

## **PÔLE ENFANCE FAMILLE**

- Espace Rencontre
- Service Adaptation Progressive en Milieu Naturel
- Maison d'Enfants à Caractère Social

## **PÔLE ACCUEIL HÉBERGEMENT INSERTION**

### **Axe insertion**

- Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- Accueil de Jour Itinérant
- Tiers-Lieu
- Hébergement Conventionné
- Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- Accompagnement Vers et Dans le Logement Intermédiation Locative

### **Axe santé**

- Accueil de Jour
- Restaurant de la Solidarité
- Lits Halte Soins Santé
- Appartements de Coordination Thérapeutique
- Maison Relais
- Equipe Mobile Santé Précarité Incurie

## **PÔLE SOCIAL JUSTICE MINEURS/MAJEURS**

- Centre Educatif Renforcé
- Centre de Prise en Charge des Auteurs de Violences Conjugales
- Convention SPIP/ Placement Extérieur
- Action de Parcours de Sortie de Prostitution

# HEBERGEMENT CONVENTIONNE

## Rapport d'activité 2024



*ANEF Cantal*

91, avenue de la République • B.P. 426 • 15004 Aurillac Cedex

Tél. 04 71 48 63 23

direction@anef15.fr • www.anef15.fr



# SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
Glossaire des sigles utilisés	4
Introduction	5
1 La capacité d'hébergement du service	6
2 Les modalités d'orientation vers le service Hébergement Conventionné	7
3 Le public accueilli	9
4 Les prestations d'accompagnement	10
4.1 L'accompagnement social et l'animation auprès des ménages accueillis	10
4.2 L'accompagnement social et l'animation auprès des enfants	10
4.3 L'intervention de la maîtresse de maison	11
4.4 L'intervention de l'animatrice	11
4.5 L'intervention du psychologue	12
5 Le taux d'occupation	13
6 La durée de séjour et la situation administrative des sortants	15
7 Les motifs des départs	17
8 La durée de séjour et la situation administrative des présents au 31/12/2024	18
9 La durée moyenne de séjour des ménages accueillis	21
10 La configuration des ménages accueillis	22
11 L'âge des ménages accueillis	23
12 Les temps forts de l'activité en dehors de l'accompagnement administratif des ménages	24
12.1 Les temps collectifs	24
12.2 La vie de l'équipe	24
Conclusion et perspectives 2025	25

## GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISES

---

- A.S.E.** : Aide Sociale à l'Enfance
- A.P.S.** : Autorisation Provisoire de Séjour
- A.S.B.** : Accompagnement Social et Budgétaire
- A.R.V.** : Aide au Retour Volontaire
- A.V.D.L.** : Accompagnement Vers et Dans le Logement
- C.A.D.A.** : Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile
- C.C.A.S.** : Centre Communal d'Action Sociale
- C.D.** : Conseil Départemental
- C.H.R.S.** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- C.M.A.** : Conditions Matérielles d'Accueil
- C.M.P.** : Centre Médico-Psychologique
- C.N.D.A.** : Cour Nationale du Droit d'Asile
- C.P.H.** : Centre Provisoire d'Hébergement
- D.A.H.L.I.R.** : Dispositif d'Accompagnement du Handicap vers des Loisirs Intégrés et Réguliers
- D.D.E.T.S.- P.P.** : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations
- E.T.P.** : Equivalent Temps Plein
- F.T.D.A.** : France Terre D'Asile
- H.C.** : Hébergement Conventionné
- L.H.S.S** : Lits Halte Soins Santé
- M.D.P.H.** : Maison Départementale pour les Personnes Handicapées
- O.F.I.I.** : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
- O.F.P.R.A.** : Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
- O.Q.T.F.** : Obligation de Quitter le Territoire Français
- P.A.S.S.** : Permanence d'Accès aux Soins de Santé
- P.P.A.P.E.** : Prévention, Parentalité, Accueil Petite Enfance
- S.I.A.O** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

## INTRODUCTION

---

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

- Un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale autorisé pour 62 places. 52 places sont installées à Aurillac et 10 places sont installées à Saint-Flour.
- Un service Hébergement Conventionné à Aurillac pour 25 places au 1er janvier 2024 (contre 23 places jusqu'au 31 décembre qui accueille des personnes et ménages ayant des droits non complètement ouverts. Il a été mis en œuvre par l'ANEF Cantal en 2016, dans le cadre de la convention et non de l'autorisation, avec l'objectif de différencier les modalités d'accueil et les prestations délivrées au public en situation irrégulière de celui classiquement accueilli en CHRS.

Les prestations délivrées sont différentes :

- Le C.H.R.S. est un dispositif généraliste d'insertion qui dispose de moyens permettant d'offrir des prestations telles qu'hébergement, alimentation et accompagnement. L'accompagnement mis en œuvre est global et individualisé.
- Le service Hébergement Conventionné répond de la mission d'hébergement et, depuis la fin de l'année 2018, dispose de moyens en termes d'accompagnement social. Depuis le 24 octobre 2018, le service s'est doté d'un temps de travailleur social en charge de l'accompagnement des personnes accueillies sur le dispositif qui a été renforcé en 2021 et en 2022, deux travailleurs sociaux à mi-temps interviennent sur le service. Depuis le 1er janvier 2021, une maîtresse de maison a également été recrutée à hauteur de 0,80ETP. Depuis novembre 2023, un psychologue intervient sur le service à hauteur de 0,10 ETP. Enfin, une animatrice a été recrutée à temps plein en juillet 2024.

# 1 LA CAPACITE D'HEBERGEMENT DU SERVICE

---

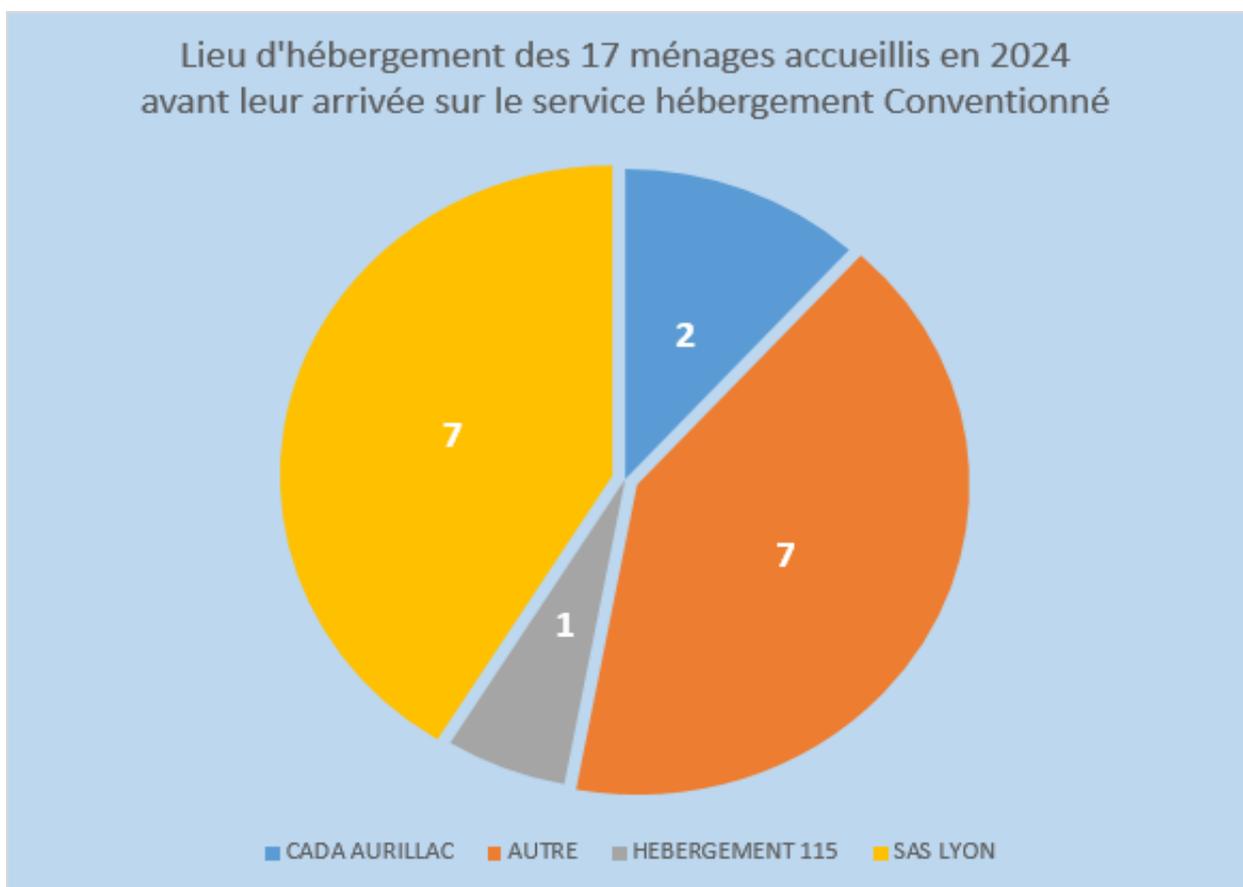
La capacité d'hébergement repose sur :

- 10 chambres pour 20 places en regroupé, sur le collectif du 3ème étage, du 91 avenue de la République à Aurillac et des espaces collectifs (une cuisine collective, des sanitaires collectifs et une salle TV collective),
- 1 logement de type 4 situé rue du collège à Aurillac qui permet d'accueillir jusqu'à 5 places.

## 2 LES MODALITES D'ORIENTATION VERS LE SERVICE HEBERGEMENT CONVENTIONNE

L'orientation vers le service Hébergement Conventionné est conditionnée par l'accord de la DDETS-PP soit dans le cadre d'une instance « COPIL suivi des migrants » qui a lieu mensuellement à laquelle participe l'ANEF Cantal, soit dans le cadre d'une mise à l'abri particulière (dessalement, réunification familiale, ...).

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



41 % des personnes accueillies proviennent du SAS de Lyon, soit un total de 7 ménages. Parmi ces 7 ménages :

- 6 hommes isolés.
- 1 couple avec 2 enfants.

41 % des personnes accueillies proviennent de la catégorie "autre", représentant également 7 ménages.

Ces ménages sont composés comme suit :

- 1 ménage : une femme et ses 5 enfants, arrivés dans le cadre d'une réunification familiale en 2023. Avant leur arrivée, ce ménage était hébergé chez des tiers.
- 3 ménages : trois hommes isolés, arrivés en novembre 2024 pour une mise à l'abri en raison de leur statut de victimes de traite humaine. Avant leur arrivée, ces hommes étaient hébergés par leur employeur.
- 3 ménages : trois femmes, arrivées en fin d'année 2024 pour un accueil provisoire dans l'attente de quitter le territoire français. Avant leur arrivée, ces femmes étaient hébergées chez des tiers.

12 % des personnes accueillies, soit 2 ménages, étaient précédemment en CADA (Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile) à Aurillac avant leur arrivée dans le service.

6 % des personnes accueillies, soit 1 ménage, provenait d'un dispositif d'hébergement d'urgence avant leur arrivée.

### 3 LE PUBLIC ACCUEILLI

---

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

- Personnes déboutées de la demande d'asile répondant à certains critères de vulnérabilité définis par la DDETS-PP et vu lors du « COPIL suivi des migrants » (handicap/ problèmes de santé, grossesse, enfants en bas âges...)
- Demandeurs de régularisation au titre de la santé auprès de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) via la Préfecture du Cantal.
- Demandeurs d'asile sortant de CADA suite à une décision d'irrecevabilité de l'OFPRA qui ne permet pas le maintien des Conditions Matérielles d'Accueil et qui sont en attente de leur recours auprès de la CNDA.
- Personnes arrivées dans le cadre de desserements de Paris et de Lyon.
- Personnes hébergées sur un dispositif d'urgence dont la situation particulière ne permet pas de faire de démarches en hébergement insertion.

## 4 LES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT

---

La présence de travailleurs sociaux dédiés au service, d'une maîtresse de maison et depuis juillet 2024, d'une animatrice, permet aux personnes accueillies de faciliter leurs échanges avec les différents professionnels qu'ils sont amenés à rencontrer : CPAM, hôpital, C.C.A.S., A.S.E., établissements scolaires, avocats, médecins, la CIMADE, associations caritatives... et ainsi accéder à leurs droits aussi minimes soient-ils.

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

### 4.1 L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ANIMATION AUPRES DES MENAGES ACCUEILLIS

Il est varié et porte sur :

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

### 4.2 L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ANIMATION AUPRES DES ENFANTS

Il intervient sur plusieurs plans :

- Aide aux devoirs pour les enfants scolarisés.
- Conseils au niveau éducatif, guidance parentale.
- Protection des enfants : sollicitation des partenaires sociaux et du Juge des Enfants en cas de suspicion de danger pour les enfants.
- Liens avec les écoles / collèges / lycées où sont scolarisés les enfants, participation aux réunions en présence de l'enseignant référent de la MDPH, accompagnements divers, temps de réunions avec les enseignants en présence des parents, contacts téléphoniques avec les directions des écoles et le service éducation de la ville d'Aurillac, partenariat avec les assistantes de service social du C.C.A.S.

- Accès aux soins : contacts et échanges avec la PPAPE, les services hospitaliers, le service de pédopsychiatrie, les médecins traitants, les crèches, ...
- Liens avec les différents partenaires pour accéder à des aides financières spécifiques aux besoins des enfants : ASE, associations caritatives, Centres sociaux...

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

### 4.3 L'INTERVENTION DE LA MAITRESSE DE MAISON

La maîtresse de maison intervient auprès des personnes accueillies sur le service dans le cadre des missions suivantes :

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

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

### 4.4 L'INTERVENTION DE L'ANIMATRICE

Afin de répondre au besoin de soutien des familles, une animatrice a été recrutée pour accompagner quotidiennement les personnes accueillies, en particulier en renforçant le lien social et en favorisant l'accès aux loisirs et à la culture. Son travail inclut également la gestion du collectif et la régulation des conflits dans un espace restreint.

Elle collabore avec diverses associations culturelles et de loisirs pour offrir des activités gratuites, souvent inaccessibles en raison de la précarité des personnes accompagnées. En lien avec les travailleurs sociaux, elle aide les personnes à se rendre chez des partenaires pour effectuer des démarches administratives, comme la CAF, la Mission Locale, Emmaüs, etc.

Les activités organisées incluent :

- Mercredis et samedis : activités adaptées aux enfants (jeux, arts créatifs, sorties).
- Jeudis : aide aux devoirs à la médiathèque pour les enfants ayant des difficultés en français.
- Activités culinaires : préparation de repas partagés chaque semaine.
- Échanges linguistiques : discussions en français et soutien à l'apprentissage de la langue.
- Sports : activités physiques (mardis et vendredis), sorties (piscine, randonnée, etc.).
- Sorties culturelles : musées, spectacles, cinéma, théâtre de rue, etc.
- Activités sociales : café associatif, jeux de société, moments conviviaux.

Elle collabore aussi avec le DAHLIR pour inscrire les jeunes à des sports collectifs et avec le centre Héлитas pour proposer des activités pendant les vacances scolaires.

Depuis juillet 2024, les activités proposées incluent des sorties au barrage de Saint-Etienne-Cantalès, piscine, randonnée, théâtre de rue, spectacles, soirées jeux vidéo, sport, art créatif, cuisine du monde, aide aux devoirs, cours de français, et plus encore.

L'objectif est de renforcer l'insertion sociale et culturelle des familles tout en favorisant leur autonomie.

## 4.5 L'INTERVENTION DU PSYCHOLOGUE

Le psychologue intervient lors des réunions d'équipe, qui se tiennent les mardis matin, toutes les deux semaines, de 9h00 à 11h00. Son rôle est de fournir un éclairage clinique sur les profils psychologiques des personnes hébergées, en abordant des problématiques relationnelles, comportementales, psychologiques, voire psychopathologiques, en fonction des observations des membres de l'équipe.

De plus, il est systématiquement proposé à chaque nouvelle personne accueillie de rencontrer le psychologue lors d'un entretien clinique triangulaire, en présence de la professionnelle référente. Pour ces entretiens, des interprètes assermentés (par téléphone) sont mobilisés via la plateforme ISM CORUM, mise en place par l'ARS depuis avril 2024.

Ce dispositif d'accompagnement vise à offrir un cadre sécurisant et rassurant face aux représentations souvent anxiogènes des personnes accueillies vis-à-vis de la psychologie.

Bilan des entretiens :

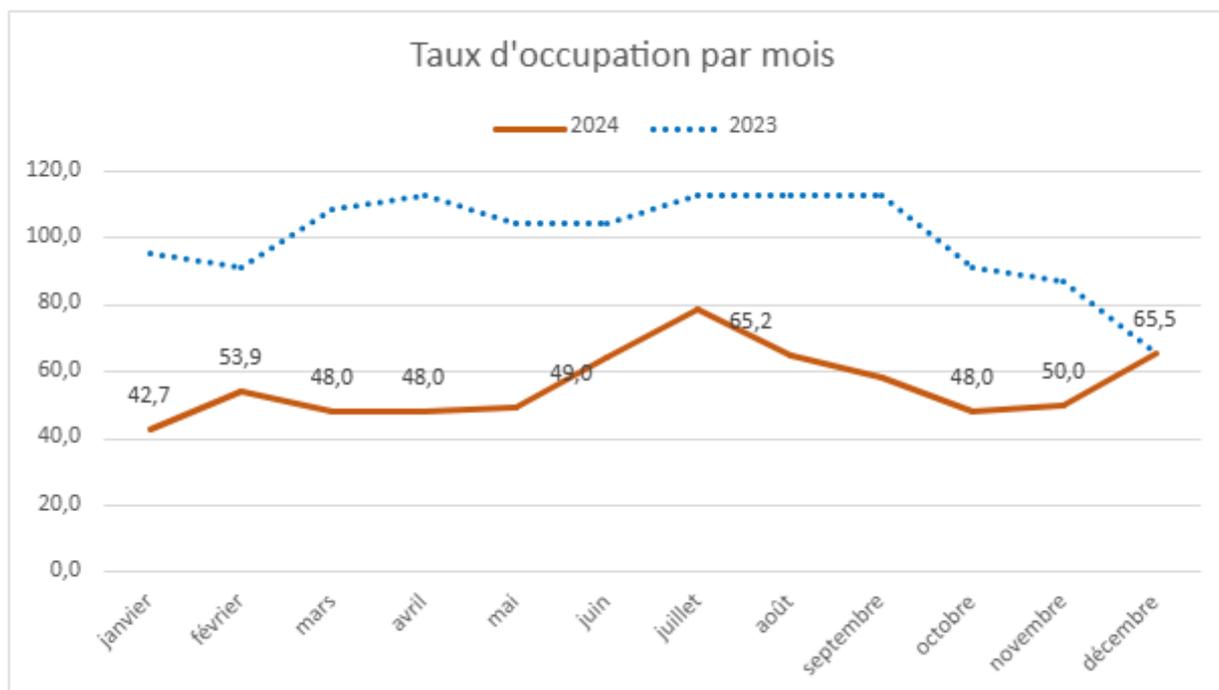
- Nombre d'entretiens : 8
- Nombre de participations aux ateliers repas : 2

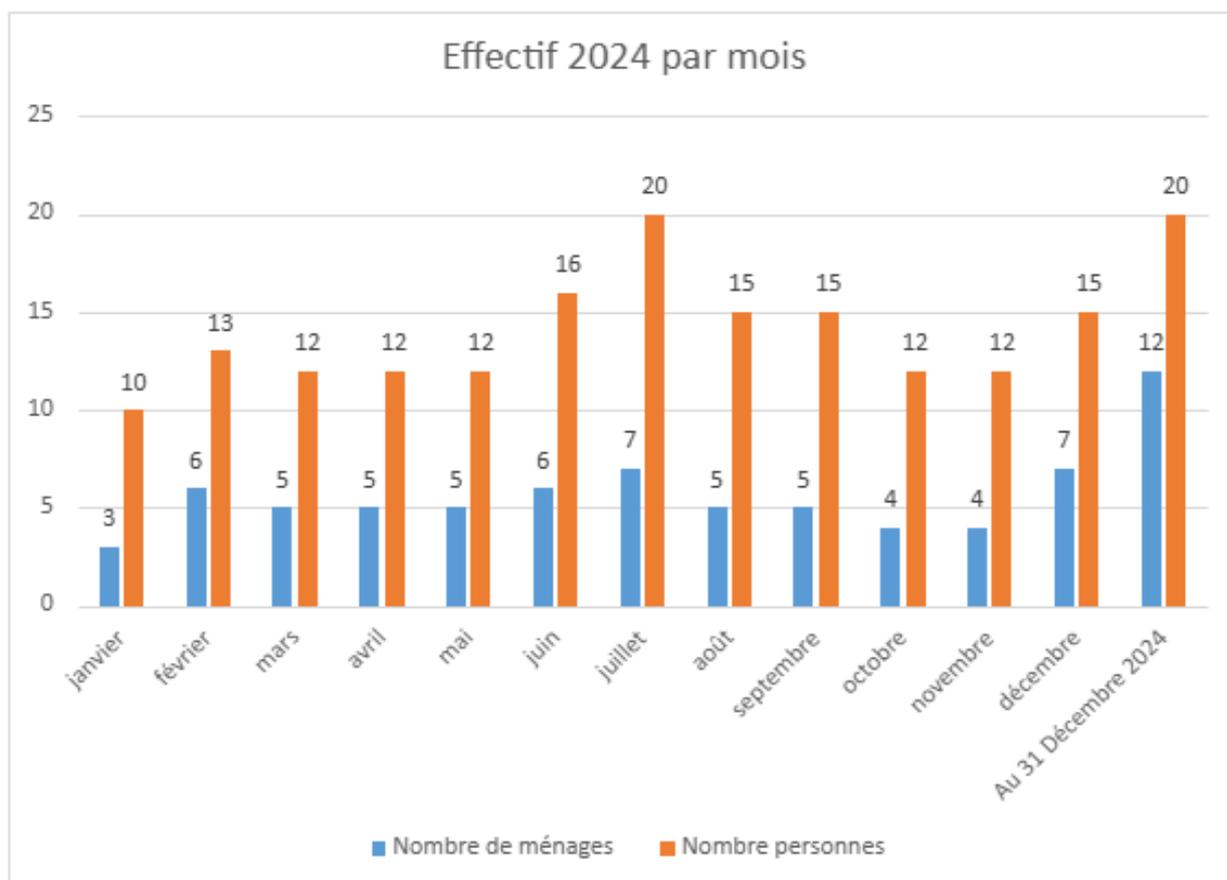
## 5 LE TAUX D'OCCUPATION

Le taux d'occupation pour l'année 2024 a été de 55,96 %, contre 95,13 % en 2023 et 57,4 % en 2022.

De plus, certaines orientations prévues via le SAS de Lyon n'ont pas donné lieu à un accompagnement, en raison de départs précipités ou de refus d'accueil.

En 2024, le service a accompagné un total de 17 ménages, soit 29 personnes.

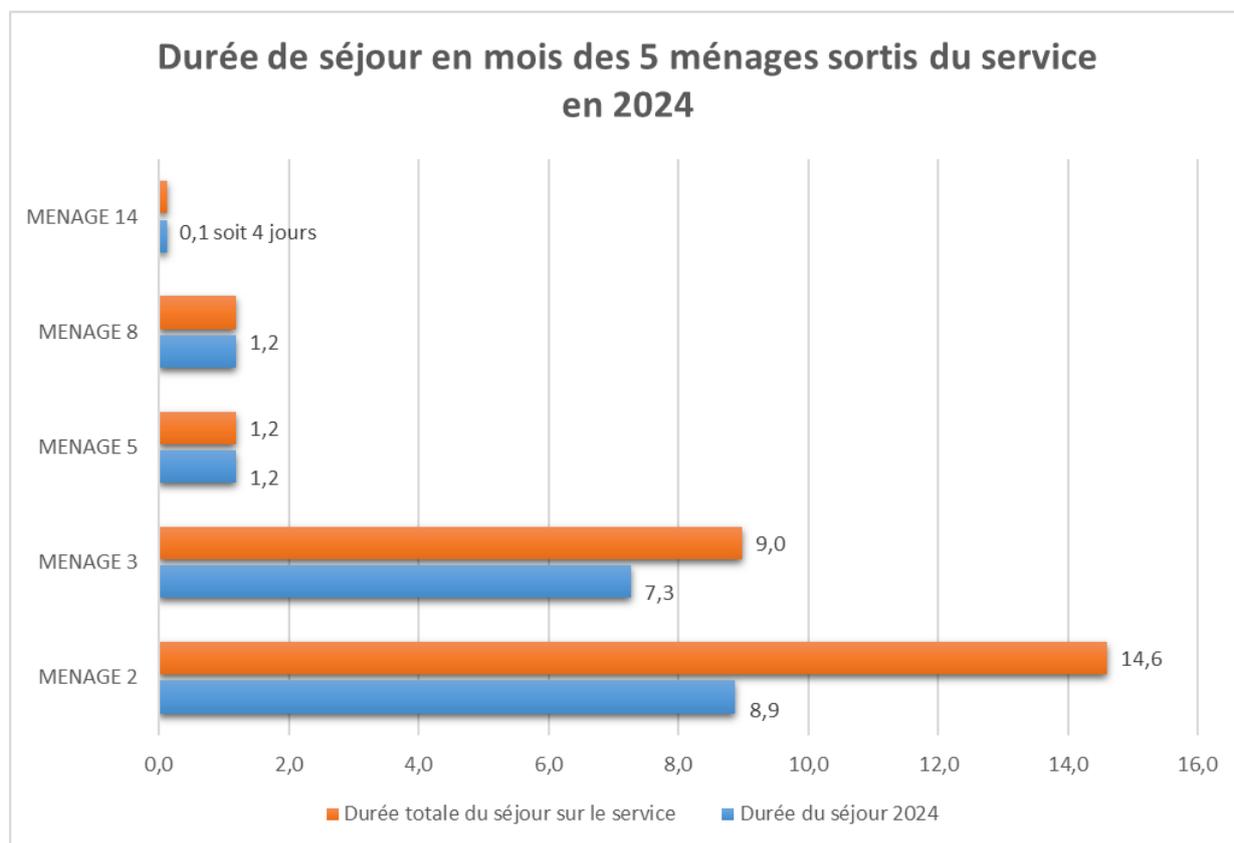




Au 31 décembre 2024, 12 ménages soit 20 personnes sont présentes sur le service. Parmi eux, 5 ménages représentant 5 personnes sont arrivés à la fin du mois de décembre 2024.

## 6 LA DUREE DE SEJOUR ET LA SITUATION ADMINISTRATIVE DES SORTANTS

Au cours de l'année 2024, 5 ménages, soit 10 personnes, sont sortis du dispositif.



- Le ménage 2 était initialement composé d'une femme seule, enceinte, accompagnée de son enfant de 2 ans. La famille a quitté le CADA de Champagnac après avoir été déboutée de sa demande d'asile par la CNDA. Elle a ensuite été orientée vers des dispositifs d'hébergement d'urgence dans un autre département, avant de revenir dans le Cantal, à Aurillac. La famille a été accueillie dans le service dans le cadre d'une mise à l'abri. Début décembre 2023, madame a donné naissance à un petit garçon. Le départ de la famille a été constaté en septembre 2024.

La durée de séjour de cette famille sur le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 8,9 mois, pour un total de 14,6 mois sur la durée totale de l'hébergement.

- Le ménage 3 est composé d'une femme seule. Après avoir été déboutée de sa demande d'asile par l'OFPPRA, madame a quitté le CADA d'Aurillac. Suite à une opération ayant révélé de nouveaux éléments, elle a demandé un réexamen de son dossier auprès de l'OFPPRA, demande qui a été jugée recevable. Elle a finalement obtenu le statut de réfugié. Madame a quitté le service pour intégrer un logement à la résidence DARWIN, où elle poursuit une formation professionnelle.

La durée de séjour de cette dame dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 7,3 mois, pour un total de 9 mois sur la durée totale de l'hébergement.

- Le ménage 5 est composé d'un homme seul. Monsieur est arrivé à Aurillac dans le cadre du desserrement de Paris, où il vivait dans des abris de fortune ou dans des centres d'hébergement d'urgence. Avant son arrivée à Aurillac, il avait été pris en charge par le SAS de Lyon. Monsieur était, lors de son accueil, demandeur d'asile dans le cadre de la procédure Dublin. Il a été exclu du service en raison de comportements inadaptés et violents.

La durée de séjour de ce monsieur dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 1,2 mois.

- Le ménage 8 est composé d'un couple et de 2 enfants. La famille, originaire de Guyane, a été prise en charge par le SAS de Lyon dès son arrivée en France. Elle a ensuite intégré le CHRS Insertion à Aurillac.

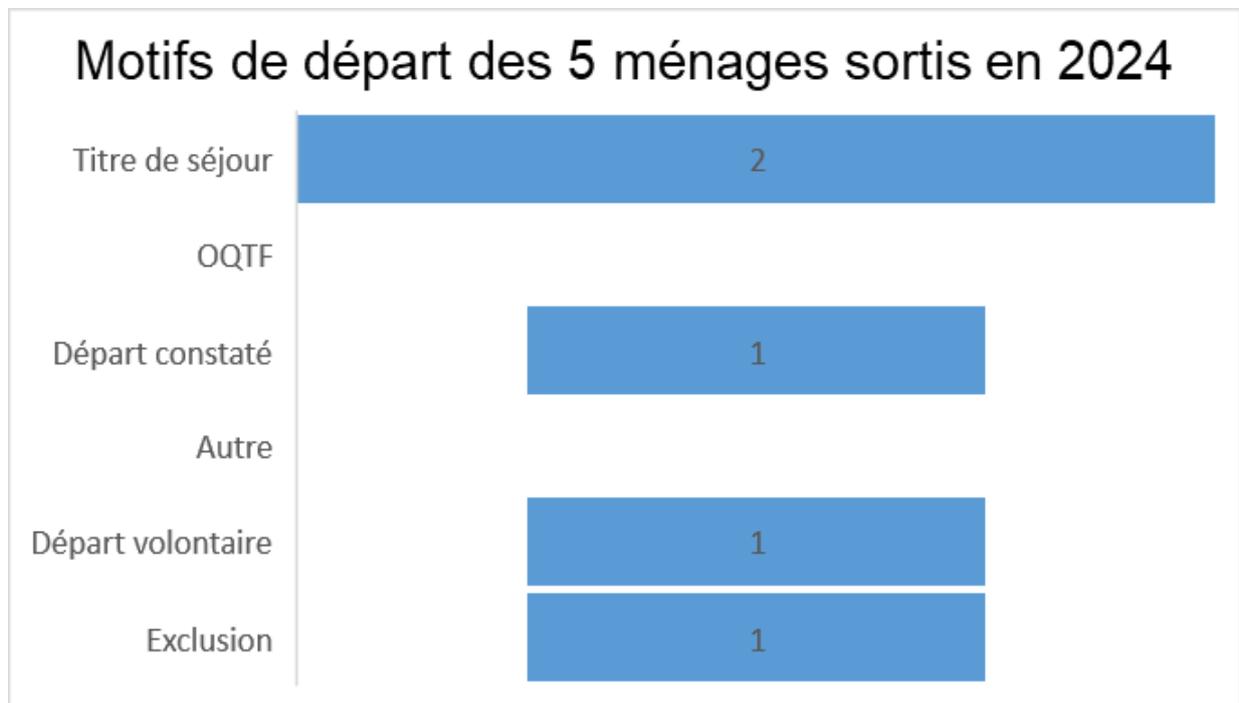
La durée de séjour de cette famille dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 1,2 mois.

- Le ménage 14 est composé d'un homme seul. Monsieur était pris en charge par le SAS de Lyon et bénéficie du statut de réfugié. Il a choisi de quitter le service, ne s'y sentant pas à sa place.

La durée de séjour de cet homme dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 4 jours.

## 7 LES MOTIFS DES DEPARTS

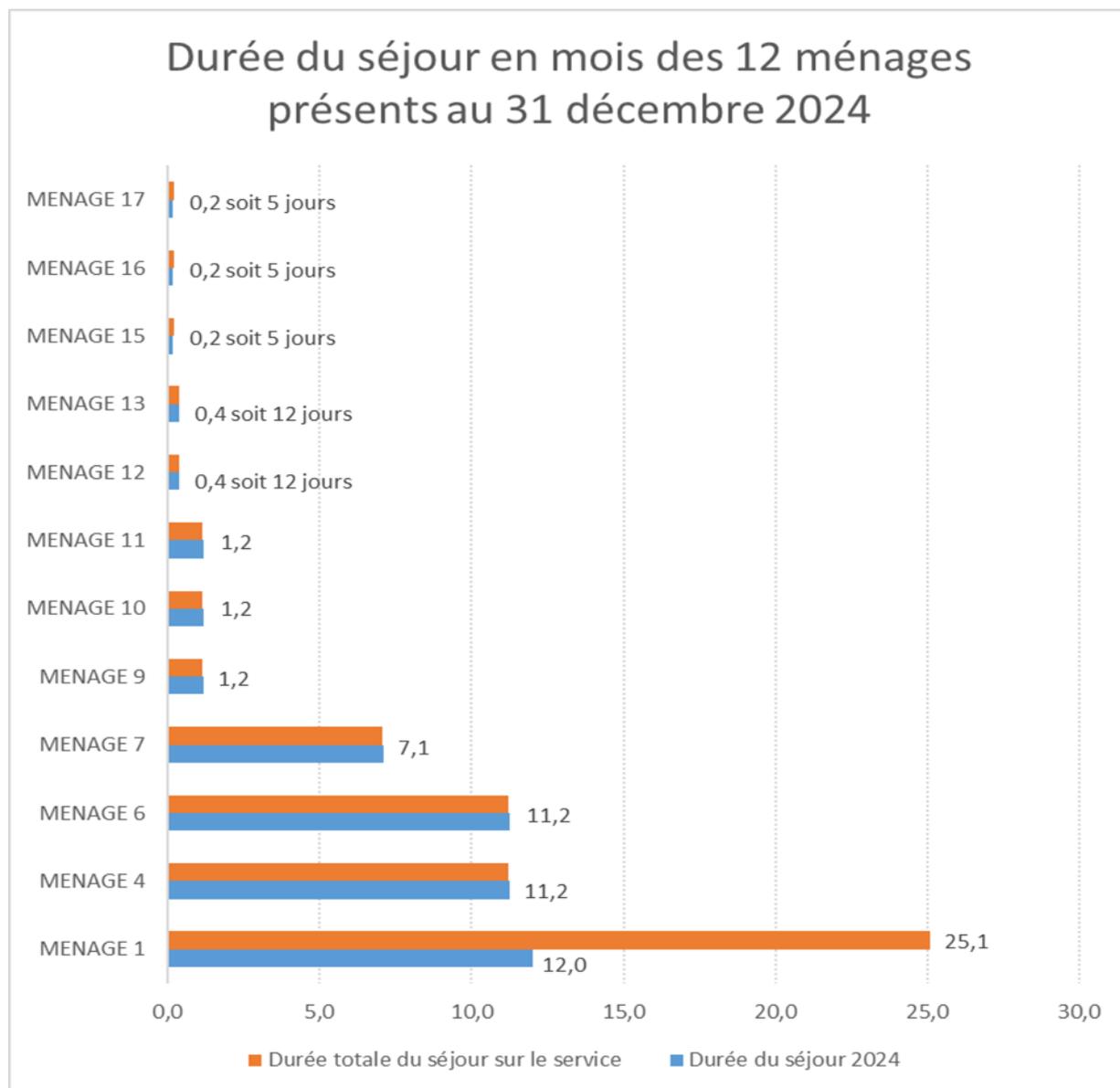
---



Un ménage est parti sans prévenir le service. Deux ménages ont obtenu un titre de séjour, ce qui leur a permis d'accéder à un logement ou à un hébergement. Un ménage a été exclu du dispositif, tandis qu'un autre est parti volontairement.

## 8 LA DUREE DE SEJOUR ET LA SITUATION ADMINISTRATIVE DES PRESENTS AU 31/12/2024

Au 31 décembre 2024, 12 ménages soit 20 personnes étaient présentes sur le service Hébergement Conventionné.



- Le ménage 1 est composé d'une femme seule et de ses 5 enfants, arrivés en France dans le cadre d'une réunification familiale. Le conjoint et père des enfants est réfugié en France depuis 2019, et il est locataire d'un logement trop petit pour accueillir toute la famille. C'est pourquoi la famille a été accueillie dans le service Hébergement Conventionné, afin de permettre la régularisation de leur situation administrative et d'envisager un accès à un logement adapté. Cependant, le couple s'est séparé en raison de violences intra-familiales, exercées par monsieur sur l'ensemble de la famille. Madame et ses enfants majeurs ont déposé une demande d'asile, et ont obtenu le statut de réfugiés.

La durée de séjour de cette famille dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 12 mois, pour un total de 25,1 mois sur la durée totale de l'hébergement.

- Le ménage 4 est composé d'un homme seul. Monsieur est arrivé à Aurillac dans le cadre du desserrement de Paris, où il vivait dans des abris de fortune ou dans des centres d'hébergement d'urgence. Avant son arrivée à Aurillac, il a été pris en charge par le SAS de Lyon. Monsieur est demandeur d'asile dans le cadre de la procédure Dublin.

La durée de séjour de ce monsieur dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 11,2 mois.

- Le ménage 6 est composé d'un homme seul. Monsieur est arrivé à Aurillac dans le cadre du desserrement de Paris, où il vivait dans des abris de fortune ou dans des centres d'hébergement d'urgence. Avant son arrivée à Aurillac, il avait été pris en charge par le SAS de Lyon. Monsieur est demandeur d'asile dans le cadre de la procédure Dublin.

La durée de séjour de ce monsieur dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 11,2 mois.

- Le ménage 7 est composé d'une femme seule et de 3 enfants en bas âge. La famille était hébergée au CADA FTDA d'Aurillac, mais elle a été déboutée de sa demande d'asile. Madame a reçu une Obligation de Quitter le Territoire Français, décision contre laquelle elle a formulé un recours auprès du Tribunal administratif de Clermont-Ferrand, lequel a été rejeté. Madame a ensuite déposé un nouveau recours auprès de la Cour administrative d'appel de Lyon, et est en attente de la décision.

La durée de séjour de cette famille dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 7,1 mois.

- Le ménage 9 est composé d'un homme seul. Monsieur est arrivé en France avec un visa "saisonnier" pour travailler. Il a déposé plainte contre son employeur, étant victime de traite humaine, et a fait une demande de carte de séjour "vie privée et familiale" pour ce motif.

La durée de séjour de ce monsieur dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 1,2 mois.

- Le ménage 10 est composé d'un homme seul. Monsieur est arrivé en France avec un visa "saisonnier" pour travailler. Victime de traite humaine, il a déposé plainte contre son employeur et a fait une demande de carte de séjour "vie privée et familiale" pour ce motif.

La durée de séjour de ce monsieur dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 1,2 mois.

- Le ménage 11 est composé d'un homme seul. Monsieur est arrivé en France avec un visa "saisonnier" pour travailler. En tant que victime de traite humaine, il a déposé plainte contre son employeur et a demandé une carte de séjour "vie privée et familiale" pour ce motif.

La durée de séjour de ce monsieur dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 1,2 mois.

- Le ménage 12 est composé d'un homme seul. Avant son arrivée à Aurillac, il a été pris en charge par le SAS de Lyon. Monsieur bénéficie du statut de réfugié.

La durée de séjour de ce monsieur dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 12 jours.

- Le ménage 13 est composé d'un homme seul. Avant son arrivée à Aurillac, il a été pris en charge par le SAS de Lyon. Monsieur dispose du statut de réfugié.

La durée de séjour de ce monsieur dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 12 jours.

- Le ménage 16 est composé d'une femme seule. Madame a été contrôlée dans le département et se trouve en situation irrégulière. Elle a reçu une Obligation de Quitter le Territoire Français (OQTF) ainsi qu'une assignation à résidence de 45 jours.

La durée de séjour de cette femme dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 5 jours.

- Le ménage 16 est composé d'une femme seule. Madame a été contrôlée dans le département et se trouve en situation irrégulière, devant quitter le territoire français. Elle a reçu une Obligation de Quitter le Territoire Français (OQTF) et une assignation à résidence de 45 jours.

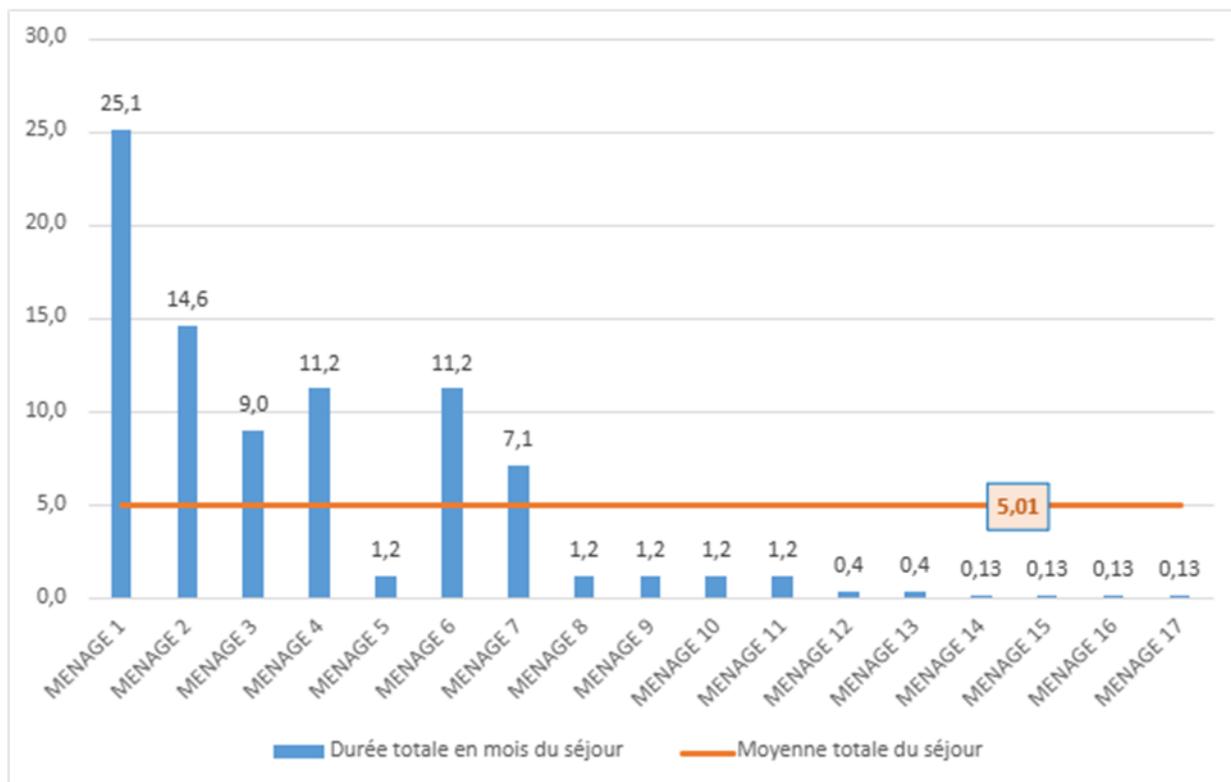
La durée de séjour de cette femme dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 5 jours.

- Le ménage 17 est composé d'une femme seule. Madame a été contrôlée dans le département et se trouve en situation irrégulière, devant quitter le territoire français. Elle a reçu une Obligation de Quitter le Territoire Français (OQTF) ainsi qu'une assignation à résidence de 45 jours.

La durée de séjour de cette femme dans le service Hébergement Conventionné en 2024 a été de 5 jours.

## 9 LA DUREE MOYENNE DE SEJOUR DES MENAGES ACCUEILLIS

En 2024, la durée moyenne de séjour sur le service a été de 5,01 mois. Toutefois, un écart significatif est observé dans la durée de séjour d'un ménage à l'autre. En effet, bien que le service ait enregistré des départs et des accueils tout au long de l'année 2024, seuls les ménages 1, 2 et 3 étaient présents au 31 décembre 2023.



## 10 LA CONFIGURATION DES MENAGES ACCUEILLIS

---

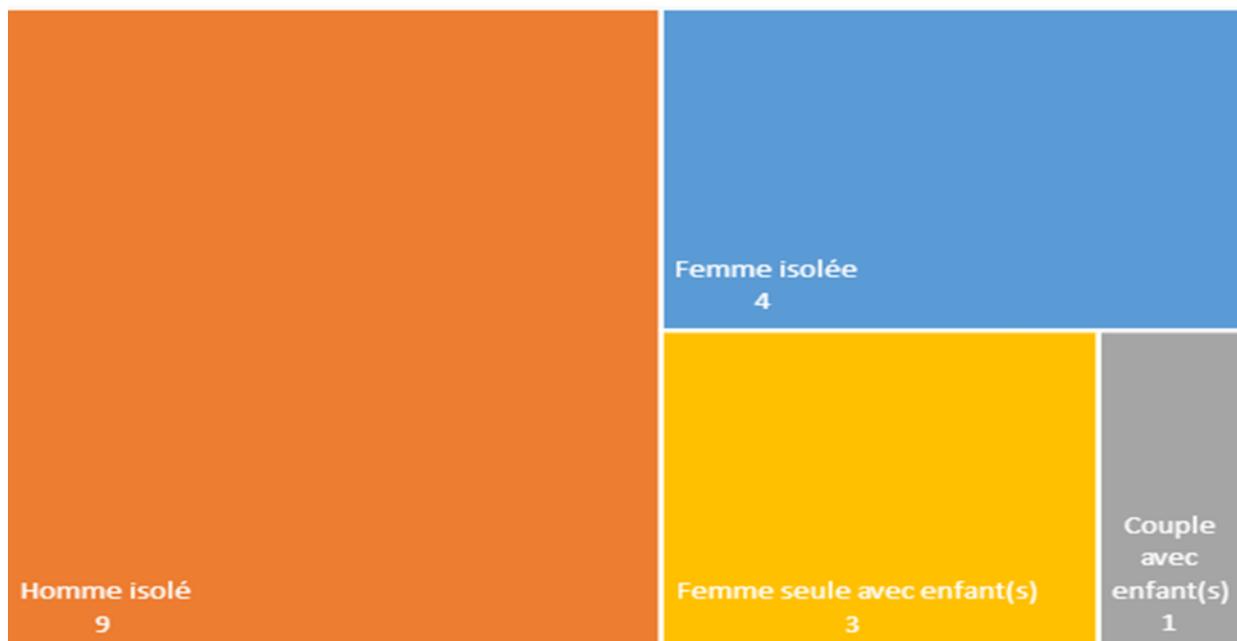
En 2024, 17 ménages ont été accueillis dans le dispositif, représentant un total de 29 personnes, dont 20 adultes et 9 enfants.

Cette configuration diffère de celle des années précédentes, où nous avons accueilli davantage de familles que de personnes isolées. En 2024, les 17 ménages étaient composés de 4 familles et de 13 personnes isolées.

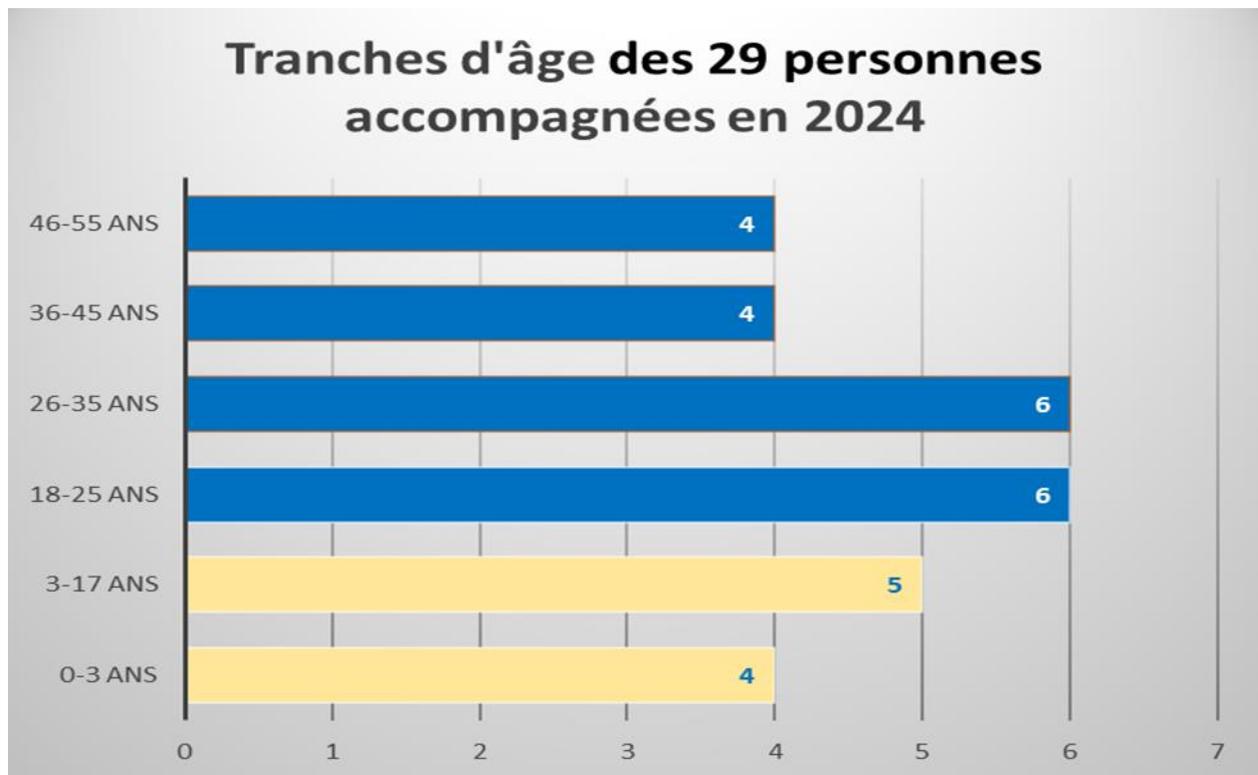
En comparaison, en 2023, les 14 ménages comprenaient 9 familles et 5 personnes isolées, représentant au total 48 personnes, dont 23 adultes et 25 enfants.

Cette évolution modifie le collectif et la dynamique quotidienne. L'accueil de familles permettait aux adultes d'avoir des préoccupations communes et favorisaient une solidarité entre les parents, que nous pouvions observer au quotidien. En revanche, l'accueil de personnes isolées, principalement des hommes, engendre une dynamique différente et soulève d'autres problématiques : moins de solidarité, gestion complexe des tâches ménagères et, parfois, des tensions qui peuvent mener à de l'insécurité pour les familles.

L'accompagnement administratif a également été plus intensif. En effet, accompagner une famille nécessite un seul suivi administratif, tandis que l'accompagnement de personnes isolées entraîne une multiplication de démarches et des rendez-vous individuels. Ainsi, le temps consacré aux ménages a été plus conséquent pour les travailleurs sociaux.



## 11 L'ÂGE DES MENAGES ACCUEILLIS



En 2024, la majorité de l'effectif, qui en 2023 était constitué principalement d'enfants, a évolué. Toutefois, nous continuons d'accompagner les familles dans des démarches médicales, ainsi que dans leurs demandes d'aides financières auprès de l'A.S.E. pour couvrir les besoins alimentaires des enfants que les associations caritatives ne peuvent pas fournir. Nous intervenons aussi dans les demandes d'accueil occasionnels en crèche.

Le partenariat avec les centres sociaux d'Héлитas et du Cap Blanc est resté essentiel cette année, permettant aux enfants de participer à des activités pendant les périodes de vacances scolaires. Le centre social d'Héлитas offre un accueil gratuit en fonction de sa capacité d'accueil. En moyenne, les enfants inscrits pouvaient y aller au moins deux fois par semaine.

L'embauche d'une animatrice a permis aux travailleurs sociaux de déléguer l'accompagnement des enfants, notamment pour le soutien scolaire, l'accès aux activités, et le lien avec les centres sociaux et les écoles.

En 2024, la majorité des personnes accueillies sont des personnes isolées, et l'accompagnement social se concentre principalement sur leur situation administrative, en lien avec la Préfecture du Cantal, l'OFII et la CIMADE. En attendant l'accès à leurs droits, nous sollicitons des aides alimentaires via les associations caritatives et le CCAS d'Aurillac sous forme de chèques services.

L'accès à la santé représente également une part importante de l'accompagnement, incluant les demandes de couverture santé (ouverture des droits), le lien avec la PASS, les orientations vers le CMP et les rendez-vous avec des spécialistes. Nous constatons que la santé des personnes a souvent été négligée au cours de leur parcours d'errance.

Nous rencontrons aussi des difficultés à trouver des médecins traitants ou des dentistes acceptant de nouveaux patients.

## 12 LES TEMPS FORTS DE L'ACTIVITE EN DEHORS DE L'ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF DES MENAGES

---

### 12.1 LES TEMPS COLLECTIFS

Les ateliers cuisine ont continué régulièrement tout au long de l'année 2024, tant pour le collectif que ponctuellement avec la famille hébergée dans l'appartement.

Les objectifs de ces ateliers sont les suivants :

- Découvrir de nouveaux produits alimentaires, souvent présents dans les dons des associations caritatives, et apprendre à les préparer et les cuisiner pour diversifier les repas.
- Offrir à chacun, selon ses envies, l'occasion de faire découvrir aux autres une recette spécifique de son pays.
- Échanger sur les traditions culinaires, les fêtes et les pratiques religieuses de chaque participant.
- Créer une dynamique collective, renforcer les liens et offrir des moments d'échanges.

Des réunions régulières du collectif sont également organisées pour faciliter les échanges entre les personnes accueillies. Elles permettent à chacun d'exprimer les difficultés rencontrées au sein du collectif et de proposer des solutions. Ces réunions sont aussi l'occasion de mieux comprendre le fonctionnement de chacun, avec ses habitudes et ses coutumes.

### 12.2 LA VIE DE L'EQUIPE

L'équipe a participé à des groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles, organisés tous les deux mois environ dans les locaux de l'ANEF Cantal, avec la présence d'un intervenant extérieur et d'autres collègues issus de différents services.

Depuis le renforcement de l'équipe du service, avec l'arrivée de nouveaux membres (travailleurs sociaux, maîtresse de maison, cadre de coordination, psychologue depuis novembre 2023 et animatrice en milieu d'année 2024), des réunions de service sont organisées tous les mardis, à raison d'une fois toutes les deux semaines.

En parallèle de l'accompagnement des familles, le service établit des données statistiques afin de rendre compte de son activité. Étant un centre d'hébergement hors CHRS financé par l'État, le service est inscrit sur le logiciel SI-SIAO, et l'équipe est responsable de l'instruction de ce logiciel lors de chaque entrée et sortie du dispositif d'hébergement.

Les travailleurs sociaux et le psychologue du service ont également participé à plusieurs formations :

- Prisme - Précarité et santé mentale
- Faire autorité et juste sanction
- Comment mieux travailler ensemble tout en respectant les singularités individuelles

De plus, une rencontre partenariale a été organisée avec l'équipe du Secours Catholique, qui nous a présenté son fonctionnement.

## CONCLUSION ET PERSPECTIVES 2025

---

Depuis 2023, les moyens supplémentaires alloués ont concouru à renforcer l'équipe ce qui a permis d'accompagner dans la régularité les personnes et ainsi de construire un niveau de prestations bien plus qualitatif.

Sur l'année 2024, l'absence d'un des travailleurs sociaux sur 8 mois avec un remplacement partiel a quelque peu pénalisé l'accompagnement social et administratif et a généré un glissement de tâches des fonctions de l'animatrice qui a réalisé différentes démarches sociales et administratives.

### Perspectives en 2025 :

- Maintenir la collaboration étroite avec le psychologue et proposer aux personnes accueillies des rencontres individuelles avec ce dernier.
- Poursuivre les rencontres partenariales, en particulier celles portant sur les nouveaux dispositifs ou les évolutions de fonctionnement.
- Travailler sur le projet de service en tenant compte de son évolution.
- Maintenir et encourager la régularité des ateliers cuisine ainsi que des réunions du collectif.
- Renforcer les partenariats avec diverses associations (notamment à visée culturelle) afin de favoriser le lien social et l'intégration des personnes accueillies au sein de la ville d'Aurillac.
- Assurer la continuité des sorties vers l'extérieur via l'animatrice et l'ouverture à la culture.