble des activités de ce lieu et les enjeux de gouvernance d'un site où se croisent 700 personnes quotidiennement sur un terrain de 8 hectares dont 22 000 m<sup>2</sup> de bâtiments.

Au bout de quelques mois, je suis convaincue de la pertinence de mixer des activités. L'hébergement, l'insertion professionnelle, la santé, la culture sont complémentaires pour accompagner les bénéficiaires dans l'acquisition de leur autonomie en ayant une vision globale de la personne.

Chaque compétence des chefs de service vient alimenter la réflexion commune des autres membres du Pôle : je porte en effet un intérêt fort à la co-construction des décisions. A titre d'exemple, il a fallu repenser très vite notre organisation dans les instances de gouvernance de LGV, nous avons donc réfléchi en équipe à la liste des sujets puis nous nous les sommes répartis selon les appétences et disponibilités de chacun allant jusqu'à définir collectivement la répartition de la prime entre chaque membre. Grâce à ces réflexions collectives, chacun est satisfait et se sent à sa place dans ce nouveau périmètre de travail.

Chaque mission des structures est interdépendante : l'épicerie sociale permet aux hébergés de faire leurs achats à moindre coût, la blanchisserie permet un fonctionnement optimisé pour l'hôtel, les hébergés peuvent trouver un premier emploi dans un des ACI ou découvrir une nouvelle activité sur le Tiers lieu en tant que bénévole, le Pôle Santé Solidaire développe la présence d'usagers partenaires pour construire son offre.

En 2023 je souhaite continuer à développer ces interactions, cette entraide, ce décloisonnement, ce foisonnement d'idées, avec toujours comme ligne de mire l'inconditionnalité de l'accueil, l'exigence dans la qualité de notre accompagnement et la participation des personnes, passant par l'écoute et le respect de leur volonté.

Et tout cela dans un tiers lieu, où en 2023 le cap sera mis sur les activités éco-responsable, l'ouverture pleine et entière aux personnes de l'extérieur grâce à un hôtel de standard 3 étoiles, un Pôle Santé Solidaire et une programmation culturelle variée... et encore et toujours la mise en place de projets à la demande des hébergés et des habitants du territoire : atelier partagé, jardins, boutique... N'hésitez pas à venir nous rencontrer !

## L. Les Grandes Voisines : un tiers-lieu solidaire

### Le Tiers- Lieux des Grandes Voisines

Le projet « Les Grandes Voisines » consiste en l'occupation temporaire pour une durée de trois ans - renouvelable une fois - d'un site hospitalier appartenant aux Hospices Civils de Lyon.

Ce projet d'innovation sociale est porté par la Fondation de l'Armée du Salut et le Foyer Notre Dame des Sans-Abri, en partenariat avec Plateau Urbain.

Cette occupation vise à développer des activités de plusieurs types :

- L'hébergement de 475 personnes avec 5 centres d'hébergement
- L'insertion professionnelle de personnes éloignées du monde du travail via un atelier textile, une épicerie sociale, une blanchisserie et des activités de nettoyage et de maintenance ;
- Répondre aux besoins de locaux d'activité de structures du territoire (artisans, entreprises de l'économie sociale et solidaire, associations, artistes) ;
- La création d'une offre de santé solidaire accessible à toutes et tous ;
- La programmation d'activités culturelles, sportives et d'éducation populaire ;
- La mise à disposition d'espaces pour des résidences artistiques ou séminaires ;
- Le développement d'une offre hôtelière éco-responsable et solidaire avec l'hôtel Le Grand Barnum et formant aux métiers de l'hôtellerie.

# M. Les Centres d'Hébergement d'Urgence Armadames et Hébergement

## 1) Introduction et présentation de l'organisation du service

- *Fiche d'identité*

Adresse	40 avenue de la table de pierre, 69340 Francheville			
Date de création	Novembre 2020			
Budget prévisionnel des charges	Armadames : 591 452 € Hébergement : 452 241 €			
Chef de service	Mélania CHABRIER			
Composition de l'équipe	7 travailleurs sociaux (5 éducateurs ; 1 TISF ; 1 animatrice)			
Les différents dispositifs du service	Nombre de places	Taux d'encadrement par travailleur social	Taux d'occupation annuel	Taux de rotation annuel
Armadames	56	1/5	102,9 %	23,2 %
Hébergement	68	1/3	84,4 %	31,1 %

- *Organisation du service*

- **Moyens matériels du site**

Le **CHU Armadames** est un centre d'hébergement d'urgence dédié à l'accueil de femmes seules ou avec enfants dénuées d'autorisation de séjour, implanté sur le tiers-lieu des « Grandes Voisines ». Le dispositif se compose de 26 chambres dans lesquelles sont hébergées 56 personnes. Les plannings de l'équipe éducative sont organisés de manière à ce qu'un travailleur social soit présent sur site entre 7h et 22h.

Les 26 chambres sont équipées de sanitaires individuels (douche et toilettes). Des plaques de cuisson ont également été installées dans les 14 chambres accueillant des familles. Une cuisine collective est mise à disposition des femmes isolées tout en étant accessible aux familles qui souhaiteraient utiliser un four, un micro-onde ou tout simplement cuisiner en dehors de leur chambre.

La salle d'animation est utilisée pour l'organisation d'activités diverses et variées et pour le partage de moments de convivialité.

Deux buanderies équipées chacune de 2 laves linge et de 2 sèches linge permettent aux familles et aux femmes seules de laver leur linge deux fois par semaine après avoir pris rendez-vous auprès d'un membre de l'équipe.

Chaque jeudi, les personnes hébergées ont la possibilité de récupérer un colis auprès de la banque alimentaire.

Le **CHI Hébergement** est un dispositif constitué de 16 appartements du T1 au T5 avec une grande majorité de T3 hébergeant 68 personnes. 6 appartements sont implantés sur le site des Grandes Voisines, 9 sur la commune de Rillieux-la-Pape et 1 sur celle de Sathonay-Camp.

- **Equipe selon les métiers**

A l'Armadames, les 5 éducateurs ont la charge de l'accompagnement socio-éducatif des personnes hébergées à la fois sur le collectif et dans les appartements en diffus. Ils sont missionnés pour les assister dans leurs démarches globales en vue de préparer leur insertion et la préoccupation des travailleurs sociaux concernera avant tout l'accès aux droits. Hébergement, en tant que dispositif d'insertion accueille quant à lui des familles dont la situation administrative

régulière leur confère la possibilité de prétendre aux droits de base. L'équipe éducative aura alors la capacité de tourner d'avantage son accompagnement vers l'accès à l'emploi et au logement autonome.

La TISF est investie dans le quotidien des familles. Elle est chargée du suivi de la scolarité des enfants et accompagne les mamans dans l'exercice de leur parentalité. Elle aborde également des thématiques telles que l'entretien du logement ou la nutrition lors d'entretiens individuels ou d'ateliers collectifs.

L'animatrice organise des temps collectifs à destination des différents publics (femmes/enfants/adolescents). L'intérêt premier de ces temps étant de rompre l'isolement en favorisant le lien social, il n'est pas rare que les projets rassemblent les différents services du tiers-lieu. Des groupes d'expression des usagers et des groupes d'expression des enfants servent de point d'ancrage à la préparation des différentes animations en permettant aux personnes hébergées de s'exprimer librement sur leurs envies et de partager leurs idées.

Chaque jour les salariés des ACI veillent à offrir aux résidents comme aux professionnels un cadre de vie et de travail agréable en nettoyant les espaces collectifs. De la même manière les travaux de maintenance effectués par les ACI présents quotidiennement sur site participent à l'amélioration des conditions d'accueil du site.

- **Réunion d'équipe**

Une fois par semaine la réunion d'équipe est l'occasion de faire le point sur l'évolution des situations individuelles. En favorisant le partage d'expériences et d'idées, cette instance permet de répondre aux problématiques soulevées et de dégager des axes d'amélioration qui nous permettront par la suite de construire des groupes de travail nécessaires à l'évolution de nos pratiques. La réunion d'équipe est également le moment de construire les différents projets en fonction des souhaits, idées, recensés lors des groupes d'expression des usagers et des enfants.

- *Le projet d'accompagnement du public dans le service*

- **Projet personnalisé**

Lors de l'accueil, un contrat d'hébergement est signé par la personne accueillie et lui permet de s'enquérir des modalités d'accompagnement proposé sur le dispositif. A cette occasion est également remis le règlement intérieur grâce auquel elle peut prendre connaissance de ses droits et de ses obligations au sein du service. Deux mois après son emménagement, elle sera conviée à un rendez-vous dont le but sera d'établir son projet personnel individualisé. Ce dernier, réalisé en présence du référent et du chef de service, a pour vocation d'objectiver l'accompagnement de la personne en définissant les modalités de suivi et les engagements réciproques.

- **Axes de travail**

Différentes thématiques sont abordées lors de l'établissement du Projet Personnel Individualisé telles que la situation administrative, la santé, les liens familiaux/ sociaux, l'emploi ou la formation ou encore le logement et la parentalité. Les objectifs fixés engagent la personne ainsi que le référent et le chef de service qui devront répondre de l'avancée de la situation lors de la remise à jour du PPI tous les 6 mois à l'occasion d'un nouveau rendez-vous tripartite où sera reconduit le contrat d'hébergement. Les personnes hébergées sur Hébergement, seront quant à elles orientées vers le droit commun en fonction des besoins diagnostiqués.

- **Lien avec le référent**

Le référent et les personnes accompagnées se rencontrent régulièrement afin d'avancer sur les objectifs fixés lors du PPI. Sur Hébergement, des visites à domicile permettent aux référents de travailler plus particulièrement sur la thématique du logement.

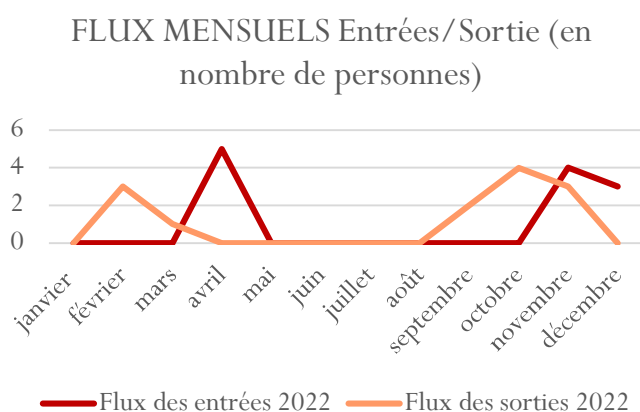
- **Ateliers spécifiques**

L'implication de nombreux bénévoles permet de diversifier les services proposés aux personnes accueillies. Si les cours de FLE ont été suspendus en septembre 2022 faute de participants, l'aide aux devoirs dont la récurrence est de 2 fois par semaine connaît un franc succès. Chaque mercredi, Unicité anime l'après-midi des enfants. Une sophrologue et un professeur de hand-fit proposent leur service une fois par semaine et des ateliers socio-esthétiques sont proposés chaque mois. Un jeudi par mois une psychologue clinicienne s'entretient avec les personnes qui le souhaitent et dispense un temps clinique à l'équipe. En plus de cela des activités ponctuelles telles que des fêtes, des goûters thématiques, des soirées cinéma et autres moments partagés ont lieu de manière régulière entre les différents services.

## 2) Les chiffres clés de l'année

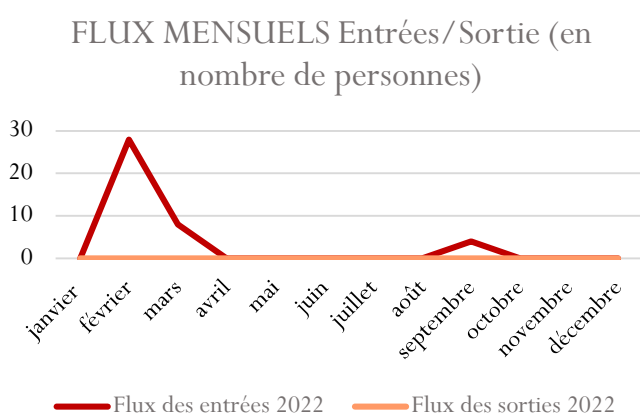
- *Flux mensuel entrées/sorties*

- **Armada**



Les deux premières sorties sur février et mars concernent des personnes dont nous sommes restés sans nouvelles. En revanche à partir de septembre, nous assistons aux premières sorties de personnes sur des logements autonomes, seules ou en couple.

- **Hébergement**

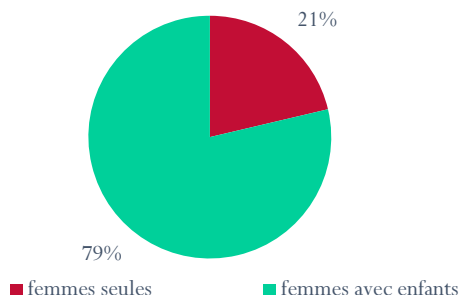


En février et mars, on assiste à un pic des entrées corrélé à la captation de 9 logements diffus. En septembre, un 10ème appartement nous permet de mettre à disposition les dernières places disponibles.

- *Typologie des personnes accompagnées*

- **Armada**

Typologie des personnes accompagnées en 2022

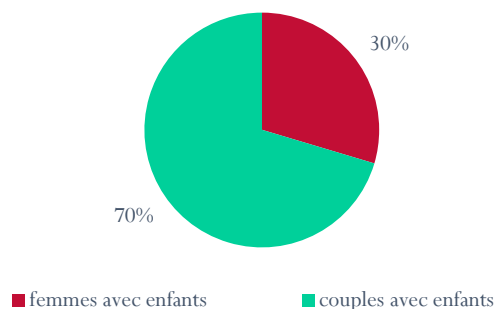


L'Armada accueille 12 femmes seules et 14 femmes avec enfants. Les 79 % du graphique représentent donc 14 femmes et 33 enfants.

- **Hébergement**

Hébergement accueille en majeure partie des couples avec enfants, ceci s'explique surtout du fait de la typologie des logements de type T3 captés cette année.

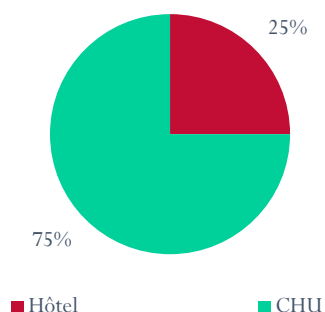
Typologie des personnes accompagnées en 2022



- *Répartition des entrées par lieu de provenance*

- **Armada**

Origine des personnes accueillies

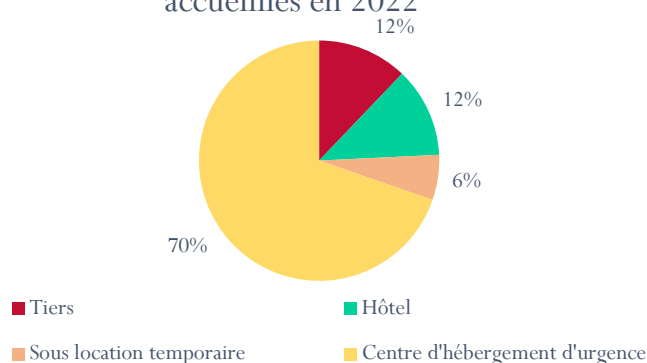


Les trois quarts des personnes admises cette année proviennent de centres d'hébergement d'urgence, le quart restant logeait précédemment en chambre d'hôtel auto-financée ou financée par la métropole.

## • Hébergement

On constate qu'une majorité de personnes hébergées venaient de centre d'hébergement ce qui s'explique par la fermeture de plusieurs sites sur 2022. Une proportion moindre était hébergée temporairement chez des tiers à l'hôtel ou en sous location.

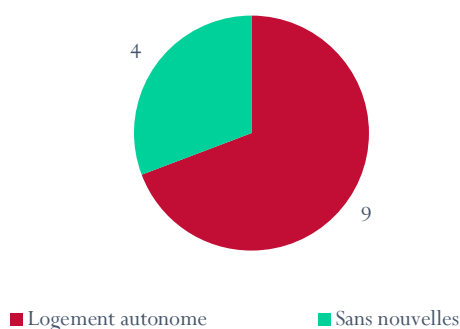
Origine des nouveaux ménages accueillis en 2022



### • Répartition des sorties par lieu de destination

## • Armadames

Lieu de destination



En 2022, 2 ménages ont quitté les lieux sans que nous ne connaissions leurs motivations. Les autres ménages, sont partis pour investir des logements autonomes.

## • Hébergement

Aucune sortie n'a eu lieu sur Hébergement cette année

### 3) Bilan et éléments marquants de l'année

L'année 2022 a été marquée par la captation de 10 logements en diffus faisant passer notre capacité d'accueil de 82 à 122 places et donc par la réorganisation du travail de l'équipe missionnée à la fois pour accompagner les personnes hébergées sur le collectif et en appartements.

C'est également cette année que l'Armadames a connu ses premières sorties de personnes en logements autonomes, grâce, notamment à notre partenariat avec la MVS dans le cadre des ACIA.

En 2022 l'équipe a également eu l'opportunité d'assister à l'essor rapide du tiers-lieu « Les Grandes Voisines » sur lequel l'Armadames et une partie d'Hébergement sont implantés. La construction de ce lieu partagé a contribué à la naissance d'interactions diverses et variées entre salariés, hébergés, et porteurs de projets. La présence d'associations culturelles et artistiques a représenté un réel bénéfice pour les personnes habitants sur le site qui ont eu la possibilité de s'investir dans une multitude d'activités. L'ouverture du Pôle Santé Solidaire et de l'épicerie sociale ont concouru au développement des services proposés aux personnes hébergées et au territoire.

#### 4) Perspectives et projets

Objectifs 2023 : nouveautés, prolongements, déploiements, projets concrets

Pour 2023, l'équipe de l'Armadales et d'Hébergement est désireuse de poursuivre le travail interservices engagé avec les différents acteurs des Grandes Voisines en impliquant d'avantage les personnes hébergées dans la construction de projets qui devraient par ailleurs s'enrichir du fait de l'obtention de l'autorisation ERP (établissement recevant du public) en novembre 2022.

Conscients que nous ne pouvons pas préparer les personnes à investir un logement autonome sans les inciter à réduire leur impact environnemental, nous souhaiterions cette année mettre l'accent sur notre responsabilité écologique, en poursuivant notamment le travail engagé dans le cadre de la clean walk réalisée au printemps dernier en partenariat avec l'association « Sauvegarde de l'Yseron ». Pour ce faire, la construction d'un groupe de travail interservices devrait voir le jour dès début 2023.

De manière générale, un travail sur l'exercice de la citoyenneté est à approfondir et sera réfléchi cette année.

Enfin, nous souhaiterions accroître les sorties logement, en poursuivant notre partenariat avec la MVS dans le cadre des ACIA.

#### 5) Focus sur le marché de Noël des Grandes Voisines



Le 26 novembre 2022, le site des Grandes Voisines a organisé pour la première fois son propre marché de Noël. A cette occasion, un groupe de femmes de l'Armadales a émis le souhait de commercialiser de petites douceurs sucrées et salées, préparées par leur soin. Ce moment plein de gaieté s'est vu couronné de succès et les visiteurs comme les organisateurs ont pu exprimer leur satisfaction.

Les femmes à l'origine de la tenue du stand ont choisi d'utiliser les fonds récoltés pour l'acquisition d'un baby-foot et d'une table de

ping-pong qui seront offerts aux enfants de l'Armadales à l'occasion des festivités de Noël.



# N. Le Centre d'Hébergement Transitoire d'Insertion LGV

## 1) Introduction et présentation de l'organisation du service

- *Fiche d'identité*

Adresse	40 Avenue de la table de pierre – 69340 Francheville			
Date de création	2019			
Budget prévisionnel des charges	CHTI Collectif : 508 999 € CHTI Diffus : 813 854 €			
Chef de service	Virginie Clair			
Composition de l'équipe	9 Travailleurs sociaux			
Les différents dispositifs du service	Nombre de places	Taux d'encadrement par travailleur social	Taux d'occupation annuel	Taux de rotation annuel
Collectif	56	1/6	86,7 %	73 %
Diffus	138	1/15	97,9 %	

- *Organisation du service*

- **Les moyens matériels et humains**

Au sein du tiers lieu des Grandes Voisines, 26 chambres permettent l'accueil de 56 résidents suivant les typologies suivantes : 16 chambres sont prévues pour accueillir une personne isolée et 10 chambres familiales sont agencées pour accueillir des familles composées de 4 personnes. Par ailleurs, 28 appartements en diffus sont destinés à héberger 138 personnes. Au total, 194 bénéficiaires peuvent être orientés par le biais de la commission Insertion de la Maison de la Veille Sociale. Après un entretien permettant de valider un projet de vie aboutissant à une sortie de logement autonome, les résidents sont ensuite admis dans leur hébergement pour une durée de 6 mois, renouvelables deux fois.

Les travailleurs sociaux sont présents de 7h à 22h, 7 jours sur 7, pour faciliter la progression vers l'emploi, l'autonomie et le logement.

Plusieurs postes ont été définis tout au long de la journée afin que nous puissions apporter rapidement des réponses aux nécessités quotidiennes ou aux urgences, notamment auprès des résidents en diffus.

7h/15h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille sur la vie en collectif</li> <li>• Rendez vous de suivi</li> </ul>
8h30/16h30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil</li> <li>• Orientations rapides des demandes des bénéficiaires</li> </ul>
9h/16h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• réponse aux urgences en diffus</li> <li>• Visites à domicile en diffus</li> </ul>
14h/22h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendez vous de suivi</li> <li>• Veille et animation de la vie en collectivité</li> </ul>

Tous les mercredis, les personnes sans ressource bénéficient de la banque alimentaire, et les permanences d'une infirmière au sein du service permettent d'être plus juste dans le suivi médical. Par ailleurs, la présence du Pôle Santé Solidaire sur le tiers-lieu permet de consulter des professionnels de la santé. Une blanchisserie, des services d'entretien et les animations du tiers lieu viennent compléter l'offre de services au sein des Grandes Voisines.

Enfin, le partenariat avec le dispositif PERLE permet aux résidents d'aller vers l'emploi, de manière ajustée, et notre participation aux commissions ACIA facilite grandement les sorties vers le logement.

- **Communication d'équipe**

L'équipe de 9 travailleurs sociaux est pluridisciplinaire (Assistant.e Social.e, Educateurs.trices spécialisé.e.s, CESF) mais chacun a la responsabilité du suivi socio-éducatif d'une vingtaine de bénéficiaires. Chaque mardi matin, des groupes de travail permettent d'aborder les axes compliqués de notre métier, et l'après-midi est consacré à la coordination du service via la réunion d'équipe. L'ordre du jour est établi collectivement et les partenaires sont invités régulièrement pour approfondir notre collaboration. Enfin, chaque mois, l'équipe dispose d'un temps d'analyse des pratiques avec un intervenant extérieur. Une société de sécurité assure la présence en cas de nécessité 24h sur 24.

- *L'accompagnement du public dans le service*

Au sein du CHTI, les priorités socio-éducatives sont orientées sur l'autonomie nécessaire à la gestion d'un logement autonome. A travers les contrats d'accompagnement personnalisés, des objectifs et un échéancier sont établis conjointement entre travailleur social référent et bénéficiaire : la santé, la scolarité, l'autonomie administrative, l'alimentation, les rythmes de vie et la conjugalité sont des thèmes abordés dans chacun des contrats.

Ce contrat d'accompagnement personnalisé ne peut être désolidarisé de la convention d'hébergement. La durée est la même et les signatures des deux documents se font simultanément.

Le suivi se poursuit par des rencontres hebdomadaires, en diffus comme en centre d'hébergement collectif. Si la proximité avec les bénéficiaires hébergés sur site facilite les rencontres sur des temps de vie quotidienne, les familles en diffus doivent venir au sein du service chaque mercredi, notamment pour le courrier et les rendez-vous de suivis. De plus, des visites à domicile sont organisées tous les 15 jours au maximum.

Les rencontres avec PERLE sont définies comme obligatoires sur le parcours d'un résident s'il est sans emploi, tout comme la participation aux ateliers ASL, si la personne ne maîtrise pas la langue française.

- *Les petits pas*

L'équipe socio-éducative s'est davantage penché sur la présence des enfants : lors des rencontres avec les parents, les enfants ne participent parfois pas du tout, mais sont assez perméables aux émotions. Il était donc nécessaire de leur créer des espaces individuels. Ainsi, chacun d'entre eux est encouragé à solliciter les travailleurs sociaux afin de partager l'évolution de leurs souhaits et de leurs bons développements.

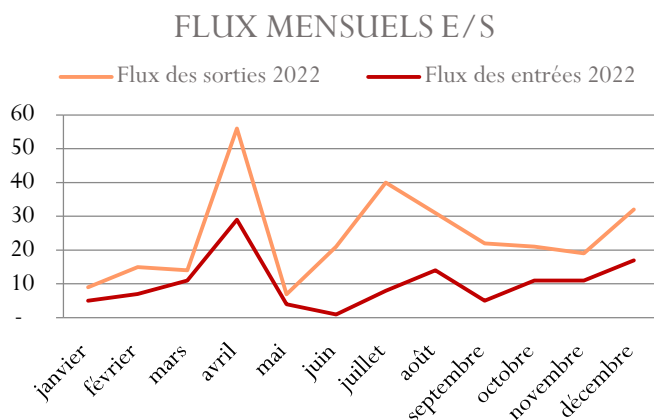


Au sein du CHTI, chaque enfant peut établir son contrat d'accompagnement personnalisé. Des planches imagées ont été créées par l'équipe de travailleurs sociaux, afin d'aborder la santé, la scolarité, la douleur ou les humeurs. Chaque enfant partage son envie (faire du football, aller au zoo) et ses craintes (école, sociabilisation, etc.).

Par ailleurs, au sein des Grandes Voisines, un comité des petits voisins a vu le jour. Cela permet d'aborder collectivement leurs envies, par exemple sur l'animation (un carnaval de super héros) ou leurs peurs (les voitures roulent vite ou un endroit mal éclairé par exemple). Cet

espace-temps d'expression permet à chacun de participer à la découverte accompagnée du site mais aussi de leur lieu d'hébergement.

## 2) Les chiffres clés de l'année



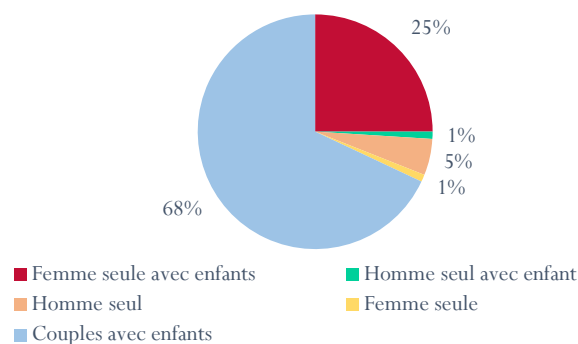
Le flux des admissions des résidents n'a pas subi d'évènements extérieurs. Les entrées et les sorties importantes ont été faites lors de départ des grandes familles. Nous avons des familles composées d'un couple et de 8 enfants et leurs sorties marquent alors des entrées nombreuses.

Au-delà des variations des sorties en logement, le flux a pu être ralenti pendant l'été, où les orientations se font beaucoup plus lentement face aux congés estivaux.

### • Typologie des personnes accompagnées

La majorité des résidents sont en situation familiale de type couple avec enfants. Néanmoins, la mixité du public apparaît : au fil des aménagements des chambres, nous avons pu accueillir plus de personnes dites isolées, de tous âges, ainsi que des femmes seules avec leurs enfants. Cette mosaïque de personnalités nous a permis d'observer des solidarités entre les résidents : garde d'enfants, emploi partagé, confidences des jeunes aux plus âgés. Le centre d'hébergement collectif bénéficie d'une dynamique collective similaire à un foyer, que les anniversaires viennent ponctuer.

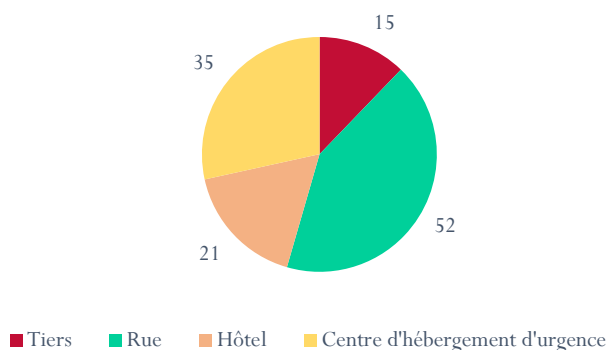
### Typologie des personnes accompagnées en 2022



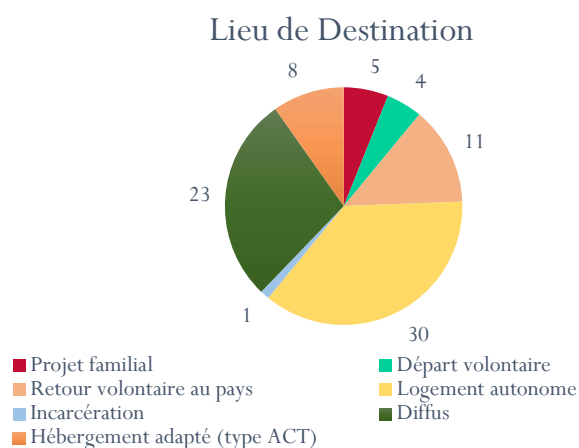
### • Répartition des entrées par lieu de provenance

La majorité des résidents proviennent de la rue : squat, habitats mobiles ou terrains occupés, les familles sont souvent orientées à la suite d'un premier contact avec une association qui a établi le diagnostic pour la Maison de la Veille Sociale. Enfin, via la commission Insertion de la MVS, nombre de personnes proviennent de structures d'accueil d'urgence amenées à fermer : nous avons reçu plusieurs candidatures à l'occasion de la fin du projet de EHD de Rillieux.

### Origine des personnes accueillies



- **Répartition des sorties par lieu de destination**



La majorité des bénéficiaires a évolué vers un parcours résidentiel classique : accès au logement autonome ou en diffus, les familles ont ainsi pu prendre attache avec un territoire, la gestion locative et les services de droits communs correspondants.

Plus compliquées à mettre en œuvre, nous avons pu procéder à des orientations spécifiques de type appartement de coordination thérapeutique. Face à un public usé par un grand parcours d'errance, les suivis

médicaux sont complexes et nous découvrons parfois des pathologies anciennes et aggravées, nécessitant des soins quotidiens.

### 3) Bilan et éléments marquants de l'année

2022 aura été l'année de **la fluidité vers le logement** : 98 personnes ont vu leurs projets aboutir. Ces départs ont ainsi fait naître un élan collectif. Chacune des familles aspire aujourd'hui à pouvoir, elles aussi, partir vers un logement. La motivation pour l'insertion professionnelle se trouve ainsi renforcée.

Par ailleurs, la présence au sein du **tiers lieux** propose de nombreuses opportunités : ateliers artistiques hebdomadaires le mercredi pour les enfants et le lundi pour les adultes. La présence d'une agence d'intérim sur site facilite aussi notre accompagnement, et les résidents sont invités à les rencontrer et déposer leurs CV. Chacun des porteurs de projet offre une facette de vie collective favorisant le vivre ensemble, ici comme à l'extérieur.

L'équipe a vu 2022 exaucer un vœu **d'accompagnement collectif personnalisé** via l'expression théâtrale avec pour unique objectif : « Construire son Je professionnel ». Le travail en équipe se trouve ainsi marquée par plus de cohérence et de cohésion.

De **nouveaux axes de travail** au sein du service ont été proposés en plus des 5 « classiques » par l'équipe en 2022 : vie participative, la place de la femme, le numérique.

Tous ces pôles permettent ainsi une pluridisciplinarité supplémentaire, alimentée par des formations, ateliers ou nouveaux partenaires.

### 4) Perspectives et projets

- **Projets concrets**

La thématique du numérique devrait pouvoir être mise en œuvre plus que jamais. A l'heure où bien des services publics utilisent des sites en ligne pour régulariser les situations, nous avons demandé aux résidents de télécharger sur leurs téléphones toutes les applications nécessaires à leur autonomie. Néanmoins, il s'avère incontournable de passer par des ateliers de mise en pratique.

Encore plus prioritaire, nous observons des habitudes d'écran chez les enfants qui nous semblent beaucoup trop néfastes : le temps d'écran des enfants en période de vacances peut s'étaler sur une journée. Les adultes eux, reviennent nous transmettre des informations, bien souvent alarmantes et dangereuses, qu'ils ont glané sur des sites peu fiables. Nous recherchons ainsi des partenaires adaptés afin de pouvoir transmettre les dangers du numérique et nous préparons pour mettre en place des soirées de prévention.

- *Le projet de service*

Le projet de service prend fin et présente aujourd'hui des éléments obsolètes. Depuis, nous avons eu une mixité au sein des bénéficiaires, donc un changement des besoins, de nouveaux partenariats et bien sur le déménagement. L'accompagnement se transforme, la gestion locative adaptée prend plus de place via le nombre d'hébergements en diffus, et tous ces éléments démontrent la nécessaire actualisation et réécriture du projet de service.

Dans un premier temps, une lecture collective en équipe va permettre de supprimer les éléments anciens, et des séances de travail vont s'organiser afin de mettre en avant les nouveautés. Si le sens primordial et les objectifs du service restent les mêmes, nos méthodes et nos outils ont changé. Un travail sera mené début 2023 sur des méthodes créatives (ex : cartes heuristiques), puis, il est prévu une séance de présentation aux bénéficiaires. Le déploiement de la phase d'écriture se fera sur le deuxième semestre 2023.

# O. Le Centre d'Hébergement d'Urgence LGV

## 1) Introduction et présentation de l'organisation du service

- *Fiche d'identité*

<b>Adresse</b>	40 Avenue de la Table de Pierre, 69 340 Francheville			
<b>Date de création</b>	Novembre 2020			
<b>Budget</b>	1 126 802 €			
<b>Chef de service</b>	Cédric Bérard			
<b>Composition de l'équipe</b>	6 travailleurs sociaux ; 1 Veilleur de nuit mutualisé			
<b>Les différents dispositifs du service</b>	<b>Nombre de places</b>	<b>Taux d'encadrement par travailleur social</b>	<b>Taux d'occupation annuel</b>	<b>Taux de rotation annuel</b>
CHU LGV	118	1/20	103,58 %	45,3 %

- *Organisation du service*

- **Moyens matériels du site**

Le Centre d'Hébergement d'Urgence LGV se situe au 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> étage du bâtiment C des Grandes Voisines à Francheville. D'une capacité de 118 places, le CHU accueille un public familial pour l'essentiel (108 places), dix places étant allouées à un public isolé.

Chaque plateau d'habitation se compose de 10 chambres de tailles 4, de 14 chambres de taille 1 à 2 en fonction de la configuration du ménage, et de deux chambres PMR. Toutes les chambres sont équipées d'un espace sanitaire individuel. Les douches et les cuisines, respectivement au nombre de 2 par étage, sont collectives.

L'installation du service sur le site des Grandes Voisines permet de profiter :

- Des services mutualisés de la maintenance, de la blanchisserie, de la Banque Alimentaire et de l'épicerie sociale (respectivement portés les ACI du FNDSA et de la FADS) ;
- D'une offre culturelle et d'animation grâce aux différents porteurs de projet associés aux Tiers Lieux et à Plateau Urbain ;
- D'une offre de Santé via le Pôle Santé Solidaire ;
- De la présence d'un service de sécurité 24 heures sur 24.

- **Organisation d'équipe**

L'équipe est constituée de six personnes issues de formations différentes, métier du social, de la santé, et universitaire. Cette variété de profils enrichie d'autant notre pratique, les situations des résidents pouvant être abordées/analysées sous différents prismes.

L'organisation du service en horaire d'internat assure une présence continue de 7h à 22h chaque jour de la semaine, et doublée entre 9h et 21h (hors week-end) pour :

- Faciliter les accompagnements extérieurs en journée ;
- Permettre l'organisation et la tenue d'atelier collectif / animation en interne et en partenariat avec les autres services et structures intervenant sur le Tiers-Lieu ;
- Assurer une présence renforcée à partir de 18h, temps forts de la vie du site.
- A 22h, un relais s'opère avec le veilleur de nuit présent jusqu'au matin, parfois également avec les agents de sécurité lorsque la situation le nécessite.

- Le choix d'organisation s'appuie sur la mise en place d'un système de référence/coréférence couplé à une spécialisation thématique afin de :
- Favoriser la continuité et la cohérence de l'accompagnement pour les familles hébergées. Chaque travailleur social porte entre 5 et 6 références et autant de coréférences ;
- Faire monter en compétence les travailleurs sociaux et améliorer la qualité du service rendu et la mobilisation des travailleurs sociaux autour de thématiques qui les intéressent plus spécialement.

La situation des personnes accompagnées est également partagée au sein de l'équipe via des transmissions écrites régulières, le cahier de liaison (qui détaille les événements du jour et indique les RDV pris), et à l'occasion des temps de la relève et de la réunion d'équipe, hebdomadaire.

#### • **Le projet d'accompagnement du public dans le service**

Les missions principales dont découle le projet d'accueil et d'accompagnement sont :

- Assurer la protection des personnes hébergées soit la satisfaction des besoins primaires ;
- Travailler à l'ouverture des droits des personnes, notamment en termes de santé ;
- Investir les champs de l'intégration socio-culturelle, de l'insertion professionnelle et par le logement ;
- Stimuler les Capacités d'Agir et de Pouvoir Faire de nos résidents ;

Chaque famille est accueillie dans le centre à l'issue d'un entretien avec le chef de service et le travailleur social. A l'occasion de cet entretien, les infrastructures, le fonctionnement du centre et la nature des services et prestations apportés sont présentés. L'accompagnement est ensuite contractualisé via la signature du contrat d'hébergement, et un premier diagnostic social réalisé. Ce dernier pose les premiers jalons de l'accompagnement.

Des points d'étape sont tenus sur une base bimensuelle afin d'analyser les évolutions, lever les freins et proposer de nouveaux axes de travail le cas échéant. Plusieurs thématiques sont alors abordées, que ce soit en matière de droit au séjour, de santé, de parentalité, d'insertion par l'emploi ou par le logement.

Au regard des particularités du public accueilli, familial, présentant des parcours longs d'errance, le service du CHU décide d'insister sur deux thématiques :

- L'enfance et la parentalité via la mise en place d'atelier Y'APP avec Concilia'bulles et le recrutement pendant l'été d'une animatrice dédiée.

Le programme Y'A Personne de Parfait propose un cycle de 6 séances/ateliers coconstruit avec les parents (groupe de 6 adultes bénéficiaire) et vise à « *accroître les connaissances des parents sur la santé, la sécurité et les comportements des enfants, et à promouvoir les pratiques parentales positives* ».

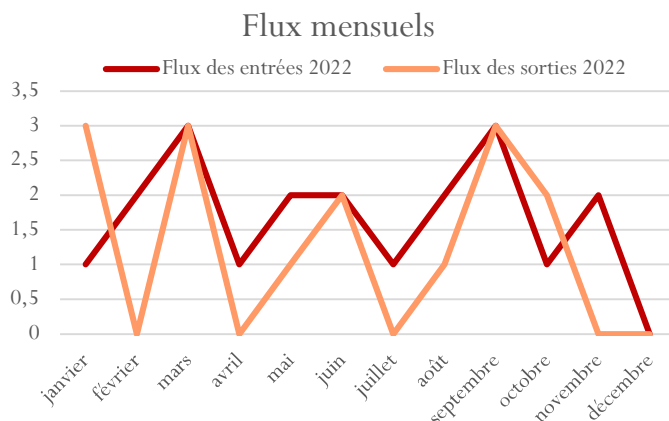
- L'Autonomisation et le Pouvoir d'Agir, via des ateliers menés par Mac Laab en collaboration avec le réseau Orspere-Samdarra. L'objet de cette intervention est double : œuvrer au travers d'ateliers destinés aux usagers (groupe de huit) à leur remobilisation via la mise en place de micro-actions valorisantes, et former l'équipe sociale à ces techniques d'animation.

Les ateliers sus cités ont facilité la mobilisation individuelle et collective de nos résidents :

- A l'occasion d'évènements inter-service proposer une action collective, comme ce fut le cas lors du marché du Noël avec la tenue d'un « stand sucré-salé ». La vente d'une production dont les bénéfices seront intégralement alloués à des actions collectives,
- En réponse à des points de blocages extérieurs au service en apportant une alternative organisationnelle collective et spontanée, comme ce fut le cas avec la buanderie pour pallier une désorganisation née d'un sous-effectif.

## 2) Les chiffres clés de l'année

- *Flux mensuel entrées/sorties*

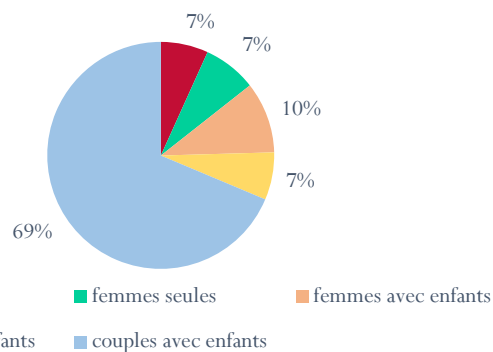


On constate une homogénéité des mouvements d'entrée et de sortie sur l'année. Le taux d'occupation étant élevé, les mouvements sont conditionnés par la libération de places en amont.

- *Typologie des personnes accompagnées*

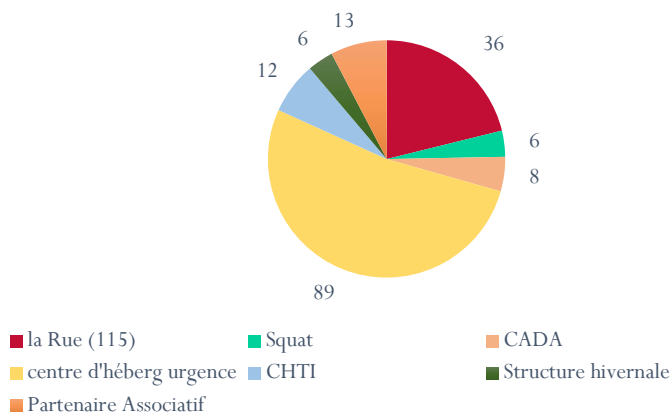
Pour rappel, le CHU LGV accueille un public principalement familial, 10 places étant fléchées à destination des isolés. Dans les faits, le public isolé orienté par la MVS est légèrement supérieur, au nombre de 17.

### Typologie des personnes accompagnées en 2022



- *Répartition des entrées par lieu de provenance*

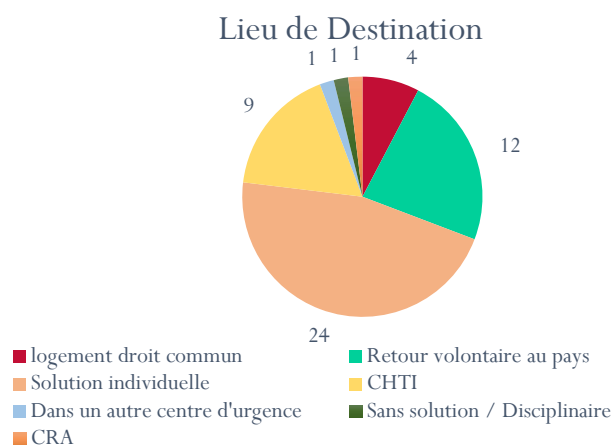
### Origine des personnes accueillies en 2022



La majorité des personnes orientées l'ont été par des structures partenaires, principalement à la suite de fermetures de lieux.



- **Répartition des sorties par lieu de destination**



### 3) Bilan et éléments marquants de l'année

Le passage du Plan Froid au CHU et le déménagement en cours d'année 2021 s'est traduit par un turnover important au sein des travailleurs sociaux, qui tous ne se retrouvaient plus dans la mission. Le service a connu des difficultés de recrutement (pénurie de profils qualifiés) et n'a pu se stabiliser sur l'exercice.

L'organisation en a été affectée/impactée, ne nous permettant pas d'investir comme souhaité tous les chantiers balisés en 2022, l'écriture du projet de service (à 14 mains) est notamment reprogrammée, et corollairement le projet de revisiter les outils de la loi 2002-2.

A défaut l'équipe a su se focaliser sur ces missions primaires, tout en maintenant le cap sur le Pouvoir d'Agir et la Participation.

### 4) Perspectives et projets

Dans la continuité de l'année 2022, l'année 2023 doit s'inscrire dans :

- L'écriture du projet de service, à l'occasion de laquelle l'ensemble des outils loi 2002-2 seront revisités. A cette fin, un échéancier et des ateliers sont programmés pour le premier semestre 2023 ;
- Le développement d'activités partagées avec le concours des occupants du Tiers Lieux, de la FNDSA, et des acteurs extérieurs. Si des thématiques transversales ont déjà été identifiées, la place de l'Art et de la Culture notamment, de nouvelles doivent être portées au titre d'objectifs annuels. A ce titre nous souhaitons investir le champ de l'éco-responsabilité.

## P. Accueil Ukraine

### 1) Introduction et présentation de l'organisation du service

- *Fiche d'identité*

<b>Adresse</b>	40 Avenue de la Table de Pierre, Francheville
<b>Date de création</b>	Mars-22
<b>Budget prévisionnel des charges</b>	
<b>Chef de service</b>	Cédric Bérard
<b>Composition de l'équipe</b>	1 travailleur social
<b>Total de personnes accueillies</b>	<b>Occupation mensuelle moyenne</b>
126	45

Sur demande des services de l'état, dans l'attente d'une homologation « Etablissement Recevant du Public » et de l'ouverture de l'hôtel, les chambres du Grand Barnum ont été proposées à des ukrainiens en exil.

L'Accueil Ukraine du Grand Barnum se situe au 4e étage du bâtiment C. Vingt-sept chambres sont allouées à cette fin, 10 chambres doubles supérieures (pouvant accueillir jusqu'à 4 personnes si nécessité), 15 chambres doubles standards et 2 dortoirs. L'accueil est *en pension complète* - un espace restauration est identifié au RDC du bâtiment principal et des repas servis au déjeuner et au diner, le petit déjeuner étant pris directement à l'hôtel – et un service « buanderie » est proposé.

Sur l'année ce sont 126 personnes qui ont été accueillies, avec une présence mensuelle moyenne de 45 résidents.

- *Organisation et Mission*

Le fonctionnement et la mission de l'Accueil Grand Barnum peuvent être assimilés à ceux d'un centre de transit, les résidents n'ayant pas vocation à s'installer de façon pérenne (inconditionnalité de l'accueil). Aussi à son ouverture, l'Accueil Ukraine du Grand Barnum ne doit pas excéder une durée de trois mois, le rôle du travailleur social étant alors de s'assurer que les droits sont ouverts, les besoins primaires couverts, et faciliter l'orientation des ménages.

L'organisation des services de l'état avec l'ouverture d'une plateforme d'accueil recevant l'ensemble des partenaires améliore le parcours d'accès aux droits des populations ukrainiennes que ce soit pour :

- Le séjour avec les services de la préfecture (APS) et de l'OFII (pour l'ADA) ;
- La santé avec une permanence de la CPAM et des consultations médicales organisées in situ ;
- La protection sociale et de solidarité avec la présence de la CAF ;
- L'insertion professionnelle avec Pôle Emploi ;
- Le logement avec la Maison de la Veille Sociale

- *Parcours d'admission des bénéficiaires*

Les ménages sont admis à l'Accueil Ukraine du Grand Barnum sur orientation de la Croix Rouge qui coordonne l'ensemble des orientations. A leur arrivée sur le service, le règlement intérieur et la lettre d'orientation d'entrée transmise par les services de la préfecture sont présentés aux ménages pour signature. Un premier point d'étape est ensuite réalisé en présence du travailleur social. En fonction de l'avancée de leur dossier administratif, les ménages sont conduits vers la plateforme d'accueil pour finaliser l'ouverture de leur droit.

- **Orientation vers le logement**

Dans le cadre du dispositif Ukraine, au maximum deux orientations logement peuvent être proposées : la première vers un logement en Intermédiation Locative et la seconde pour une temporalité de 3 mois renouvelables vers un Hébergement Citoyen (chez des particuliers volontaires pour les accueillir).

En cas de refus, une Fin de Prise en Charge au sein de l'établissement est actée. Parfois et de manière dérogatoire un transfert interdépartemental a pu également être proposé.

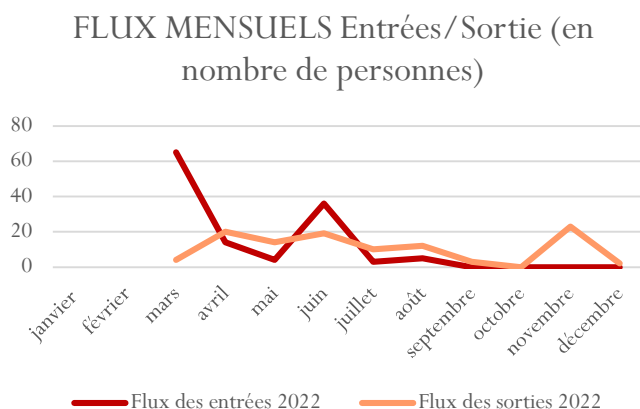
- **Accompagnement**

La mission principale du travailleur social est de s'assurer de l'inscription des résidents dans le circuit départemental d'orientation vers le logement et de la mise à jour de leur situation administrative. La temporalité de l'accueil faisant (de 3 à 9 mois maintenant), le travailleur social investit d'avantage le champ de la santé, et dans une moindre mesure les champs de l'insertion professionnelle - plus spécifiquement Pôle Emploi et Mission Locale – et de la scolarité.

Ce public a le plus souvent des ressources tant personnelles que financières et sait faire preuve de beaucoup d'autonomie.

## 2) Les chiffres clés de l'année

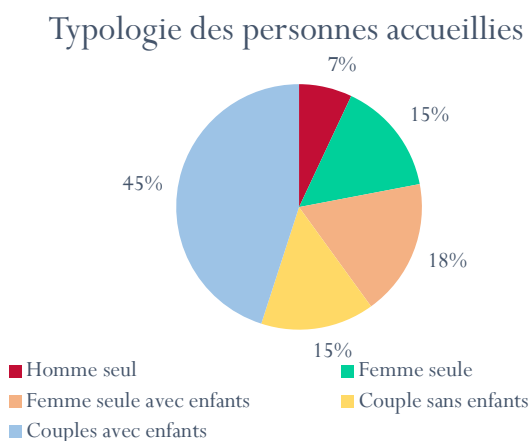
- **Flux mensuel entrées/sorties**



Deux événements distincts sont notables avec :

- Un mouvement d'entrée en juin correspondant à une orientation interdépartementale ;
- Un mouvement de sortie en novembre faisant suite à l'homologation ERP et à l'ouverture de l'hôtel à une clientèle propre. A cette fin le « Carré », soit 10 chambres, est libéré.

- **Typologie des personnes accompagnées**

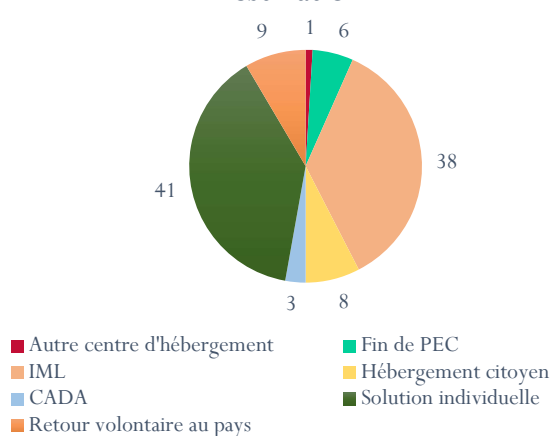


Le public accueilli est principalement familial (63%).

Compte tenu du contexte en Ukraine et notamment de la mobilisation générale, la présence d'hommes isolés surprend. Toutefois, de nombreux ménages sont résidents étrangers en Ukraine et la loi martial ne s'applique pas à leur situation.

- **Répartition des sorties par lieu de destination**

Répartition des sorties par lieu de destination



Quelques tendances peuvent être soulignées :

- Neuf personnes, soit 8.5% des personnes sorties du dispositif sont retournées en Ukraine, majoritairement cet été alors que le contexte en Ukraine s'était « stabilisé ». L'équipe a également été témoin sur la même période de nombreux mouvements pendulaires ;
- De nombreux ménages avaient des solutions personnelles, soit chez des proches, soit par leurs propres moyens ;
- Six personnes, soit 2 ménages sortent du dispositif sans solutions faute d'avoir accepté les orientations qui leur avaient été proposées.

### 3) Perspectives et projets

Le dispositif Ukraine au sein de l'Hôtel Grand Barnum devrait s'arrêter au cours de l'année 2023. En effet, le flux d'arrivée d'Ukrainiens tend à se tarir sur le Rhône et l'obtention de l'ERP en décembre 2022 impliquera une commercialisation de l'ensemble des chambres de l'hôtel et le plein fonctionnement de notre entreprise d'insertion en cours d'année.

## Q. Le Pôle Santé Solidaire

L'année 2022 a été marquée par la création le 25 avril du Pôle Santé Solidaire sur le site des Grandes Voisines à Francheville. Cette expérimentation donne déjà de très bons résultats. Entre mai et décembre 2022 plus de 1000 passages ont eu lieu.

Le Pôle Santé Solidaire s'inscrit dans le projet du tiers lieu des Grandes Voisines qui comprend 5 centres d'hébergement, 2 chantiers d'insertion recouvrant 5 secteurs professionnels, un hôtel, 40 entreprises du champ de l'économie sociale et solidaires et un partenaire responsable de la programmation culturelle.

### 1) Les objectifs

**SECOURS POPULAIRE FRANÇAIS**  
La Fondation de l'Armée du Salut

**LE FOYER**  
NOIR-DANÉ DES SANS-ABRI

# Le Pôle Santé Solidaire

Tiers-lieu des Grandes-Voisines

## Nos Objectifs

- 1 Favoriser la prévention et la promotion de la santé**  
Ateliers animés par nos partenaires spécialisés en prévention et promotion de la santé  
Accompagnement des usagers vers l'autonomie
- 2 Organiser un parcours de soin coordonné et éviter les ruptures**  
Un lieu d'écoute et de convivialité  
Un service d'accueil et d'accompagnement sanitaire et social  
Une équipe formée à l'interculturalité
- 3 Renforcer l'offre de soin, au plus près des usagers**  
Consultations médicales et paramédicales dans une démarche d'aller-vers
- 4 Faciliter la coopération entre tous les acteurs impliqués**  
Un réseau de partenaires et de permanences associatives qui travaillent ensemble  
Un lieu qui favorise la participation des usagers

« Un espace ancré et ouvert sur le territoire, dédié à la santé.  
Un espace qui propose un accueil inconditionnel, participatif, avec une approche globale et positive de la santé. »

L'objectif général du Pôle Santé Solidaire est de Proposer un lieu d'accueil permettant une approche globale de la santé au service du territoire de Craponne- Francheville qui se décline en 4 objectifs spécifiques :

- Favoriser la prévention et la promotion de la santé via des ateliers animés par nos partenaires spécialisés en prévention et promotion de la santé et un accompagnement des usagers vers l'autonomie
  - Renforcer l'offre de soin, au plus près des usagers via des consultations médicales et paramédicales dans une démarche d'aller-vers
  - Organiser un parcours de soin et éviter les ruptures grâce à un lieu d'écoute et de convivialité, un service d'accueil et d'accompagnement sanitaire et social et une équipe formée à l'interculturalité
  - Faciliter la coopération entre tous les acteurs impliqués grâce un réseau de partenaires et de permanences associatives qui travaillent ensemble et un lieu qui favorise la participation des usagers
- Le modèle retenu pour mener à bien ce projet est celui de l'action communautaire en coalition, c'est-à-dire travailler avec des partenaires associatifs et institutionnels ayant le même objectif.

### 2) Les activités et les acteurs au sein du PSS

- *La Fondation dispensaire générale de Lyon*

Il constitue un partenaire décisif pour la création et la vie du Pôle Santé Solidaire. Un cabinet infirmier permet un accès de proximité très apprécié des usagers, pour les soins mais aussi pour les analyses. Son implantation au sein même

du tiers lieu permet de déjouer les nombreuses difficultés de nos publics, barrière de la langue, exclusion numérique, manque d'éducation en santé.

Un médecin est présent un jour par semaine pour un rôle classique de médecin traitant, son agenda est toujours plein.

Une sage-femme est également présente un jour par quinzaine.

Le dispensaire est aussi ouvert sur le territoire grâce notamment à l'accès via Doctolib.

- *Les bénévoles*

Une équipe de 6 médecins bénévoles propose une journée de consultation hebdomadaire. Ce dispositif supplémentaire permet de compléter l'offre de soins et notamment de ne pas laisser de côté les personnes sans droits ouverts. Cette permanence sans rendez-vous permet de raccrocher aux soins des personnes qui en sont encore très éloignées, sans domicile fixe, migrants...

Un gynécologue bénévole intervient pour la promotion de la santé de la femme sous forme d'ateliers participatifs mensuels.

Un opticien bénévole intervient chaque mois pour fournir gratuitement des lunettes grâce à ses stocks d'inventus de montures et à un accord avec ses fournisseurs de verres pour un moindre prix d'achat.

L'offre tendra à s'étoffer sur 2023.

- *Les partenaires associatifs et institutionnels*

L'intérêt de regrouper des actions de prévention et de soins au sein d'un même lieu, est de profiter de la venue de personnes pour le soin pour leur proposer de s'inscrire ou tout du moins de leur faire connaître les ateliers de promotions de santé voire d'y assister lorsqu'ils ont lieu lors de leurs venues.

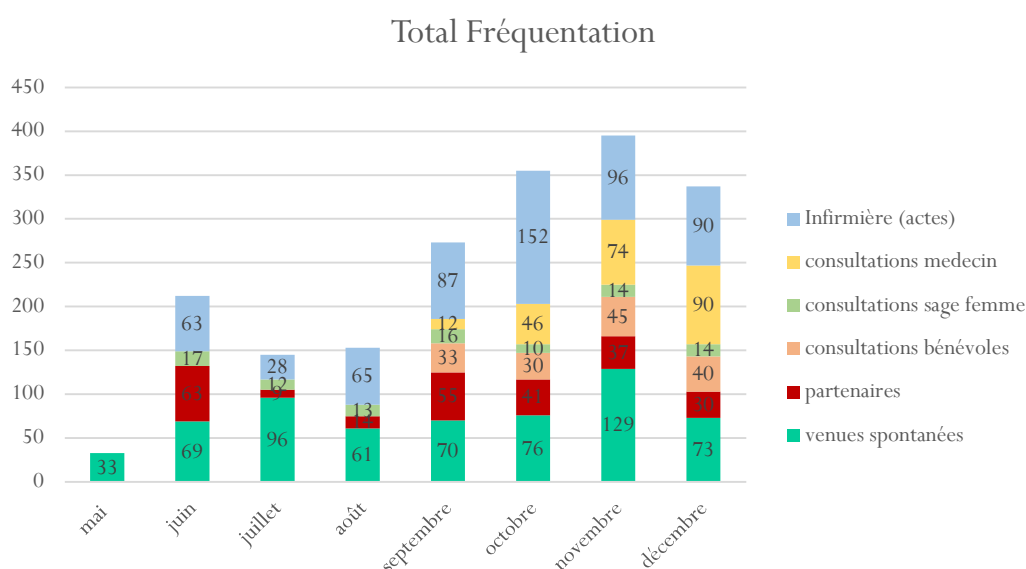
Accompagnement à la parentalité	PMI Val d'Yzeron 1x semaine Association Conciliabule (Y'A Personne de Parfait)
Accompagnement à la réduction des risques	Pause Diabolo
Prévention buccodentaire	Sohdev
Prévention des troubles musculosquelettiques	Ecole d'ostéopathie Collaboration Kinés du territoire
Dépistages hépatites et VIH	AIDES
Informations sur la sexualité	ADHEC
Vaccinations	CDHS
Accompagnement à l'arrêt du tabac	La vape du cœur CDHS
Ateliers sur la promotion de la santé des femmes	Ateliers en interne (gynéco bénévole)
Prévention des cancers et promotion du dépistage	CRCDC AuRA
Accompagnement en santé mentale	Interface SDF directement dans les services ou en consultation au Pôle Santé Solidaire à partir du 1 <sup>er</sup> trimestre 23 1 psychologue 1 fois par mois pour le centre d'hébergement des femmes consultations dans le service et au Pôle Santé Solidaire.
CUMP de Lyon	Collaboration Pour l'accompagnement des Ukrainiens atteint de PTSD

- **La médiatrice santé**

Le non-recours ou non accès aux droits affecte la santé et le parcours de soin des personnes accompagnées. La posture de la médiatrice santé est de « faire-avec », dans l'objectif de favoriser l'autonomie et la capacité d'agir des personnes en travaillant sur la compréhension et la réalisation des démarches. Mais aussi de pratiquer « l'aller-vers » dans l'objectif d'être à proximité des personnes. Son intervention permet de faciliter le retour vers le droit commun des personnes éloignées du système de santé, mais aussi d'alerter les professionnels sur les vulnérabilités et spécificités du public accompagné.

- **Les usagers partenaires**

Grâce au programme « humanisation des soins » de la Fondation de France, quatre usagers partenaires ont rejoint le projet pour apporter leur savoir issus de l'expérience de la précarité, et éviter ainsi la discrimination fortuite. Ils participent à l'évaluation du projet, aux formations, aux enquêtes de terrain, à la construction des ateliers de promotion de la santé et jouent un rôle dans la démarche de rapprochement des publics au PSS. La participation d'un consultant facilite l'inclusion de ces partenaires.



### 3) Les résultats

- Les ateliers organisés par les partenaires : 250 personnes ont participé à des ateliers ou rendez-vous sur 2022
- Présence médecin et sage-femme du Dispensaire Général de Lyon : 318 consultations
- L'infirmière du Dispensaire Général de Lyon : 581 actes, mais aussi de l'assistance au médecin et de la coordination (plus de 1000)
- Médecins bénévoles : 148 consultations

#### 4) Perspectives et projets

En s'implantant sur le tiers lieu, il s'agissait dans un premier temps de prévenir et de contourner les discriminations. Il s'agit d'un modèle innovant de centre de santé primaire qui fonctionne grâce à l'approche partenariale. Disposer d'un lieu dédié à la santé à proximité immédiate des personnes en grande précarité, semble propice à l'accompagnement en santé.

Les activités proposées, combinant soins, prévention, médiation et orientation en santé améliorent la capacité de toute personne qui passe la porte du pôle à prendre en charge sa santé et aide à développer leur autonomie dans le système de santé.

Il faudra maintenant capitaliser sur cette expérimentation grâce notamment à la poursuite du travail de recherche lancé en 2022, faire réseau entre les acteurs de projets innovants (tiers lieu en santé ...) et continuer de proposer de l'information et de la formation sur le territoire, afin de contribuer à changer les pratiques professionnelles et améliorer l'accès aux soins des personnes stigmatisées et/ou discriminées.

Afin de compléter l'accompagnement en santé mentale sur le Pôle Santé Solidaire, grâce à la fondation Bruneau, il sera proposé à un groupe de patients volontaires de créer un podcast sur le thème de la reconstruction. Cette action sera menée par un intervenant artiste confirmé via 12 ateliers.

Vous pouvez trouver le rapport d'activité complet concernant le Parcours Soins Santé et le Pôle Santé Solidaire sur le site de la FADS, rubrique Téléchargements : <https://www.armeedusalut.fr/etablissements/citedelyon/telecharger>



## R. Les ACI des Grandes Voisines

- *Fiche d'identité*

<b>Adresse</b>	40 avenue de la Table de Pierre 69340 FRANCHEVILLE
<b>Date de création</b>	Mai 2021
<b>Financeurs</b>	Principalement la DDETS mais aussi collectivités territoriales (Région AURA, Métropole de Lyon)
<b>Nb d'ETP conventionnés/réalisés</b>	17,71 conventionnés /17,12 ETP réalisés
<b>Chef.fe de service</b>	Mathilde Duteil
<b>Equipe et fonctions</b>	3 ETI et 1 CIP
<b>Activités</b>	<b>Nbr de salariés et d'ETP</b>
Blanchisserie	8 salariés embauchés en 2022 – 3,41 ETP
Epicerie Sociale et distribution alimentaire	9 salariés – 3,95 ETP
Entretien et hygiène des locaux	32 salariés – 9,76 ETP

### 1) Présentation du service

- *L'organisation générale du service*

Les horaires de travail sont adaptés aux différentes activités des ACI « Les Grandes Voisines » :

- L'équipe entretien et hygiène des locaux travaille du lundi au vendredi : 7h30 à 13h30 du lundi au mercredi et de 7h30 à 12h30 du jeudi au vendredi ;
- L'équipe blanchisserie du lundi au vendredi sur une plage horaire allant de 7h30 à 15h30 ;
- L'équipe de l'épicerie sociale et de la distribution alimentaire du lundi au jeudi : 9h à 16h45 les lundis et mercredis et 8h à 15h45 les mardis et jeudis, jours des livraisons de denrées alimentaires.

L'équipe de permanents – ETI et CIP – travaille du lundi au vendredi sur une base de 35 h. Elle se réunit toutes les 2 semaines le mardi après-midi.

- *L'organisation et la présentation des activités*

- **L'entretien et hygiène des locaux**



L'équipe d'entretien assure le nettoyage des 22 000 m<sup>2</sup> de locaux du site – les 3 unités d'hébergement de la FADS, les parties communes, les bureaux et les extérieurs. Créé à l'ouverture du site « Les Grandes Voisines », la brigade s'est dotée de nouveaux équipements (centrale de dilution, autolaveuse, etc.) pour former les salariés aux matériels couramment utilisés dans le secteur du nettoyage.

Le management et la formation en situation de travail de l'équipe sont assurés par l'ETI entretien et hygiène des locaux.

- **La blanchisserie**



Equippée de machines industrielles (3 lave-linges, 2 sèche-linges, 1 calandreuse), la blanchisserie du site assure le lavage du linge plat de l'hôtel le Grand Barnum et de quelques clients externes. Les agents de blanchisserie assurent également une permanence sur la laverie du site destinée à l'usage des résidents.

- **La distribution alimentaire et l'épicerie sociale**

Cette équipe assure la distribution gratuite de denrées alimentaires à destination des résidents du site. Elle réceptionne les marchandises livrées par la Banque Alimentaire du Rhône, puis prépare et distribue les colis alimentaires pour les 475 résidents des 5 services d'hébergement des Grandes Voisines.

Ces salariés travaillent également dans l'épicerie sociale du site. En plus des missions liées à la distribution alimentaire, ils assurent la gestion des stocks et la tenue de la caisse. L'épicerie est un espace de vente de 71m<sup>2</sup>, entièrement aménagé, sur le modèle d'une épicerie classique.



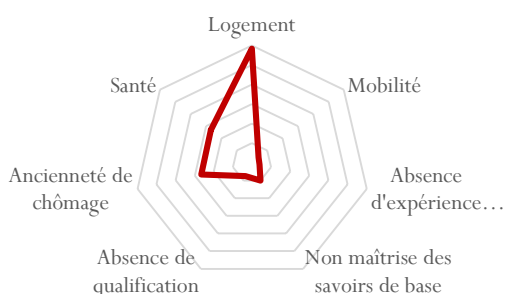
- *Projet d'accompagnement du public dans le service et ses partenaires institutionnels et associatifs*

Les salariés en insertion bénéficient d'un accompagnement socio-professionnel assuré par le binôme CIP-ETI. Cet accompagnement a pour objectif de lever les freins à l'emploi. Il est dispensé tout au long du parcours du salarié : sur le poste de travail par les ETI (adaptation du poste en fonction des capacités du salarié, acquisition de savoir-être professionnels, développement de compétences) et dans le cadre d'un suivi individuel assuré par la CIP (travail sur les freins à l'emploi comme des difficultés de santé ou sociales, élaboration et validation d'un projet professionnel, proposition d'étapes externes et internes telles que formations, PMSMP, ateliers TRE, rencontres métiers, forums d'emploi...).

Des bilans tripartites qui réunissent le salarié en insertion, la CIP et le prescripteur (Pôle Emploi, Missions locales...) sont organisés de façon à faire des points réguliers en se basant sur des grilles d'évaluation co-remplées. Enfin, les réunions d'équipe organisées régulièrement, permettent de faire le point sur les difficultés et d'échanger sur les solutions à apporter.

## 2) Les chiffres clés de l'année

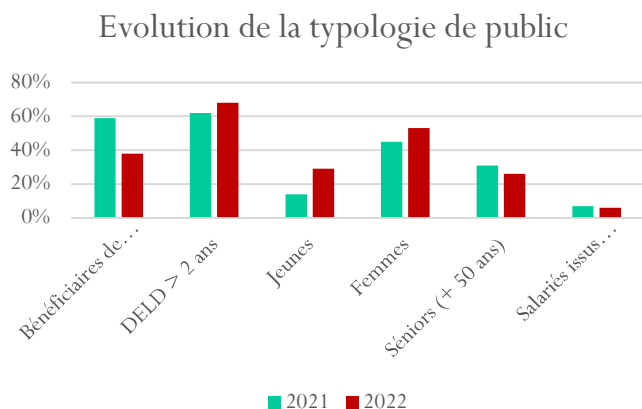
### a) Le profil des salarié.e.s en insertion à l'entrée du service



- **La répartition des freins des CDDI sur le marché du travail identifiés à l'entrée en 2022**

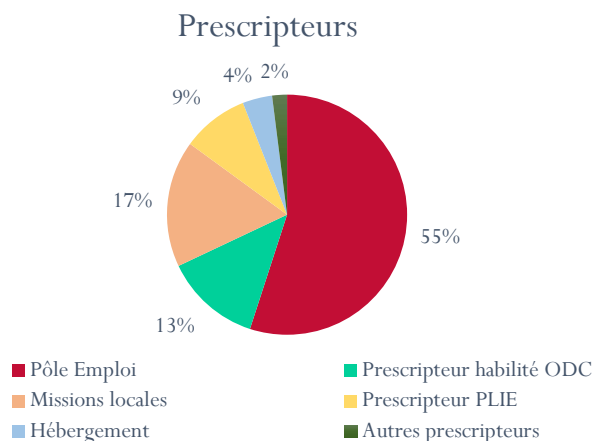
Les principaux freins socio-professionnels en 2022 sont le logement, la santé et la non-maîtrise des savoirs de base. Nous constatons que de plus en plus de salariés sont sans hébergement ou en hébergement précaire, probablement car nous touchons des publics davantage éloignés de l'emploi que les années précédentes comme en témoigne la prépondérance de l'ancienneté au chômage.

- **Evolution de la typologie des publics les deux premières années d'activité**

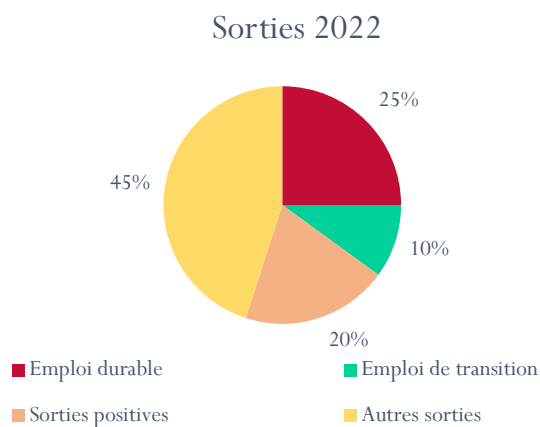


Moins de bénéficiaires des minima sociaux (RSA, AAH et ASS) ont été orientés vers notre structure en 2022. Ce qui s'explique notamment du fait que nous ayons intégrés davantage de jeunes de -25 ans en 2022, qui eux ne bénéficient pas généralement pas des minima sociaux. Les chômeurs de longue durée comptent pour presque 70% de nos effectifs, la plupart ne bénéficiaient pas non plus des minima sociaux.

- **La situation des salariés en insertion à l'embauche**



- **La situation des salarié(e)s en insertion à l'issue de l'accompagnement**



**Emploi durable** : CDI, CDD de + 6 mois, création d'entreprise

**Emploi de transition** : CDD, contrat aidé (hors IAE), missions intérim

**Sorties positives** : embauche dans une autre SIAE, entrée en formation qualifiante, formation non qualifiante, prise de droits à la retraite

**Autres sorties** : chômage, inactivité, sans nouvelle

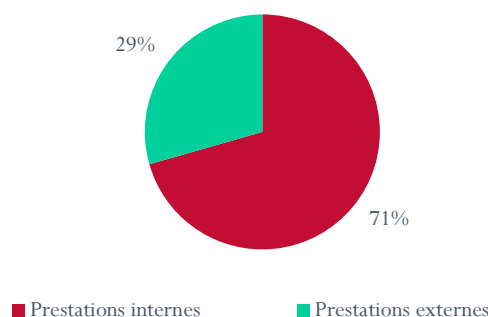
- *Le chiffre d'affaires global, par activité*

Brigade bleue	172 657€
Blanchisserie	77 091€
Épicerie sociale	45 352€
Distribution alimentaire	37 975€
Total prestations ACI LGV	333 075€

Le chiffre d'affaires des ACI des Grandes Voisines est en hausse par rapport à l'année 2021. Cette progression est imputable au développement du chiffre d'affaires de l'épicerie à la suite de son ouverture en décembre 2021, ainsi qu'au développement de prestations externes pour la blanchisserie.

- *Répartition des prestations et flux des produits*

### Répartition du chiffre d'affaires



### 3) Les éléments marquants et le zoom du service

Alors que 2021 avait été consacrée à la création des activités d'insertion sur le site des Grandes Voisines, 2022 a été marquée par la montée en charge et la structuration de la production et ceci malgré nos difficultés à compléter nos effectifs.

La blanchisserie s'est professionnalisée via un premier contrat avec un client externe. En 2022, c'est plus de 5,5 tonnes de linge plat traitées chaque mois.

L'ouverture de l'épicerie sociale en décembre 2021 nous a permis de compléter la formation des salariés travaillant sur l'activité de distribution alimentaire, en leur permettant de se former à la tenue de caisse, la relation client ou encore l'approvisionnement des rayons. L'épicerie a accueilli plus de 120 foyers en difficulté du territoire, y compris des salariés en insertion.

Site pilote pour la mise en place de pratiques éco-responsables, les salariés ont également été formés au compostage à la suite de l'installation de 2 aires de compostage sur le site, ainsi qu'au recyclage des cartons avec l'acquisition d'une presse à balle.

Nous constatons que le public accompagné a de plus en plus de problématiques sociales à résoudre avant de s'insérer ou réinsérer dans le droit commun. Sur le site des Grandes Voisines, les salariés en insertion ont accès à plusieurs dispositifs permettant de lever les freins périphériques d'accès à l'emploi. Ainsi, ils peuvent sous conditions de ressources (RAV entre 2 et 12€) faire leurs courses alimentaires à l'épicerie sociale sur une période donnée et pour financer un projet précis (remboursement d'une dette, accès au logement, financement des frais de garde etc.). L'épicerie propose des produits entre 15 à 30 % du prix payé en grande surface, permettant de financer des projets contribuant à lever les freins périphériques d'accès à l'emploi.

L'accès aux soins est une problématique récurrente dans l'accompagnement de nos salariés. Nous pouvons désormais les orienter vers le Pôle Santé Solidaire des Grandes Voisines, où des médecins, infirmiers et sage-femmes tiennent des consultations chaque semaine. Des ateliers de prévention et de promotion de la santé y sont également proposés.

#### 4) Bilan et perspectives

- *L'entretien et l'hygiène des locaux*

Nous mettrons en place des ateliers de formation inter-sites sur l'entretien et l'hygiène des locaux – matériel, produits, normes d'hygiène et de sécurité, afin de développer les connaissances des salariés en insertion et leur polyvalence et de faciliter ainsi leur retour à l'emploi. Projet initialement prévu en 2022, mais que la vacance du poste d'ETI entretien et hygiène des locaux nous a obligé à reporter à 2023.

- *La blanchisserie*

La blanchisserie des Grandes Voisines traite essentiellement du linge plat. En 2022, nous avons effectué nos premières prestations pour des clients externes aux Grandes Voisines.

Nous poursuivrons en 2023 le développement du chiffre d'affaires externe en ciblant les centres d'hébergement pour l'entretien de leurs draps plats.

Nous mettrons en place plusieurs actions marketing afin de faire connaître nos prestations de blanchisserie : création d'une page dédiée sur le futur site internet des ACI Lyon Cité, développement de supports de communication, démarchage de clients potentiels avec mise en avant de notre savoir-faire et contribution à la RSE.

Nous développerons également notre outil de production afin d'être capable de traiter davantage de volumes : acquisition de nouvelles machines, notamment de sèche-linges pour éviter les goulets d'étranglement au séchage, acquisition de nouveaux équipements (rolls, emballeuse, etc.), allongement de la durée de production quotidienne avec la mise en place d'une équipe du matin et une de l'après-midi.

- *L'épicerie sociale*

Depuis l'ouverture des 5 unités d'hébergement sur le site des Grandes Voisines à Francheville en juin 2021, des colis alimentaires sont distribués chaque semaine à plus de 475 personnes. Cette activité sera maintenue en 2023.

Nous anticipons des difficultés d'approvisionnement en denrées alimentaires du fait de la baisse des dons et des difficultés actuelles de la Banque Alimentaire du Rhône, notre principal fournisseur. Nous allons donc diversifier nos sources d'approvisionnement en faisant appel à d'autres fournisseurs solidaires.

Nous nous attendons à accueillir autant de familles en 2023 qu'en 2022 (119 foyers accueillis), voire davantage au vu de l'inflation actuelle et de l'explosion du prix de l'énergie.

Des ateliers pédagogiques autour de la cuisine (bien manger à faible coût, produits de saison, locaux, etc.) seront mis en place à destination des clients-bénéficiaires. Les salariés en insertion participeront à l'animation de ces ateliers.

## S. Entreprise d'Insertion : l'Hôtel Le Grand Barnum

Adresse	40 avenue de la Table de Pierre 69340 FRANCHEVILLE
Date de création	14 mars 2022
Financeurs	DDETS, Région AURA, Métropole de Lyon (60 000 € de subvention sur 2022) et quelques mécènes privés
Nb d'ETP conventionnés et réalisés	4,5 conventionnés / 3,55 ETP réalisés
Chef.fe de service	Mathilde Duteil
Equipe et fonctions	1 manager et 1 ETI
Activités	<b>Nbr de salariés et d'ETP</b>
Réception	5 salariés embauchés en 2022 – 2,17 ETP
Entretien des chambres	5 salariés – 1,38 ETP

### 1) Présentation du service

L'entreprise d'insertion [Le Grand Barnum](#) est un hôtel situé au 4<sup>ème</sup> étage du tiers-lieu social et solidaire des Grandes Voisines. Deuxième hôtel créé en entreprise d'insertion en France, Le Grand Barnum est un hôtel galerie de 27 chambres au standard 3 étoiles inscrit dans une démarche de éco-responsable (mobilier issu du réemploi, produits et fournisseurs locaux...).



Hébergement pas pareil  
Individuels et groupes

- *L'organisation générale du service*

Le Grand Barnum est ouvert 365 jours par an, 7 jours sur 7. Outre les nuitées (en chambre individuel ou dortoir), l'hôtel propose un petit déjeuner de 7h à 10h aux clients.



L'équipe du Grand Barnum est composée d'un manager d'hôtel et d'une gouvernante, tous deux issus du secteur l'hôtellerie et qui encadrent 6 salariés en insertion :

- Une équipe de 3 réceptionnistes qui travaille en roulement pour couvrir la réception de 7h à 21h du lundi au dimanche et assurer le service au salon-bar de l'hôtel lorsque celui-ci sera ouvert ;
- Une équipe de 3 valets/femmes de chambre qui du lundi au dimanche, s'occupe de l'entretien des chambres (mise à blanc et recouches) et du service de petit déjeuner.

L'ensemble du personnel de l'hôtel travaille 35h par semaine.

- *L'organisation et la présentation des activités*

- **La réception**

Encadrés par le manager de l'hôtel, les réceptionnistes assurent l'accueil des clients (check-in/check-out), les renseignent sur les activités à proximité de l'hôtel, gèrent les réservations et assurent le service au salon-bar de l'hôtel. Le manager de l'hôtel dispense une formation théorique aux nouveaux réceptionnistes sur l'utilisation du logiciel de réservation hôtelière, les procédures de check-in et check-out et les spécificités de l'hôtel afin qu'ils soient bien préparés lorsqu'ils accueilleront leurs premiers clients. Leur formation est complétée par une période d'observation avec un réceptionniste plus expérimenté.

- **L'entretien des chambres**

Encadrés par la gouvernante, les valets et femmes de chambre assurent la préparation des chambres avant l'arrivée des clients, l'entretien des communs de l'hôtel et la préparation des petits déjeuners.

Ils sont formés tout au long de leur parcours par la gouvernante à la mise à blanc des chambres, aux techniques de nettoyage et à l'utilisation des produits d'entretien.

- **La préparation des petits déjeuners**

Un buffet de produits frais et locaux est préparé tous les matins pour le petit déjeuner des clients. La personne en charge du service des petits déjeuners préparent les boissons chaudes à la demande.

Les salariés sont formés au respect des normes HACCP.

- *Projet d'accompagnement du public dans le service et ses partenaires institutionnels et associatifs*

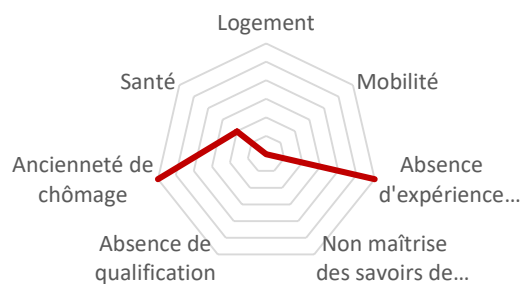
Les salariés en insertion bénéficient d'un accompagnement socio-professionnel assuré par le binôme CIP-ETI. Cet accompagnement a pour objectif de lever les freins à l'emploi. Il est dispensé tout au long du parcours du salarié : sur le poste de travail par les ETI (adaptation du poste en fonction des capacités du salarié, acquisition de savoir être professionnels, développement de compétences) et dans le cadre d'un suivi individuel assuré par la CIP (travail sur les freins à l'emploi comme des difficultés de santé ou sociales, élaboration et validation d'un projet professionnel, proposition d'étapes externes et internes telles que formations, PMSMP, ateliers TRE, rencontres métiers, forums d'emploi...).

Des bilans tripartites qui réunissent le salarié en insertion, la CIP et le prescripteur (Pôle Emploi, Missions locales...) sont organisés de façon à faire des points réguliers en se basant sur des grilles d'évaluation co-remplées. Enfin, les réunions d'équipe organisées régulièrement, permettent de faire le point sur les difficultés et d'échanger sur les solutions à apporter.

## 2) Les chiffres clés de l'année

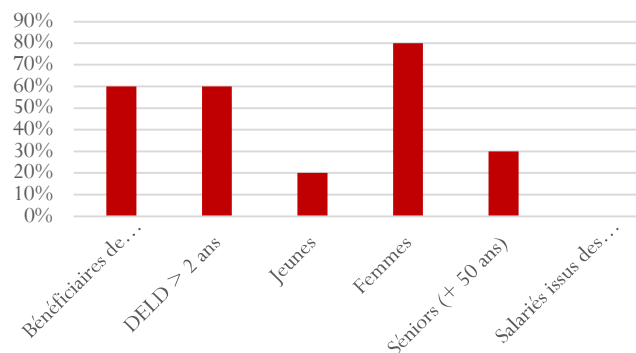
- *Le profil des salarié.e.s en insertion à l'entrée du service*

- **La répartition des freins des CDDI sur le marché du travail identifiés à l'entrée en 2022**



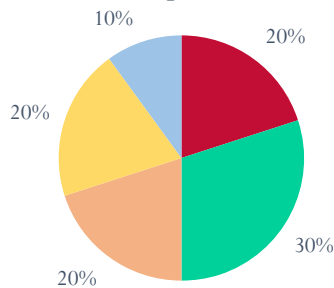
- **Typologie des publics la première année d'activité**

Typologie de public en 2022



- *La situation des salariés en insertion à l'embauche*

Prescripteurs

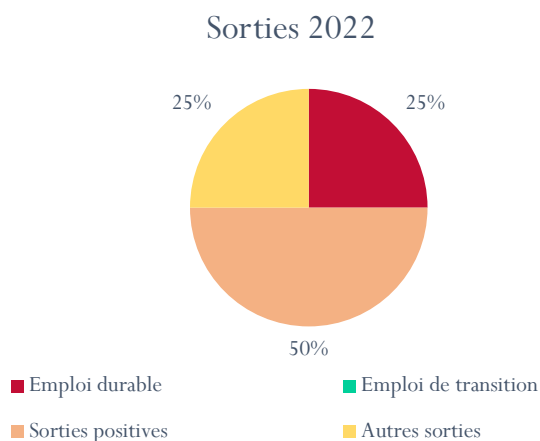


■ Pôle Emploi      ■ ACI FADS      ■ Autres SIAE  
 ■ Auto-prescription      ■ Missions locales

Dans une logique de continuité de parcours et de progression, la majorité des personnes recrutées en 2022 ont d'abord travaillé en ACI. Fait rare, 2 personnes ont présentés des candidatures spontanées (auto-prescription).



- *La situation des salarié(e)s en insertion à l'issue de l'accompagnement*



**Emploi durable** : CDI, CDD de + 6 mois, création d'entreprise

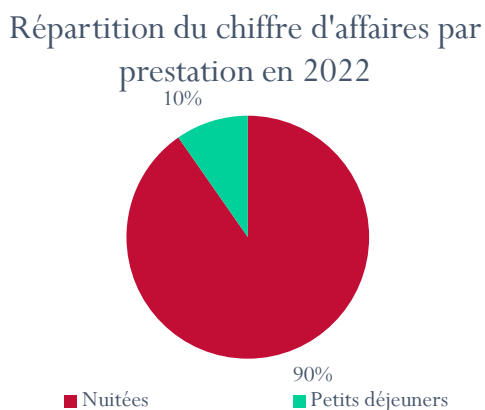
**Sorties positives** : embauche dans une autre SIAE, entrée en formation qualifiante, formation non qualifiante, prise de droits à la retraite

**Autres sorties** : chômage, inactivité, sans nouvelle

- *Le chiffre d'affaires global, par activité*

En 2022, nous avons enregistré un chiffre d'affaires de 341 384€, essentiellement généré par l'accueil de réfugiés ukrainiens dans notre établissement et correspondant à 6 149 nuitées et 13 297 petits déjeuners.

- *Répartition des prestations et flux des produits*



### 3) Les éléments marquants et le zoom du service

2022 a été marquée par la création du Grand Barnum, second hôtel en entreprise d'insertion de France. L'établissement de 27 chambres a ouvert le 14 mars 2022. 6 postes de réceptionnistes et de valets/femmes de chambre ont été créés, tous encadrés et formés par des professionnels de l'hôtellerie – un manager et une gouvernante également recrutés en 2022.



Photo d'une chambre double standard

L'activité commerciale de l'hôtel a été en stand-by jusqu'en décembre 2022 : nous vous avons fait part à plusieurs reprises en 2022 des difficultés rencontrées concernant l'obtention de l'ERP qui nous permettrait d'ouvrir l'établissement au grand public. Nous n'avons donc pas pu opérer comme nous l'avions prévu, néanmoins l'accueil de réfugiés ukrainiens dans notre établissement nous a permis de poursuivre nos missions d'insertion professionnelle – la formation des salariés en insertion aux métiers de l'hôtellerie.

La commission de sécurité, préalable à l'obtention de l'autorisation ERP a finalement eu lieu en novembre et nous avons obtenu l'autorisation d'ouvrir l'établissement au public juste avant Noël. L'établissement a réouvert ses portes aux clients externes le 2 janvier 2023.

#### 4) Bilan et perspectives

L'enjeu pour l'année 2023 sera d'assurer le remplissage de l'hôtel (27 chambres), ainsi que le recrutement et la formation du personnel en insertion.

Il s'agit d'abord de faire venir le client dans notre établissement via la stratégie commerciale suivante :

- Commercialisation sur Booking.com, Expedia.com et notre propre site internet ;
- Mise en avant du concept unique de l'hôtel Le Grand Barnum : deuxième hôtel entreprise d'insertion en France, Le Grand Barnum offre une expérience unique en mêlant art (exposition permanente d'Art Brut), upcycling (hormis la literie, l'intégralité du mobilier est issue du recyclage) et solidarité ;
- Démarchage commercial auprès des entreprises de l'Ouest lyonnais avec une offre adaptée pour les voyageurs d'affaire ;
- Inscription dans les réseaux d'hôteliers lyonnais ;
- Promotion de notre établissement par une présence active sur les réseaux sociaux (Facebook et Instagram)
- Promotion de [la programmation artistique et culturelle](#) du tiers-lieu Les Grandes Voisines.

Puis de fidéliser la clientèle en assurant une qualité de service irréprochable :

- Prestations au standard 3 étoiles ;
- Formation continue du personnel ;
- Gestion de l'e-réputation (avis clients).

Nous avons également l'intention de mettre en place de nouvelles prestations, permettant à la fois de renforcer notre attractivité, développer nos revenus et d'étayer les compétences de nos salariés en insertion avec :

- L'ouverture du salon-bar de l'hôtel. Le « Bar à Bien-Etre » proposera des boissons chaudes et fraîches, ainsi que de la petite restauration (terrines, soupe...) aux clients de l'hôtel et professionnels fréquentant le site des Grandes Voisines ;
- La mise en œuvre d'une démarche éco-responsable pour l'entretien de l'hôtel ;
- Le développement d'une offre commerciale complète pour l'organisation de séminaires ou de résidences artistiques sur le tiers-lieu Les Grandes Voisines. L'hôtel Le Grand Barnum assurera les prestations d'hébergement, Plateau Urbain la location de salles et La Petite Syrienne la restauration.

Nous allons également mettre l'accent sur le développement de partenariats avec les entreprises hôtelières du territoire qui font actuellement face à une grave pénurie de main d'œuvre. Nous assurerons la mise en relation entre les salariés en insertion et ces entreprises.

## IV. RESSOURCES HUMAINES

### A. Analyse générale

Cette année encore les effectifs du Complexe de Lyon Cité ont connu une croissance, faisant passer l'établissement de 272 salariés fin 2021 à 305 salariés fin 2022. L'établissement continue de faire face à un turn over important mais celui-ci est en diminution par rapport à 2021 et demeure équivalent à ce qui est constaté dans le secteur.

Le principal enjeu RH du moment concerne les difficultés de recrutement sur l'ensemble des postes et pose la question de comment s'adapter aux évolutions du marché du travail. A fin 2022 un 12<sup>e</sup> de postes étaient toujours non pourvus sur l'établissement Lyon Cité.

L'année 2022 a été marquée par l'octroi de la prime « Ségur social » à l'ensemble des salariés du secteur AHI qui réalisent à titre principal des missions d'accompagnement des usagers. Les travailleurs sociaux ainsi que les animateurs d'accueil et les surveillants de nuit du secteur AHI sont concernés. Cette prime s'élève à 238 € brut mensuel et représente une avancée positive pour les salariés concernés mais a cependant créée des distorsions entre les salariés qui en sont bénéficiaires et entre ceux qui ne le sont pas.

Le bilan du CSSCT a fait ressortir en 2022 une diminution des arrêts maladie, des accidents du travail et du turn over. Ce sont autant d'indicateurs qui laissent entendre que les mesures organisationnelles qui ont été mises en œuvre pour faire face à la croissance et au développement du périmètre des activités de Lyon Cité depuis 2020 ont été pertinentes.

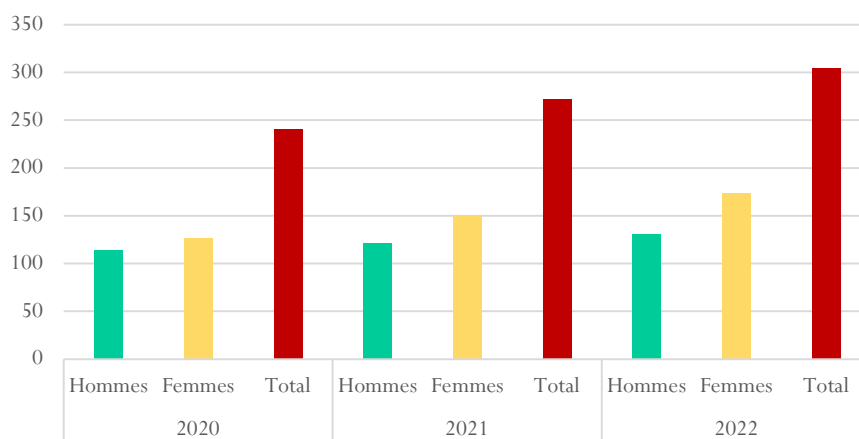
Les ressources humaines gérées en propre au sein des établissements de Lyon Cité et du Chambon (hors intérimaires et agents de sécurité sous traités) représentent, tous contrats confondus (CDI, CDD et CDDI) 305 salariés présents au 31/12/2022 soit + 12 % de hausse d'effectifs par rapport à 2021. Ce sont autant de dossiers RH, de fiches de paie, d'affiliations aux caisses sociales à traiter par le service RH au quotidien. Pour faire face à cette hausse d'activité, une salariée en apprentissage a été recrutée en 2022 pour renforcer le service.

### B. Eléments chiffrés : variation des effectifs, répartition hommes / femmes

	2020			2021			2022		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
<b>Lyon</b>									
CDI	61	76	137	60	76	136	65	77	142
CDD	0	3	3	2	3	5	5	11	16
Salariés CDDI	41	39	80	48	58	106	42	70	112
<b>Francheville</b>									
CDI							1	2	3
CDD							0	0	0
Salariés CDDI							2	3	5
<b>Le Chambon</b>									
CDI	3	2	5	2	3	5	3	2	5
CDD	1	1	2					2	2
Salariés CDDI	8	6	14	9	11	20	13	7	20
<b>TOTAL</b>	114	127	241	121	151	272	131	174	305

Les effectifs de Lyon Cité – Le Chambon ont poursuivi leur croissance qui est enclenchée depuis 2016. Le niveau des effectifs a augmenté entre 2020 et 2021 d'environ +13% puis entre 2021 et 2022 de + 12 %. La hausse des effectifs est essentiellement due aux effets de l'ouverture du site des LGV qui a impacté le niveau des effectifs pour partie en 2021 puis en 2022.

Evolution des effectifs



Cette croissance soutenue des effectifs génère des impacts en matière organisationnelle et managériale. Une réorganisation des organigrammes est rendue nécessaire de même que l'accroissement des fonctions support et transversales, avec pour conséquence la création de strates hiérarchiques supplémentaires. Ce sont autant d'éléments qui impactent l'organisation et peuvent impacter directement ou indirectement les fonctions des salariés. La direction accorde une attention particulière aux conséquences que cela peut engendrer en suivant notamment les indicateurs d'absentéisme, d'accidentologie, les mouvements de sorties du personnel.

## C. Mouvements du personnel de Lyon Cité

Mouvements du personnel	ENTREES	SORTIES	TOTAL des Mouvements
CONTRATS AIDES	116	105	221
CDD et CDI	67	58	125
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>163</b>	<b>346</b>

## D. Absentéisme pour cause de maladies, accidents du travail et autres évènements familiaux

Pour Lyon, le taux d'absentéisme lié à des AT ainsi qu'à la maladie est en diminution depuis 2020, alors que la tendance nationale tous secteurs d'activités confondus est à la hausse. Nous nous félicitons de ces chiffres qui représentent un indicateur positif.

	2020		2021		2022	
	Nbr de jours	% du nbr total de jours W	Nbr de jours	% du nbr total de jours W	Nbr de jours	% du nbr total de jours W
<b>Lyon</b>						
Accidents du travail	647	0,87%	544	0,67%	498	0,57%
Maladie	4622	6,25%	5869	7,29%	5179	5,97%
Maternité + Paternité	670	0,91%	481	0,59%	868	1,00%
Congé parental	729	0,99%	733	0,91%	906	1,05%
Evèn. Fam. + Enf.						
Malade	41	0,06%	77	0,09%	205	0,24%
<b>TOTAL</b>	<b>6709</b>		<b>7704</b>	<b>9,55%</b>	<b>7656</b>	<b>8,83%</b>
<b>Le Chambon</b>						
Accidents du travail	66	1,51%	18	0,60%	175	3,52%
Maladie	774	17,71%	627	12,57%	819	16,49%
Maternité + Paternité	45	1,03%	93	1,86%	80	1,61%
Congé parental	0	0,00%	61	1,22%	0	0,00%
Evèn. Fam. + Enf.						
Malade	9	0,21%	17	0,34%	19	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>894</b>		<b>816</b>		<b>1093</b>	

## E. Représentation du personnel, œuvres sociales

Les salariés de l'établissement Lyon cité sont représentés par un CSE commun avec l'ACI du Chambon et l'Arche de Noé qui est un autre établissement de la FADS géré par une direction distincte.

Les réunions suivantes ont eu lieu en 2022 :

	Nombre
Réunions du CSE	8 (dont 1 CSE extraordinaire)
Réunions de la CSSCT	4

## **F. Formation continue : suivi des formations réalisées en 2022 au sein des établissements de Lyon Cité**

Dans le cadre de l'évolution et de l'amélioration des compétences des salariés, l'établissement Lyon Cité a accompagné durant l'année 92 salariés dans la cadre d'actions de formation financées par l'OPCO. L'ACI du Chambon a accompagné 8 salariés.

Par ailleurs l'établissement a financé des actions de formation liées à la sécurité et à la santé au travail (formations SSI et SST) pour un total de 65 personnes formées en 2022.

Enfin 39 salariés ont suivi des formations proposées en inter établissement par le Siège de la fondation.

Le plan de formation 2022 a été fortement orienté sur la montée en compétence des salariés dans l'utilisation des logiciels et outils SI afin de favoriser l'accélération de l'utilisation des nouveaux outils numériques. Ces logiciels et applicatif sont indispensables et incontournables à la réalisation de nos missions afin de permettre une amélioration de la traçabilité et de la sécurisation des données traitées quotidiennement par l'ensemble des professionnels. Des formations collectives thématiques propres aux besoins des professionnels de l'accompagnement ont également été réalisées au sein des services ou en inter services : accompagnement des familles Roms, communication affirmée et bienveillante.

Au regard de l'insuffisance de financements la formation professionnelle par l'OPCO, un maximum de formations collectives ont été retenues afin d'optimiser l'utilisation de ces ressources. Un gros effort a également été réalisé par l'établissement pour financer un accompagnement des professionnels via de l'APP.

## **G. La prime « Ségur Social » : une avancée partielle !**

Les salariés du secteur AHI ont pu bénéficier à compter d'avril 2022 de l'octroi de la prime Ségur Social d'un montant mensuel de 238 € brut. Les seuls salariés concernés sont ceux du secteur AHI dont les missions principales relèvent de l'accompagnement des personnes : les travailleurs sociaux de ce secteur, les veilleurs de nuits, animateurs d'accueils, AMP/AES, CDS socio-éducatifs, soignants.

Cette mesure favorable pour les salariés du secteur AHI et dont nous nous réjouissons a hélas créé des disparités et des distorsions au sein de l'établissement puisqu'un grand nombre du personnel en a été exclu dont notamment les salariés du secteur de l'IAE et les fonctions support. Cette situation génère à juste titre auprès des salariés un sentiment d'injustice et a pu être source de tensions managériales.

En 2022 sur l'établissement Lyon Cité, 98 salariés sur 158 salariés en ont bénéficié soit 62 % de l'effectif. Les salariés de l'Entreprise d'Insertion et des ACI ont tous été exclus.

Le coût de cette mesure, totalement supporté par les financeurs s'est élevé à 195 300 € brut + environ 60 % de charges sociales soit un total de 312 000 € sur 2022 sur 9 mois. En année pleine cela représentera une enveloppe de l'ordre de 420 000 €.

La direction reste mobilisée sur le sujet du déploiement de cette mesure à l'ensemble des professionnels.

## V. GLOSSAIRE

AAH : Allocation Adulte Handicapé

AAP : Appel A Projet

ACI : Atelier et Chantier d'Insertion

ACIA : Accord Collectif Intercommunal d'Attribution

ACSE : Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Egalité des chances

ADA : Allocation pour Demandeur d'Asile

ADES : Association Départementale d'Education pour la Santé

ADHEC : Association pour l'étude du Dépistage de l'HEpatite C

AHI : Accueil Hébergement Insertion

ALT : Aide au Logement Temporaire

AME : Aide Médicale d'Etat

AMI : Appel à Manifestation d'Intérêt

AMP : Aide Médico-Psychologique

ANCT : Agence Nationale de la Cohésion des Territoires

ANESM : Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux

AOFBAS : Association des Œuvres Françaises de Bienfaisance de l'Armée du Salut

APP : Analyse de Pratique Professionnelle

APS : Autorisation Provisoire de Séjour

ARHM : Action Recherche Handicap et santé Mentale

ARIA : Association Rhône Alpes d'Insertion et Addictologie

ARS : Agence Régionale de Santé

AS : Assistant.e Social.e

ASL : Atelier SocioLinguistique

ASS : Allocation de Solidarité Spécifique

ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement

BA : Banque Alimentaire

BB : Brigades Bleues

BG : Bail Glissant

BP : Budget Prévisionnel

BRSA : Bénéficiaire du RSA

CAARUD : Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usagers de Drogues

CADA : Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile

CAMPS : Centres d'Action Médico-Sociale Précoce

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CCPA : Conseil Consultatif des Personnes Accueillies et accompagnées

CDDI : Contrat à Durée Déterminée d'Insertion

CDHS : Centre Départemental d'Hygiène Sociale



CDM : Chargé.e De Mission  
 CESF : Conseiller.ère d'Economie Sociale et Familiale  
 CHI : Centre d'Hébergement et d'Insertion  
 CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale  
 CHTI : Centre d'Hébergement Transitoire d'Insertion  
 CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence  
 CIF : Congé Individuel de Formation  
 CIP : Conseiller en Insertion Professionnelle  
 CLSM : Conseil Local de Santé Mentale  
 CMP : Centre Médico-Psychologique  
 CNPA : Conseil National des Personnes Accueillies  
 COPIL : COmité de PIlotage  
 CPEF : Centre de Planification ou d'Éducation Familiale  
 CPF : Compte Personnel de Formation  
 CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens  
 CPTS : Communautés Professionnelles Territoriales de Santé  
 CRL : Contribution annuelle sur les Revenus Locatifs  
 CRPA : Conseil Régional des Personnes Accueillies  
 CSAPA : Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie  
 CSE : Comité Social et Economique  
 CSS : Complémentaire Santé Solidaire  
 CSSCT : Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail  
 CST : Carte de Séjour Temporaire  
 CVS : Conseils de la Vie Sociale  
 DAHLIR : Dispositifs d'Accompagnement de l'Humain vers les Loisirs Intégrés et Réguliers  
 DALO : Droit Au Logement Opposable  
 DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités  
 DELD : Demandeurs d'Emploi Longue Durée = plus de 12 mois  
 DETLD : Demandeurs d'Emploi Très Longue Durée = plus de 24 mois  
 DPA : Développement du Pouvoir d'Agir  
 DUI : Dossier Unique d'Instruction  
 ECPPA : Expression, Citoyenneté et Participation des Personnes Accueillies  
 EHD : Entreprendre pour Humaniser la Dépendance  
 EI : Entreprise d'Insertion  
 ETI : Encadrant Technique d'Insertion  
 ERP : Etablissement Recevant du Public  
 ETP : Equivalent Temps Plein  
 FADS : Fondation de l'Armée du Salut  
 FAS : Fédération Acteurs de la Solidarité  
 FDI : Fonds Départemental d'Insertion  
 FLE : Français Langue Etrangère  
 FNDSA : Foyer Notre Dame des Sans-Abris  
 FSE : Fonds Social Européen  
 FSL : Fonds de Solidarité Logement  
 GEIQ : Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification

GL(A) : Gestionnaire Locatif (Adapté)

HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point = Analyse des dangers et maîtrise des points critiques

HAS : Haute Autorité de Santé

IAE : Insertion par l'Activité Economique

IDE(L) : Infirmier.e Diplômé.e d'Etat (Libéral)

IER : Initiative Emploi Renforcé

IFCM : Institut Français de Civilisation Musulmane

IFRA : Institut de Formation Rhône-Alpes

IML : InterMédiation Locative

IREPS : Instance Régionale d'Education et de Promotion Santé

LDA : Logement D'Abord

LGV : Les Grandes Voisines

LMH : Lyon Métropole Habitat

MDM : Maison De la Métropole

MDPH : Maison Départementale pour les Personnes Handicapées

ME : Moniteur Educateur

MEOMIE : Mission Evaluation et Orientation Mineurs Isolés Etrangers

MVS : Maison de la Veille Sociale

ODC : Opérateurs de Compétences

OFII : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration

OPCO : Opérateur de Compétences

PAP : Projet d'Accompagnement Personnalisé

PASS : Permanence d'Accès aux Soins de Santé

PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées

PERLE : Parcours Evolutif de Retour vers le Logement par l'Emploi

PF : Plan Froid / Pension de Famille

PHC : Premières Heures en Chantier

PLIE : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi

PMI : Protection Maternelle Infantile

PMR : Personne à Mobilité Réduite

PMSMP : Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel

PPI : Projet Personnel Individualisé

PSS : Parcours Soins Santé

PTSD : Post-Traumatic Stress Disorder = Syndrome de Stress Post Traumatique

QPV : Quartier Prioritaire de la politique de la Ville

RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

RSRH : Réseau Social Rue Hôpital

SIAE : Structures de l'Insertion par l'Activité Economique

SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

SICTOM : Syndicat Intercommunal de Collecte et de Traitement des Ordures Ménagères

SODHEV : Santé Orale, Handicap, Dépendance Et Vulnérabilité

SYNEAS : SYndicat National des Employeurs de l'Action Sociale et médicosociale

TISF : Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale

TRE : Techniques de Recherche d'Emploi

TS : Travailleur Social

UE : Union Européenne

UNIOPSS : l'Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

YAPP : Y'A Personne de Parfait

ZRR : Zone de Revitalisation Rurale



**Fondation de l'Armée du Salut**  
**Lyon Cité**  
131 avenue Thiers  
69006 LYON