



Rapport d'activité 2023

85, rue Henri Gautier Tél : 02.40.66.10.70
Saint-Nazaire Mail : contact@asc44.fr

<http://www.asc44.fr>



Financeurs publics



Reseaux



1 TABLE DES MATIERES

2	Activités de l'association – fonctions transversales.....	6
2.1	Partenaires.....	6
2.2	VIE ASSOCIATIVE.....	6
2.3	BILAN SOCIAL.....	7
2.4	FORMATION des PERMANENTS	8
2.5	ORGANIGRAMME	9
2.6	Stagiaires	10
2.7	Communication	10
2.8	Développement durable	11
3	Accueil de jour – le Trait d'Union	12
3.1	Présentation de la mission	12
3.2	Le public accueilli au Trait d'union.....	12
3.3	Tentative de caractérisation des accueillis	14
3.4	Les Repas.....	16
3.5	Les actions santé, bien-être, hygiène	17
3.5.1	Partenariat autour de la santé	17
3.5.2	Soins infirmiers par les bénévoles	17
3.5.3	Actions bien-être	17
3.5.4	Hygiène.....	18
3.5.5	Soins vétérinaires.....	18
3.5.6	Bagagerie (20 places)	18
3.6	L'accompagnement par les travailleurs sociaux	18
3.7	Animations, actions culturelles	19
4	Carillon – réseau de commerçants solidaires	20
4.1	Réseau des commerçants solidaires	20
4.2	Renouvellement partenariat harmonie mutuelle	20
4.3	Calend'Art et Soins vétérinaires	20
4.4	Soupe Impopulaire du 16 septembre 2023.....	20
5	Chantier d'insertion	21
5.1	Bilan pédagogique	21
5.1.1	Identification des publics prioritaires en CDDI	21
5.1.2	Identification des principaux freins à l'emploi des bénéficiaires e22	
5.1.3	Situations formatives organisées en interne :	23
5.1.4	Formations externes et essais en entreprise	23
5.1.5	Autres actions (partenariat institutionnel, technique, économique...).....	24
8.1	ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI.....	24

5.2	Le dispositif CQP Salarié polyvalent dans le cadre de l'entreprise sociale apprenante	25
6	SERDOM Service de portage de repas à domicile	26
6.1	Le SERDOM en chiffre.....	26
6.2	Le cadre d'intervention du service	26
6.3	Une dimension sociale de l'intervention auprès des usagers	27
6.4	La prise en charge du CCAS aupres de certains usagers.....	27
6.5	L'ACTIVITE 2023.....	28
6.6	RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE QUALITÉ MARS 2024.....	29
7	Orientations 2024.....	31

RAPPORT MORAL

Ouvrir une Assemblée Générale est toujours un moment particulier et important.

Au-delà des remerciements rituels envers, tous nos financeurs, que ce soit l'Etat, le Département, la Ville, l'Agglomération et l'Europe, envers nos partenaires, ou envers les Salariés et les Bénévoles de l'Association, **cette année 2023** marque peut-être un tournant difficile pour les structures d'accueil social que nous sommes.

Nous constatons une augmentation d'environ 40% de la fréquentation de l'accueil de jour. Nous percevons une augmentation des difficultés des salariés en contrat d'insertion. Et en parallèle nous avons une stagnation des subventions et nous percevons que ces dernières pourraient même diminuer quand cela n'est pas déjà commencé.

Ainsi durant cette année 2023 nous avons fait face à une surcharge de travail sans possibilité d'augmentation des moyens pécuniaires.

Malgré tout, ce qui nous sauve en partie est l'arrivée de nouveaux bénévoles qui viennent ajouter une présence professionnelle quotidienne permettant ainsi de préserver le niveau de qualité des prestations que nous offrons aux citoyens de la rue.

Ceci concerne l'accueil de jour mais pour le chantier d'insertion que ce soit le SERDOM ou le Restaurant Social nous constatons aussi des difficultés supplémentaires.

Le paradoxe est que nous avons pour le Restaurant Social une hausse de la fréquentation et une baisse des apports alimentaires. Même si aujourd'hui grâce à un excellent partenariat avec la Banque Alimentaire cette incidence est plutôt derrière nous.

Concernant le SERDOM, toujours pour des raisons fondamentales de baisse du pouvoir d'achat nous devons faire face à une baisse de la clientèle en nombre (même si là aussi l'année 2023 est revenu au niveau de 2022). Toutefois cette stagnation se cumule avec une baisse des commandes (1 repas par jour au lieu de 2 pour certaines personnes).

Pour autant, malgré ces difficultés toujours constatées en ce début d'année 2024, nous entendons que les subventions resteront égales ou baisseront pour certaines alors que vous l'avez compris, c'est d'augmentation dont nous avons besoin.

Néanmoins nous voulons rester optimistes et persévérants ce qui nous fait envisager de nouveaux projets pour l'année 2024.

Avec le budget participatif du Département et le concours de la population nous allons pouvoir réaliser un abri (un Tiny-Refuge pour une femme de la rue). Bien que restant précaire ce refuge apportera une meilleure sécurité et de meilleures conditions de vie nocturne devant permettre aux femmes qui en bénéficieront de faire émerger le désir de meilleures conditions de vie.

Au SERDOM nous adaptons le service que fut, Atout Livres puis Atout Age et dont l'aide financière est finie. Nous allons donc poursuivre sans moyen supplémentaire cette action qui consiste en un service de livraison de nourritures intellectuelles en même temps que les nourritures terrestres par l'équipe de salariés en insertion.

Nous renforçons l'inscription de l'Accueil de Jour dans un processus d'inclusion culturelle.

Partenariat avec l'orchestre La Philharmonie des Deux Mondes et la Chorale de Kerlédé.

Un partenariat avec l'Ecole des Beaux-Arts est cours de construction.

Un concert dans le cadre du festival Chant'Appart a été réalisé en mars 2024 et un second est prévu en 2025.

Une exposition de peintures par une artiste atypique a été présentée en 2023 et une autre est envisagée pour cette fin d'année 2024.

Par ces événements nous ouvrons progressivement ce lieu d'accueil à toute la population sans discrimination. Et nous pourrons grâce à toutes ces projections finir l'année 2024 par des événements culturels et/ou ludiques afin de fêter les 40 ans de l'Association.

Enfin pour bien démontrer que notre association ne cesse d'évoluer, je peux vous annoncer qu'à l'issue de notre A G d'aujourd'hui, je vais pouvoir remettre mon mandat de président dans les mains du C A qui se tiendra la semaine prochaine. Ses membres pourront alors choisir parmi nous un ou une nouvelle personne pour remplir cette fonction.

Je vous remercie de votre attention.

2 ACTIVITES DE L'ASSOCIATION – FONCTIONS TRANSVERSALES

L'année 2023 a été marquée par l'acclimatation aux nouveaux locaux, la forte hausse de la fréquentation de l'accueil de jour, la réorganisation des fonctions de direction et le renouvellement de l'équipe de travailleurs sociaux, par la mise en route de nombreux projets.

Les partenariats ont été développés permettant d'améliorer l'accompagnement de nos publics et la mise en route de projets que l'association ne pourrait porter seule.

Les bénévoles de plus en plus nombreux ont répondu présents pour l'accueil, l'animation, les permanences de soins infirmiers et le développement de la vie associative.

Les salariés permanents ou en démarche d'accès à l'emploi, arrivés récemment ou de longue date ont permis un fonctionnement efficace et pertinent de l'association.

Ce document présente un bilan qualitatif et quantitatif de l'ensemble des actions portées par l'association Solidarités et Créations.

2.1 PARTENAIRES

- L'Etat (DDETS, DRETS...)
- L'OGIM Nantes – Saint-Nazaire
- Le département de Loire-Atlantique, les EDS
- La CARENE
- La Ville de Saint-Nazaire, le CCAS de Saint-Nazaire
- Les partenaires de la santé : centre hospitalier, OPPELIA, A Vos Soins, CMP, Harmonie Mutuelle, centre de vaccination, centre de bilan de santé, Vétérinaire pour tous
- Les partenaires de l'accompagnement social et du logement : CCAS, CLIC, EDS, Anef Ferrer, Solidarités Estuaires, Habitat Jeunes, SIAO, SPIP,
- Les partenaires de l'emploi : France Travail, l'Unité Emploi, la mission locale, ADELIS, le CIDFF
- Les partenaires de l'aide alimentaire : la banque alimentaire, Pain contre la Faim, METRO
- Les partenaires pour le vestiaire et l'équipement : Emmaüs, secours populaire
- Les partenaires de la formation : Uniformation, Idéal, A2F...
- Les partenaires projet : IDEAL, BAOBAB
- Les partenaires de proximité : la Fraternité, la Croix Rouge et toutes les associations œuvrant dans le champ de l'hébergement d'urgence, les associations du collectif IAE, la Chorale de Nantes
- Les commerçants du Carillon, La mare aux Oiseaux
- Les Réseaux : Chantier-école, FAS, Collectif IAE, la CLOCHE

Représentations :

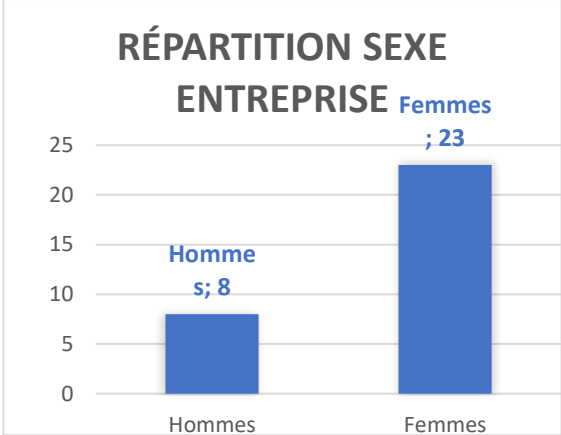
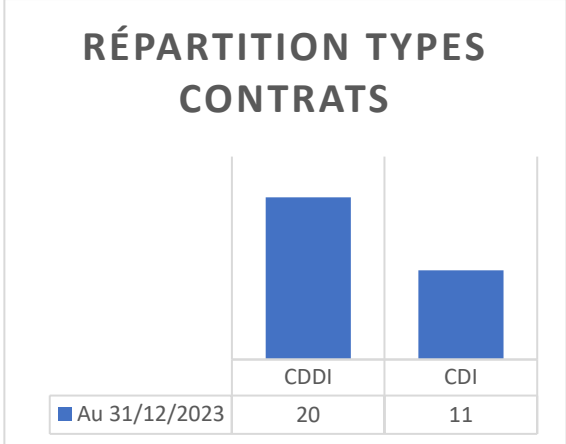
La directrice est présente, au titre de l'ASC, dans les conseils d'administration de Chantier-Ecole (secrétaire), IDEAL (référente de la commission formation) et Habitat Jeunes.

2.2 VIE ASSOCIATIVE

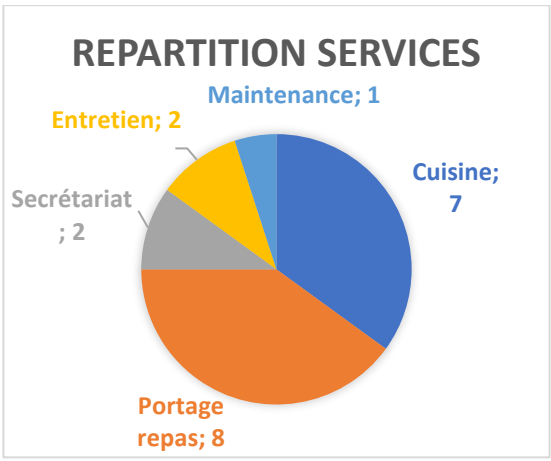
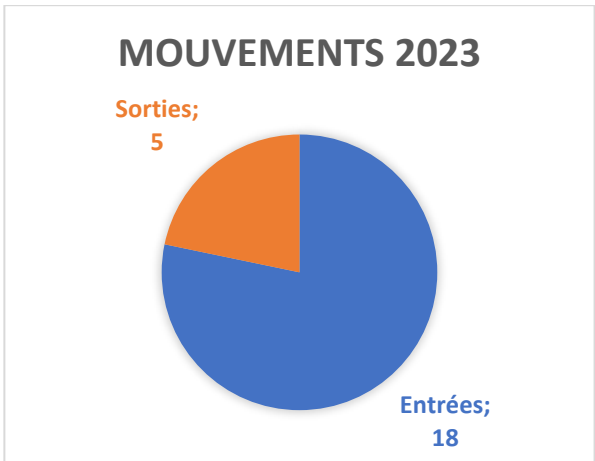
Assemblée générale extraordinaire	2
Assemblée générale ordinaire	1
Conseil d'administration	5

2.3 BILAN SOCIAL

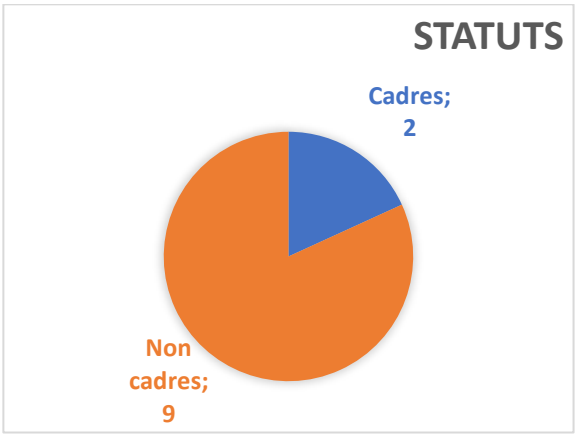
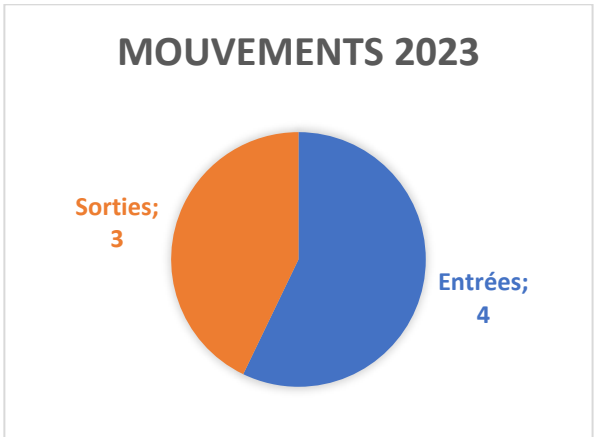
Effectif au 31/12/2023 : 31 salariés **Masse salariale 606 419 Euros**



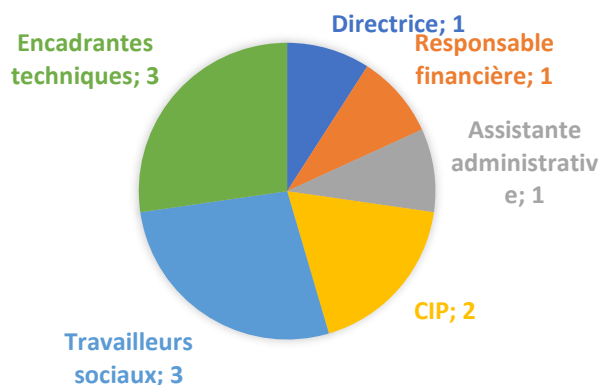
CDDI / 15 ETP



PERMANENTS / 10 ETP



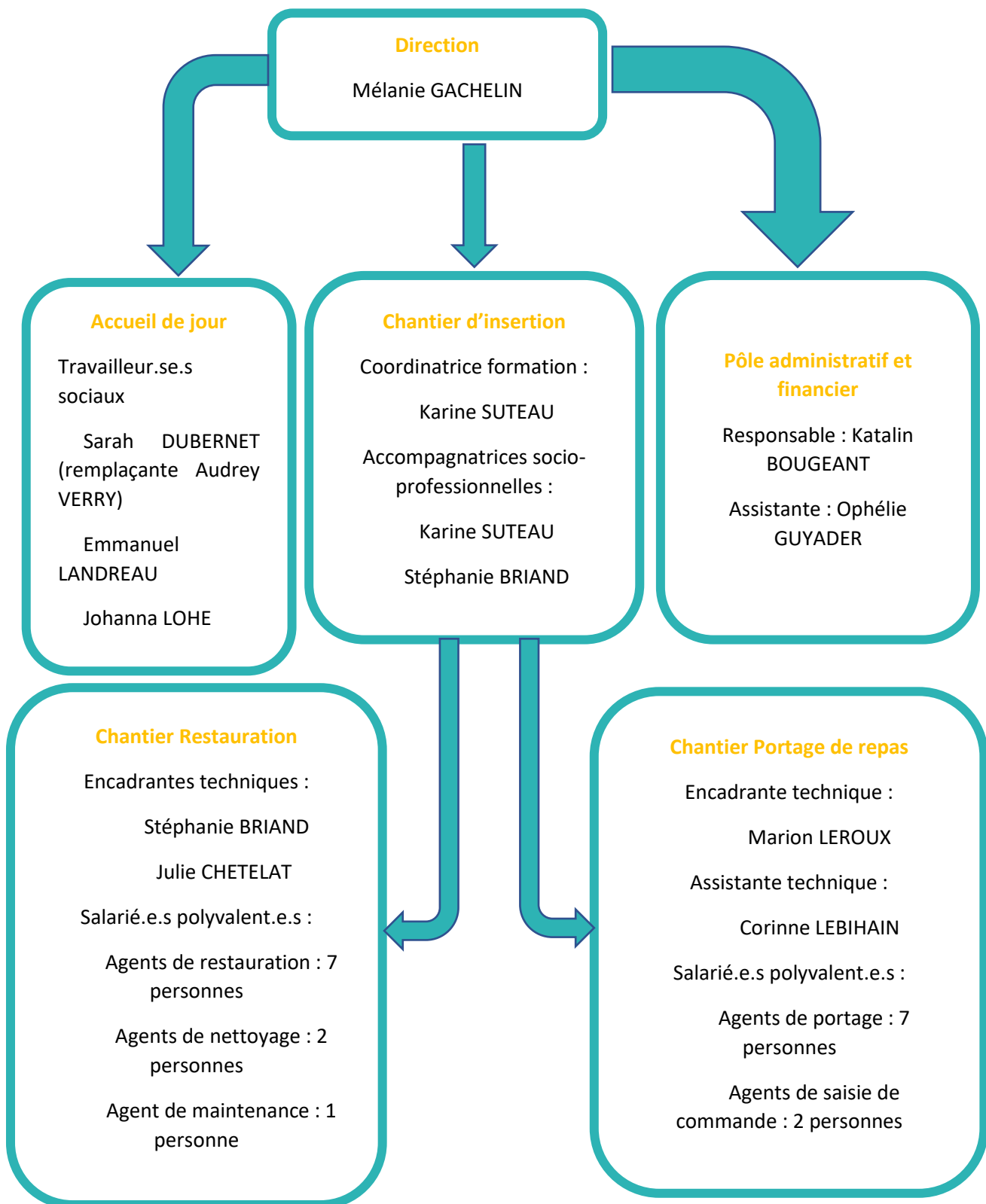
REPARTITION SERVICES



2.4 FORMATION DES PERMANENTS

NOM/PRENOM	FORMATION	ORGANISME
BOUGEANT Katalin		
	IAE à 360	Chantier Ecole
	L'essentiel du droit de travail	Chantier Ecole
BRIAND Stéphanie		
	HACCP (hygiène alimentaire)	ICFA
	Evaluation des compétences des salariés	Chantier Ecole
	Premiers secours santé mentale	Chantier Ecole
	Faciliter l'accès à emploi des personnes accompagnées	Chantier Ecole
CHETELAT Julie		
	HACCP	ICFA
	EPSP (encadrant pédagogique en situation de production)	Chantier Ecole
GACHELIN Mélanie		
	HACCP	ICFA
	Cybersécurité	
GUYADER Ophélie		
	IAE à 360	Chantier Ecole
LECOQ Jean Luc		
	Management dynamique équipe	FAS
	HACCP	ICFA
LEROUX Marion		
	RPIB (addictologie)	Addicto France
	HACCP	ICFA
SUTEAU Karine		
	Sensibilisation à la PNL	FORSYFA
	Evaluation des compétences des salariés	Chantier Ecole

2.5 ORGANIGRAMME



2.6 STAGIAIRES

Les nouveaux nous permettent d'accueillir des stagiaires dans de bonnes conditions.

Une élève en formation CAFDES a été accueillie pendant plusieurs mois pour un stage de direction.

Une salariée du chantier d'insertion de la FMQI a été accueillie pour un stage sur les fonctions administratives.

Un stagiaire devait être accueilli au sein de l'équipe d'accompagnement socio-professionnel mais a renoncé.

2.7 COMMUNICATION

L'association a besoin de communiquer pour ses différentes missions. Elle utilise depuis longtemps un compte Facebook.

En 2023, a été créé le compte LinkedIn



La communication, c'est aussi la presse, avec de nombreux articles au sujet des différents événements de l'association.

Nous remercions Ouest-France, Presse-Océan, l'Echo de la Presqu'île, Estuaire, France Bleu et tous les autres pour l'intérêt qu'ils portent à notre association.

2.8 DEVELOPPEMENT DURABLE

L'association essaie dans la mesure de ses moyens de limiter son impact sur l'environnement.

Les principales mesures sont :

- Les livraisons du SERDOM avec des véhicules électriques
- La mise en place du tri sélectif
- L'installation d'un composteur pour les déchets verts et ceux du restaurant
- La suppression des serviettes en papier, remplacées par des serviettes en tissu
- La mise à disposition d'un vélo pour les trajets courts des salariés

3 ACCUEIL DE JOUR – LE TRAIT D’UNION

3.1 PRESENTATION DE LA MISSION

Le Trait d’union est un accueil de jour et restaurant social pour personnes majeures sans domicile fixe. C’est un accueil à bas seuil d’exigence.

Le Trait d’union fait l’objet de financement multiple pour mener à bien sa mission :

Une convention de subvention est signée avec la DDETS. L’objet de cette convention est « de permettre à des personnes en situation d’errance ou de précarité de se procurer une alimentation équilibrée, de rompre l’isolement afin de développer entre les usagers des liens de solidarités qui s’exercent au dehors. ».

Une convention de subvention est signée avec le Département de Loire-Atlantique dans le cadre du suivi des allocataires RSA.

L’action auprès des bénéficiaires du RSA s’inscrit dans l’accompagnement mené à l’accueil de jour « le Trait d’Union » pour l’ensemble des personnes qui y sont accueillies.

La mission dans le cadre du conventionnement avec le Conseil Départemental concernant les allocataires RSA était :

- d’apporter une aide d’urgence : restauration et prestations de service.
- de favoriser le rétablissement des liens sociaux en mettant en œuvre des actions collectives.
- d’assurer un suivi individualisé et établir des passerelles avec les services spécialisés pour résoudre les problèmes majeures faisant obstacle à l’insertion (santé, logement, etc.).
- de favoriser la contractualisation dans le cadre du RSA en informant les allocataires sur les droits et devoirs liés au dispositif.

• **Une convention de subvention est signée avec la ville de Saint-Nazaire.** Elle a pour objet de mettre en place des actions collectives et individuelles et la fourniture de repas en direction des personnes en situation plus ou moins avérée de rupture sociale, particulièrement de personnes sans domicile fixe ou en hébergement précaire.

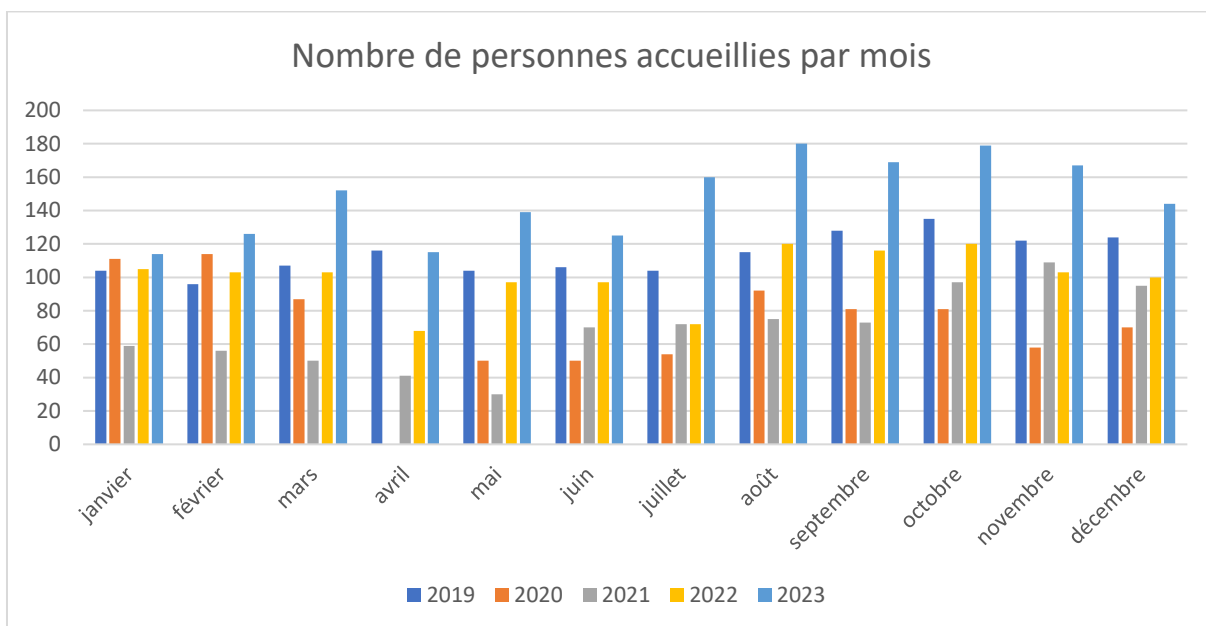
L’équipe du Trait d’union pour mener à bien cette mission, est composée de trois travailleurs sociaux (2,5 ETP), dont un dévolu à l’accompagnement social des allocataires RSA, de douze bénévoles et d’une directrice.

3.2 LE PUBLIC ACCUEILLI AU TRAIT D’UNION

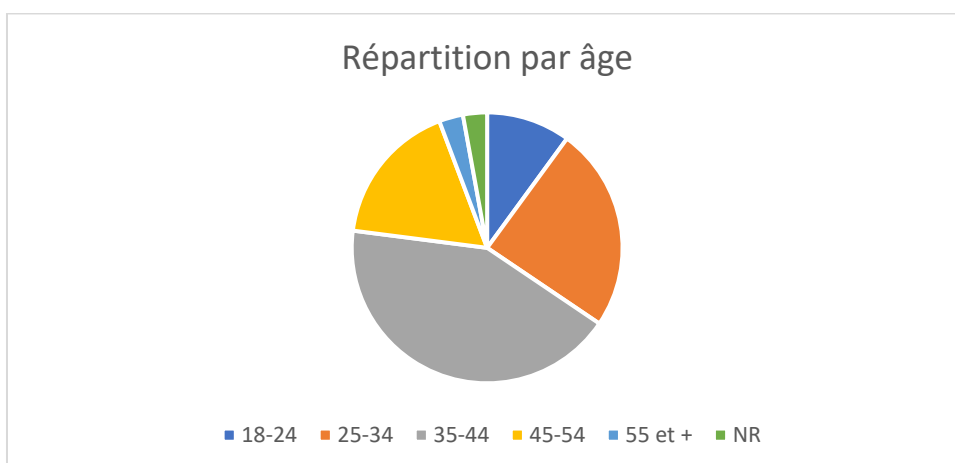
En 2023, le restaurant social le Trait d’union a été ouvert du lundi au vendredi tout au long de l’année sans fermeture en été (restriction des horaires uniquement). 10 518 déjeuners ont été servis (+43% par rapport à 2022) et 1967 petits-déjeuners sur 250 jours d’ouverture.

Personnes présentes dans l'action en 2023	Nombre	Dont Allocataires RSA
Nombre total de personnes accueillies sur l'année	349	101
Nombre de nouvelles personnes	186	25

En 2023, nous avons accueilli 349 personnes. Dont 186 nouvelles personnes. Le rythme des nouveaux accueillis diminue un peu. Par contre, les personnes restent beaucoup plus longtemps et fréquentent de façon plus assidue l'accueil de jour. La fréquentation mensuelle augmente de 47% en moyenne par rapport à 2022

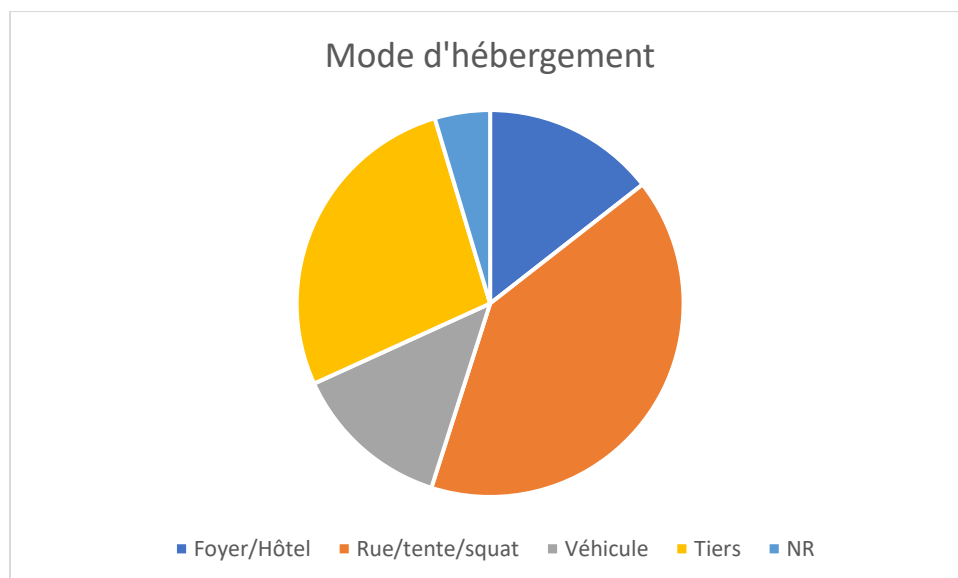


REPARTITION PAR SEXE		
Femmes	52	15 % (12% en 2022)
Hommes	297	85 % (88% en 2022)
TOTAL	349	



La tranche d'âge des 35-44 ans est encore la plus représentée avec quasiment un tiers de la population accueillie.

Les allocataires du RSA représentent le ratio (41.3%) le plus important du public reçu en entretien, avec les personnes sans ressources.

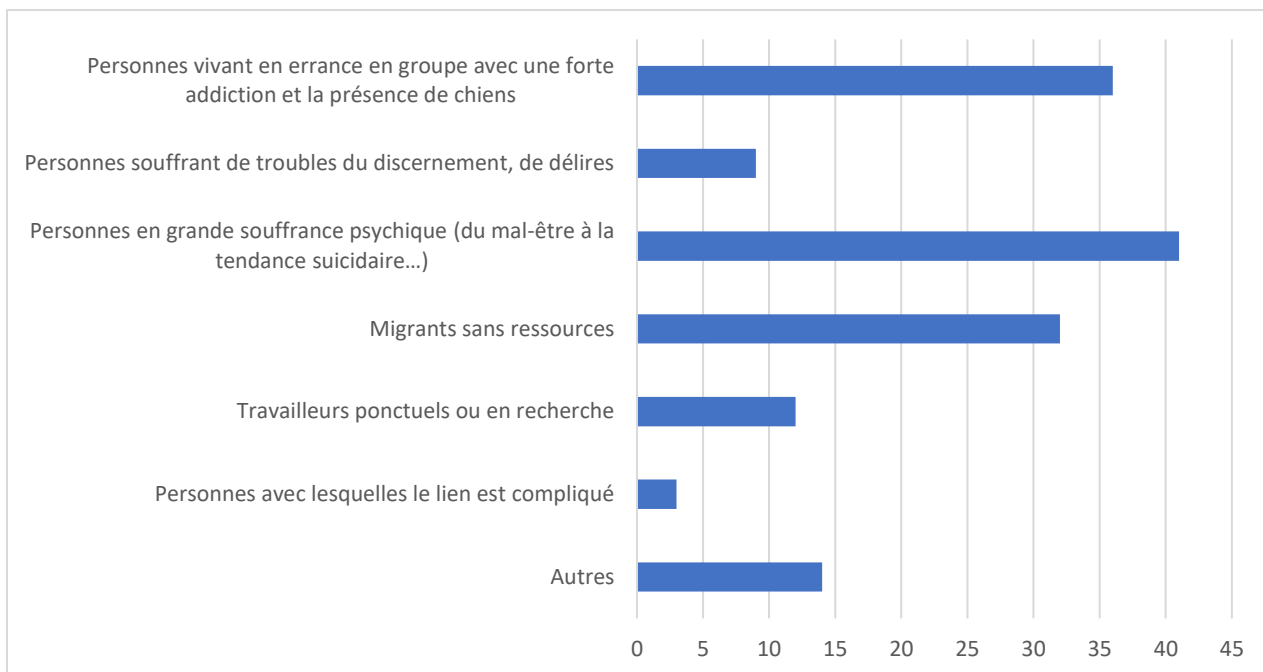


L'accès à l'hébergement reste difficile, par manque de sorties, l'hébergement collectif n'est pas non plus envisageable pour certaines personnes. Pour ce qui est de l'accès au logement HLM, le délai d'attente est très long, par ailleurs, Saint-Nazaire étant en zone tendue, l'accès au parc privé au vu des faibles revenus des personnes est des plus difficiles, surtout en l'absence de garant.

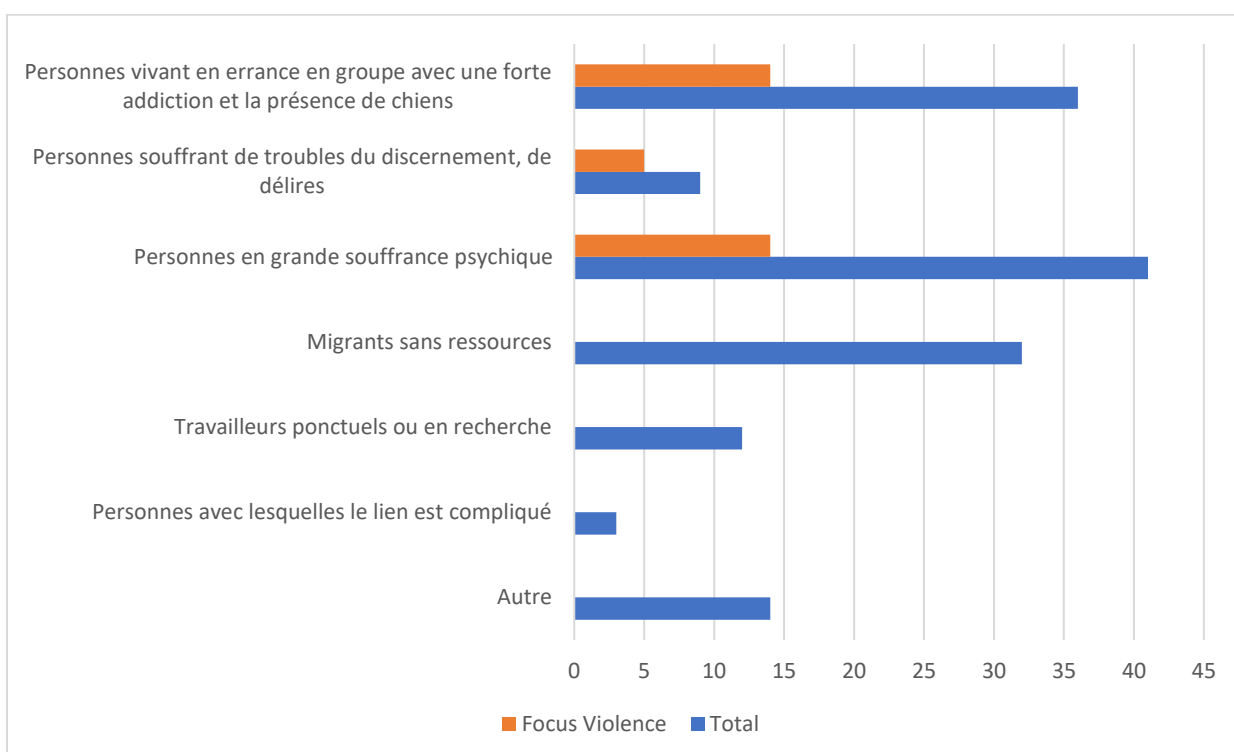
3.3 TENTATIVE DE CARACTERISATION DES ACCUEILLIS

Il est toujours compliqué d'expliquer le travail en accueil de jour du fait de la diversité des publics accueillis. Pour la première fois, nous avons tenté une caractérisation du public accueilli et de l'accompagnement réalisé. Cette caractérisation est forcément réductrice car il s'agit de créer des catégories de publics et ne laisse pas voir l'hétérogénéité des accueillis.

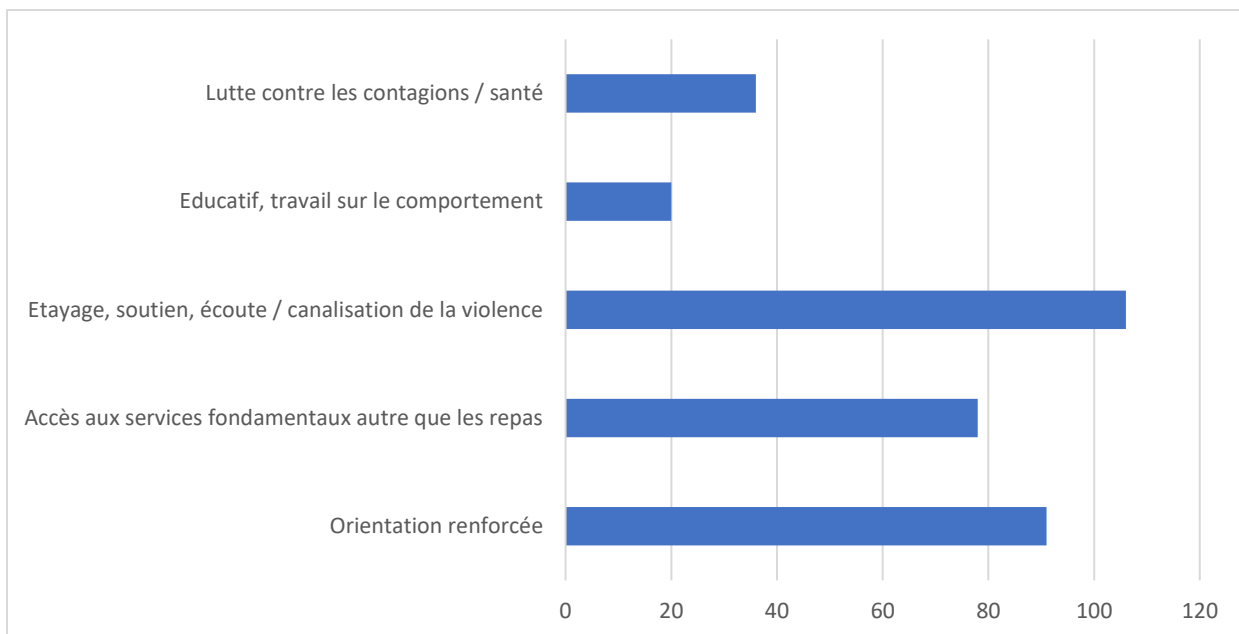
Nous avons donc étudié et classé les profils de 147 personnes présentes en décembre 2023 et janvier 2024. Le classement s'est fait sur la base de la caractéristique dominante alors qu'une grande majorité pouvait relever de différentes problématiques.



Nous avons fait un focus sur la violence qui est prégnante dans le lieu. Maintenir le lieu calme et gérer la dynamique collective représentent une charge de travail importante pour les professionnels. Pour chaque catégorie, il est mis en avant le nombre de personnes violentes envers les autres ou envers elles-mêmes pour lesquelles, il faut rester en vigilance permanente.



De ces profils découle l'accompagnement réalisé. Pour chaque personne, diverses interventions sont nécessaires. Dans le tableau ci-dessous, une même personne peut apparaître plusieurs fois.



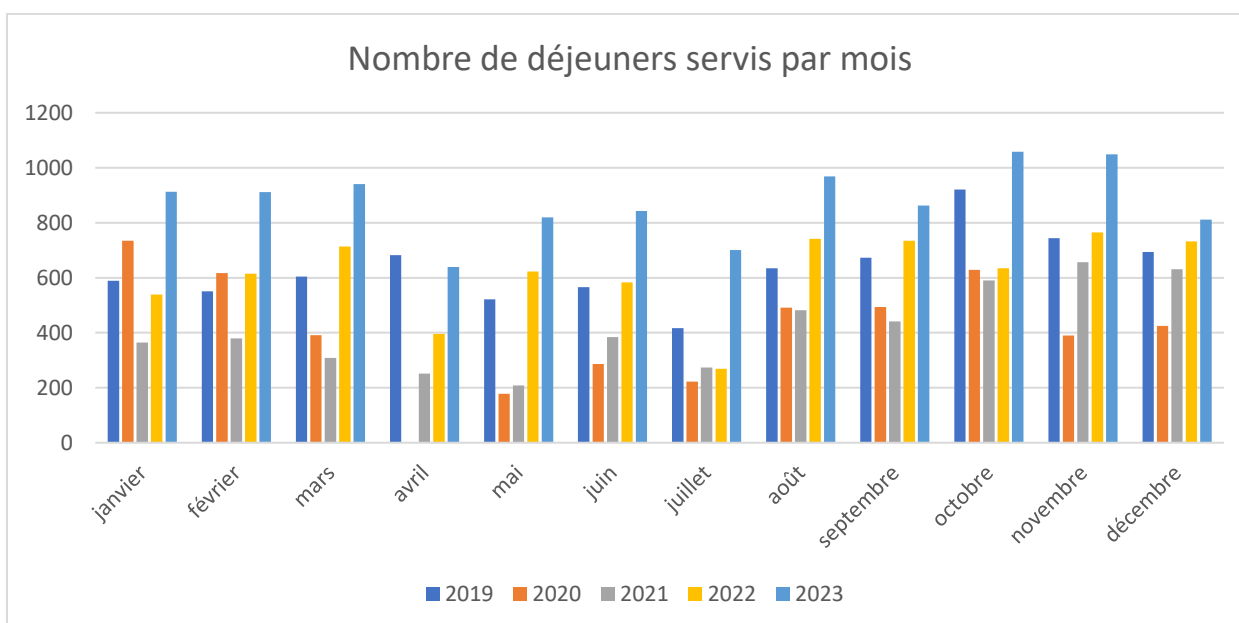
3.4 LES REPAS

L'accueil de jour s'articule autour du restaurant Le Trait d'Union dont les repas sont préparés par le chantier d'insertion CI-REST.

Les denrées sont très majoritairement fournies par la Banque Alimentaire sous la forme de produits non transformés. Ce qui nous permet de servir des repas complets, équilibrés et variés.

Chaque jour, sont servis un petit-déjeuner, un déjeuner et un goûter.

En 2023, le nombre de repas servis a fortement augmenté, en corrélation avec l'augmentation de la fréquentation.



3.5 LES ACTIONS SANTE, BIEN-ETRE, HYGIENE

3.5.1 Partenariat autour de la santé

De nombreux partenaires nous soutiennent pour l'accès aux soins des accueillies

- OPPELIA (réduction des risques liées aux addictions et travail à distance)
- Permanence d'accès aux soins de l'hôpital pour les personnes n'étant pas à jour de leurs droits
- Equipe Mobile Psychiatrie Précarité pour le soutien aux professionnels et aux bénévoles
- CCAS et CMPI pour la mise à disposition d'un infirmier une demi-journée par semaine
- Centre de vaccination
- Centre d'examen de santé
- A Vos Soins avec le camion des Marsouins
- Harmonie Mutuelle
- Féminité sans abri

Un partenariat a tenté de se mettre en place avec une dentiste de Guérande mais la distance et les problèmes administratifs n'ont pas permis de poursuivre ce partenariat.

3.5.2 Soins infirmiers par les bénévoles

6 professionnelles de santé à la retraite se relaient pour des permanences de soins infirmiers tous les jours d'ouverture de l'accueil de jour. Ces soins sont absolument fondamentaux du fait de la difficulté à obtenir un RDV médical actuellement sur Saint-Nazaire et de mobiliser les publics sur un parcours de soin.

Nombre de personnes soignées en 2023	151
Nombre de soins	795 (+55%)

Les soins sont de différents ordres :

- Blessures, plaies, coups
- Infections dues au manque d'hygiène (impétigo, gale, poux...)
- Suivi de soins (ablation de fils, pansement, désinfection...)
- Accompagnement à la prise de traitement (sans se substituer au médecin), médiation médicale (explication des diagnostics, des traitements...)
- Accompagnements ponctuels aux urgences et au CMPI

Ces temps sont aussi des moments d'écoute privilégié.

Depuis cette année, une ostéopathe intervient bénévolement un lundi sur deux.

3.5.3 Actions bien-être

Depuis plusieurs années, Harmonie Mutuelle finance des séances de massages assis et de réflexologie plantaire. Deux professionnelles interviennent auprès des accueillies, adaptant leurs techniques aux différents profils.

Bien qu'il y ait normalement des inscriptions préalables, les bénéficiaires sont majoritairement des personnes présentes et volontaires au moment des séances.

Actions	Nombre de personnes
Réflexologie plantaire	47
Massage assis	35

Ces deux actions participent au travail d'accompagnement et à la dynamique collective du lieu.

3.5.4 Hygiène

L'accès à une hygiène des bases est un des enjeux de l'accueil de jour :

- 1585 douches prises en 2023
- Fournitures de serviettes, de shampoing, de rasoirs, de dentifrice et brosse à dent, protections périodiques...
- Vestiaire d'urgence grâce à des dons d'Emmaüs et du Secours Populaire

3.5.5 Soins vétérinaires

26 chiens ont pu bénéficier de soins par KerVéto en 2023 grâce à la vente du Calend'Art (32 consultations générales, 9 vaccinations, 2 identifications, 1 stérilisation, 1 hospitalisation).

L'association Vétérinaires pour tous a tenu 2 permanences. Une dizaine de chiens a pu bénéficier d'une consultation à chaque séance. 7 jeunes chiots ont ainsi été pucés et déclarés.

3.5.6 Bagagerie (20 places)

- Taux d'occupation : 100 %
- 19 personnes sur liste d'attente au 31/12/23

3.6 L'ACCOMPAGNEMENT PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

- *L'accès au droit dans le cadre de l'accompagnement social des personnes accueillies*

L'intervention des travailleurs sociaux ayant reçu en entretien les 349 personnes accueillies a consisté en premier lieu à favoriser l'accès aux droits des personnes mais aussi à leur rappeler leurs devoirs. En outre, il s'agit bien évidemment d'orienter les personnes vers les partenaires compétents en fonction de leurs problématiques.

Il s'agit donc tout d'abord de créer un lien de confiance avant de proposer un entretien à la personne, ceci est facilité par le passage régulier des personnes pour se restaurer, se reposer, avoir accès à l'hygiène, et aux premiers soins auprès des professionnels de santé bénévoles.

L'entretien consiste donc à effectuer une évaluation globale de la situation de la personne (situation administrative, ressources, santé et couverture santé, situation d'hébergement, lien avec la justice, vulnérabilité...). A partir de cette évaluation, il s'agit de traiter les premières demandes, notamment l'accès à une domiciliation, l'accès à un hébergement d'urgence via le 115, le transfert de CAF, la réouverture des droits (RSA, ARE, AAH et cetera), démarches administratives (impôts, demande de CNI, permis, demande d'aide financières, simulation CAF et résolution de problème CAF...), aide aux démarches de recherche d'emploi...

Son rôle a consisté ensuite à favoriser la mise en relation des personnes avec les différents partenaires compétents pour l'accompagner selon ses problématiques :

Favoriser la mise en relation avec le CCAS via notamment des demandes d'infra-assistance qui sont des supports d'entrée en relation :

- Favoriser la mise en relation avec les travailleurs sociaux de l'EDS
- Favoriser la contractualisation avec le service RSA de l'ANEF-FERRER via des prises de contact téléphonique, l'organisation de tripartite.
- La mise en relation avec la PASS en attendant la recouvrance de sa couverture santé.
- La mise en place de séance de Travail à distance pour les allocataires RSA souffrant d'addiction via l'intervenante d'OPPELIA afin de les rendre plus acteur de leur accompagnement social.
- Aide à la reprise de lien au transfert ou au démarrage d'un lien avec le conseiller du SPIP.
- Mise en lien avec Pôle Emploi, la Mission Locale en vue de favoriser l'insertion professionnelle des personnes accueillies, etc.

En outre, un grand manque se fait sentir quant à l'accompagnement des personnes en situation irrégulière à Saint-Nazaire. Les travailleurs sociaux n'ont pas le temps de faire un accompagnement individuel dans des démarches qui prennent trop de temps. Ainsi ils ne font ni demandes de logement social ni dossiers de régularisation. Pour les premières, nous pouvons orienter les accueillis vers les structures de droits communs mais pour les seconds, il n'existe à Saint-Nazaire qu'un collectif de bénévoles recevant les personnes en situation irrégulière 1h par semaine pour leur apporter une aide juridique. Sinon, ces personnes doivent se rendre sur Nantes ce qui est évidemment très compliqué pour elles (peur d'être contrôlées dans le train, absence de revenus, etc.)

L'installation dans les nouveaux locaux fin 2022 a apporté de nombreux changements. La nouvelle configuration des lieux nécessitant une nouvelle configuration des pratiques.

Aujourd'hui, les besoins relevés par les équipes salariées et bénévoles se font sur deux grands axes :

- Un manque de place important. En effet les bureaux sont saturés par les affaires des usagers, le vestiaire occupe une salle entière qui pourrait être un lieu d'entretien au calme et un lieu de soins pour les réflexologues, masseuses, ostéopathe, socio-esthétique, etc. Une bagagerie supplémentaire pourrait également être installée sous ce hangar, libérant ainsi de l'espace dans les bureaux.
- Un manque de personnel : un appel à bénévoles a été relancé afin d'essayer de fonctionner à au moins deux bénévoles par jour dont un soignant. Mais l'augmentation de la fréquentation et, parmi les accueillis, l'augmentation de troubles psychiatriques graves et de polytoxicomanie sévère génère, dans la rue comme au Trait d'Union, de plus en plus de souffrance et de violence. L'accompagnement psychique, qui précède à l'accompagnement social, nécessite du temps pour se poser, écouter, soulager et le travail de fond serait plus pertinent avec une équipe moins réduite

3.7 ANIMATIONS, ACTIONS CULTURELLES

De nombreux temps festifs ou culturels ont été proposés cette année :

- Chorale au Clair de la Rue : répétition tous les vendredis, animation ponctuelle (Soupe Impopulaire, 100 ans de la Fraternité, Noël du CCAS, concert au Palais des congrès de Nantes avec la chorale de Nantes)
- Atelier d'écriture grâce à un financement du fond Respirations

- Concert de la philharmonie des 2 mondes dans le cadre de la soupe Impopulaire de septembre
- Expositions des œuvres de Jean-Benoît (un de nos accueillis) et de Rose-Marie MARTEL (Regards)
- Animations dans nos locaux par les professionnels et les bénévoles (jeux de société, jeux collectifs d'intérieur ou d'extérieur...)
- Sorties cinéma
- Après-midis crêpes ou gaufres
- Repas de Noël avec distribution de colis confectionnés par les élèves de l'école Albert Vinçon et des colis de produits d'urgence fournis par le groupe CRL Care de l'entreprise Charles RIVER

4 CARILLON – RESEAU DE COMMERÇANTS SOLIDAIRES



4.1 RESEAU DES COMMERÇANTS SOLIDAIRES

Lancé en Janvier 2019, le réseau fête cette année ces 4 années d'existence. Il est aujourd'hui constitué de 25 commerçants. Le réseau est porté par une équipe de bénévoles d'environ 10 personnes.

4.2 RENOUVELLEMENT PARTENARIAT HARMONIE MUTUELLE

Pour la troisième année, Harmonie Mutuelle a renouvelé son engagement et son soutien dans notre action de solidarité inclusive. Par l'octroi d'une subvention de 1000 euros, elle nous permet ainsi d'éditer les annuaires pour communiquer auprès des personnes concernées par l'action du réseau.

4.3 CALEND'ART ET SOINS VETERINAIRES

Nous avons renouvelé l'opération des calendriers solidaires vendus au profit de l'accès aux soins vétérinaires des animaux des personnes sans domicile. Pour cette troisième édition, les photographies ont été réalisées, bénévolement, par deux photographes professionnelles : Annie et Joël. 700 exemplaires ont été imprimés. Le bénéfice des ventes est de 5 380 €.

Les ventes du calendrier ont permis de soigner 26 chien.ne.s différent.e.s (32 consultations générales, 9 vaccinations, 2 identifications, 1 stérilisation, 1 hospitalisation).

4.4 SOUPE IMPOPULAIRE DU 16 SEPTEMBRE 2023

La soupe impopulaire 2023 a été réalisée dans les locaux de l'ASC, ce qui a permis d'accueillir la Philharmonie de deux mondes et ses 30 musiciens. Environ 300 personnes sont venues profiter de l'animation.

5 CHANTIER D'INSERTION

L'année a été marquée par l'intégration dans de nouveaux locaux plus adaptés à l'activité.

Les objectifs en termes d'heures de travail d'insertion ont été réalisés, malgré une petite baisse des prescriptions. Le public accueilli rencontre plus de difficultés sociales ce qui a entraîné des modifications dans les modalités d'accompagnement.

Des formations FLE avec le GRETA ont été mises en place grâce à un partenariat avec l'APIE. L'entrée dans le dispositif de formation en situation de production aura lieu à l'issue de la formation.

Concernant la formation en situation de production (démarche CQP), l'Agrément a été renouvelé suite au contrôle réalisé par Chantier-école en décembre. Trois salariés polyvalents ont obtenu leur CQP suite à leur passage devant un jury.

L'année devrait se terminer à l'équilibre, malgré une augmentation des charges due à l'inflation et au changement de locaux (en particulier les fluides).

La forte diminution de la contribution du FSE pour les participants PLIE nous a conduit à une réorganisation des fonctions support et de l'encadrement technique. Ce qui a permis de stabiliser les charges de personnel.

Malgré la communication, le SERDOM n'a pas retrouvé un niveau suffisant de clients. Et le fournisseur de repas a dû fortement augmenter ses prix pour suivre l'inflation. Pour rester compétitif, l'association achète en direct une partie des denrées car il était impossible de répercuter la totalité de l'augmentation sur les clients.

Par contre le chantier restauration CI-REST a réalisé plusieurs prestations traiteur et la prestation auprès du public de l'accueil de jour a été mieux rémunérée.

5.1 BILAN PEDAGOGIQUE

BILAN DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nombre d'ETP conventionné au 31 décembre 2023	15
Nombre de salariés en insertion accueillis dans l'année écoulée	34
Nombre de salariés en insertion en contrat au 31/12/2023	20

5.1.1 Identification des publics prioritaires en CDDI ou en contrat d'usage ou en contrat de mission ou travailleur indépendant

Personnes salariées dans l'année	Nombre	Pourcentage par rapport au total
Hommes	10	29.41%.....
Femmes	24	70.58%.....
Moins de 26 ans	1	2.94%.....
26 et moins de 50 ans	21	61.76%.....
Plus de 50 ans	12	35.29%.....
Infra III – (anciennement infra V)	13	38.23%.....
Niveau III- CAP, BEP (anciennement V)	14	41.17%.....
Niveau IV- BAC (anciennement IV).....	3	8.82%.....
Niveau V BAC+2 (anciennement III)	4	11.76%.....
Niveau VI BAC+3 et BAC+4 (anciennement II)	0
Niveau VII BAC +5 (anciennement I)	0
Autres
Demandeurs d'emploi de moins d'un an	2	5.88%
Demandeurs d'emploi entre un et deux ans	6	17.64%.....
Demandeurs d'emploi de plus de deux ans	26	76.47%.....
Bénéficiaires du RSA socle	23	67.64%.....
Bénéficiaires de l'ASS	0
Demandeurs d'emploi (RQTH)	2	5.88%.....
➤ Dont Bénéficiaires de l'AAH	0
Habitants de QPV	8
PSMJ	0
Réfugiés	0

5.1.2 Identification des principaux freins à l'emploi des bénéficiaires et actions engagées

Problématiques traitées	Nature des actions	Nombre de salariés concernés	Pourcentage : salariés concernés / nombre de salariés total
Mobilité	Apprentissage du vélo, inscription au code et permis de conduire, demande d'aide financière pour financer le permis de conduire, les réparations ou l'acquisition	12	35.29%
Santé/souffrance psychique/violence	Inscription bilan de santé, orientation vers le CMP, CIDFF	12	35,29%

Logement	Inscription sur le site « Ma Demande de logement », orientation vers la SILENE, SIAO,	7	20,58%
Articuler vie familiale et vie professionnelle	Information sur la garde d'enfants (crèche, inscription périscolaire)	7	20,58%
Administrative	Aide aux démarches administratives (pôle emploi, CAF, impôt, sécurité sociale...)	14	41.17%
Langue	Apprentissage du français via le Greta (FLE)	4	11.76%
Consolider les savoirs de base	Orientation remise à niveau, ateliers CQP	12	35.29%
Financière	Orientation vers l'assistante sociale, aide à la gestion du budget	6	17,64%

5.1.3 Situations formatives organisées en interne :

Nature de la formation	Nombre de salariés concernés	Pourcentage salariés concernés / nombre de salariés total
Dispositif CQP	20	58,82%
Compétences clés	20	58,82%
Compétences professionnelles	30	88,23%
PRAP	12	35,29
SST	13	38,23%
Informatique	14	41,17%
Initiation aux règles d'hygiène	12	35,29%
Droit du travail	12	35,29%
Techniques de recherche d'emploi	15	44,11%

5.1.4 Formations externes et essais en entreprise

Description de l'action	Type (individuel ou collectif)	Nom du partenaire associé	Nombre de salariés concernés	Pourcentage : salariés concernés / nombre de salariés total
MRS	C	Pôle emploi	2	6%
CACES	I	City pro	1	3%
Habilitation électrique	I	Forum	1	3%
PMSMP	I	Interne	7	20,58%
HACCP	C	ICFA Atlantique formation	5	14%

Gestion du stress et des émotions	C	Ressources et vous	2	5,88%
Apprentissage du vélo	C	Esprit Sport	5	14,70%
Perfectionnement en informatique	C	Greta	1	3%
FLE	C	Greta	4	11,76%

5.1.5 Autres actions (partenariat institutionnel, technique, économique...)

Objectif du partenariat	Nom du partenaire
Forum emploi	Decoll'ton job
Réunion d'information métier des services à la personne	Pôle emploi
Réunion d'information métier du transport et de la logistique	AFTRAL
Réunion d'information formation cuisinier	AFPA
Atelier CV, lettre de motivation, simulation d'entretien d'embauche	Tremplin pour l'emploi (Unité emploi)

8.1 ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI

La préparation à la sortie débute dès le début du contrat avec des entretiens réguliers pour suivre l'avancée du projet d'insertion. Les renouvellements sont conditionnés à l'atteinte d'objectifs définis en tripartite. Les ressources locales en termes d'accompagnement social, de formation, de soins, d'aide à la mobilité sont mobilisées pour l'avancée du parcours.

12 personnes ont quitté l'action en 2023 :

- Une personne n'a pas été au bout de sa période d'essai
- Une personne est malheureusement décédée
- Une personne, suite à d'importants problèmes de santé, a terminé son premier contrat par un long arrêt-maladie.
- 7 personnes, sans solution à la sortie, ont poursuivi leur accompagnement avec Pôle Emploi ou l'Unité Emploi.
 - Dont Une personne a poursuivi son projet de création d'entreprise.
- Une personne est entrée en formation qualifiante
- Une personne a été recrutée en CDI par l'association
- Deux personnes ont accédé à des CDD d'une durée supérieure à 6 mois, dont pour au moins une personne, s'est transformé en CDI.

Les parcours se sont allongés du fait du cumul de difficultés des personnes recrutées.

5.2 LE DISPOSITIF CQP SALARIE POLYVALENT DANS LE CADRE DE L'ENTREPRISE SOCIALE APPRENANTE

Depuis avril 2013, nous avons obtenu un agrément pour la mise en place de parcours de formation au profit des salariés polyvalents. Ce parcours pouvant aboutir à l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle de la branche des ateliers et chantiers d'insertion, équivalent à un niveau 3.

En 2023, l'ASC a été contrôlé par Chantier-école. Son agrément a été prolongé.

20 salariés ont bénéficié du dispositif CQP salarié polyvalent. 1598 heures ont été effectuées par l'ASC dont 125 heures par l'A2F (organisme de formation). Ce chiffre en en forte baisse par rapport aux années précédentes. Cela s'explique par les caractéristiques des publics. Ils sont de plus en plus nombreux à devoir faire des formations en français au préalable. L'entrée dans le dispositif CQP est donc reporté.

L'ASC a conventionné avec l'A2F. Cet organisme a été chargé de faire l'évaluation de chaque salarié pour définir les besoins de formation de chacun. Il a également été missionné pour faire acquérir aux salariés des compétences clés telles que : communiquer par écrit et utiliser les mathématiques en situation professionnelle.

4 modules ont été mis en place pour les salariés en contrat aidé :

Module 1 — 639 h par l'ASC, et 125 h par A2F : acquisition des compétences clés (expression écrite et orale, savoir-être salarié, atelier culturel, représentation dans le temps et dans l'espace...).

Module 2 — 5 h informatique - utilisation d'un ordinateur, navigation sur internet, création d'outils de recherche d'emploi. L'objectif de ce module est de permettre aux salariés de découvrir ou d'approfondir l'environnement et de savoir utiliser l'outil informatique dans le cadre de son parcours professionnel (repérer les sites ad hoc, faire son CV, sa lettre de motivation, avoir une adresse mail diffusable).

Module 3 – 186 h : sécurité au travail avec la mise en place de la formation PRAP (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique) et SST (Sauveteur Secouriste du Travail).

Module 4 – 644 h : mettre en œuvre des capacités professionnelles de base et réaliser les tâches professionnelles d'un métier. Ce module est réalisé en situation de production.

La formation sur le temps de production a été mise en œuvre à l'aide d'outils tels que les guides d'apprentissage et les fiches techniques.

Les personnes qui souhaitent se présenter devant un jury afin d'obtenir le Certificat de Qualification Professionnelle salarié polyvalent doivent également effectuer au minimum deux semaines de stage en entreprise.

1 jury a été constitué permettant la présentation du « CQP salarié polyvalent » pour 3 salariés. Les 3 ont obtenu leur titre professionnel.

- L'impact de l'action sur les salariés permanents a été important puisqu'il a permis :
- La professionnalisation
- La mutualisation des outils
- L'uniformisation du mode d'intervention auprès des salariés en insertion

6 SERDOM SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

6.1 LE SERDOM EN CHIFFRE

258 JOURS d'activité sur l'année 2023. Les livraisons s'effectuent du lundi au vendredi.

3 véhicules réfrigérés 2 électriques et un véhicule relais en location longue durée.

1 encadrante pédagogique et sociale, 1 assistante encadrante : assurent le suivi technique et pédagogique du chantier d'insertion (1.86 ETP)

17 salariés accompagnés dans le cadre d'un Contrat d'Insertion (13 pour les livraisons et 4 pour la gestion des commandes liées à l'activité)

41 personnes bénéficient d'une aide au CCAS. Il s'agit d'une prise en charge partielle sur prix du repas basé entre 1.80 € et 4 € selon les revenus des personnes (28 en 2021, 24 en 2022)

186 personnes servies en 2023 (201 personnes en 2022), nous avons livrés pendant 15 jours au mois d'Août des usagers de l'APAJH (Paris) venus en camps de vacances à l'IME Marie Moreau, ce qui correspond à 165 formules complètes et 480 formules allégées et 250 repas confectionnés par l'équipe chantier en cuisine.

33630 repas en 2023 (30 371 en 2022)



62 nouveaux usagers (50 en 2022), pour **60** départs (12 départs en maison de retraite, hospitalisations sans retour auprès du service, fin de convalescence et 10 décès)

9.50€ par repas complet (6 éléments : entrée, plat, protéines, fromage, fruit et dessert) jusqu'au 1^{er} Août 2023 ou la formule complète passe à **10.20€** suite à une augmentation

du coût des denrées par notre fournisseur « RESTORIA ».

5.50€ par formule soir (3 éléments), au 1^{er} Août 2023 **6€**

6.2 LE CADRE D'INTERVENTION DU SERVICE

L'activité se déroule du 2 janvier au 29 décembre, du lundi au vendredi, jours fériés compris (sauf le 1^{er} janvier, le 1^{er} mai et le 25 décembre).

Le portage de repas est assuré dans le cadre d'un chantier d'insertion avec 9 postes « salariés polyvalents ». Le suivi est géré par 1 encadrante pédagogique et sociale, une assistante encadrante et 1 conseillère en insertion professionnelle qui assurent la gestion de l'activité, l'accompagnement des salariés et le lien avec les usagers.

La livraison s'effectue en binôme au domicile des personnes âgées et ou handicapées.

Dans ce cadre d'intervention, le SERDOM est un service d'utilité sociale en répondant à une double dimension sociale :

- **Une dimension sociale de l'intervention auprès du personnel en contrat d'insertion (CDDI)** en s'appuyant sur l'accompagnement réalisé et l'acquisition de compétences développées dans le cadre de l'activité.

En 2023, le chantier d'insertion du CI-PRAD a accompagné 17 personnes (7 hommes et 10 femmes), 4 personnes en poste dans le secteur gestion du SERDOM (préparation des commandes, suivi administratif...) et 13 dans le cadre de l'activité du portage de repas.

L'accompagnement réalisé par l'association auprès des salariés en contrat aidés permet de travailler avec la personne son insertion professionnelle. Pour ce faire, nous développons :

- Des modalités d'encadrement spécifique pour garantir la qualité d'intervention et la mobilisation des personnels
- Un pilotage et la participation d'une des encadrantes à l'analyse de la pratique
- La mise en œuvre d'une action de formation en interne et externe

6.3 UNE DIMENSION SOCIALE DE L'INTERVENTION AUPRES DES USAGERS

Une partie des bénéficiaires est avec un faible niveau de ressources : 41 personnes bénéficient de prise en charge CCAS.

Les interventions quotidiennes du service permettent d'exercer une fonction de veille sociale et sanitaire et de relayer auprès des usagers, de leur famille et de nos partenaires. C'est dans ce cadre que lors de la mise en place du service, nous pouvons proposer une visite à domicile par la responsable du service afin d'effectuer une évaluation des besoins et permettre l'adaptation de l'intervention au degré de dépendance.

Ces visites sont aussi proposées lorsque la situation le nécessite, dans ce cas nous intervenons au domicile en dehors des temps de livraison, afin de faire un point de situation.

6.4 LA PRISE EN CHARGE DU CCAS AUPRES DE CERTAINS USAGERS (SOUS CONDITIONS DE RESSOURCES)

Les modalités de prise en charge partielle par le CCAS (aide possible entre 1.80 € et 4 € par livraison de repas) sont possibles selon les revenus des personnes.

En 2023, 41 personnes ont bénéficié d'une prise en charge, soit 22% des usagers, pour un montant global de 15007€ d'aide des services du CCAS (9292.80 euros en 2022).

Cette aide est gérée par l'ASC ; l'utilisateur n'a ainsi pas d'avance de frais à faire. L'association joue le rôle d'intermédiaire entre les personnes concernées et le CCAS qui, par ce biais, met en action sa politique sociale auprès des personnes les plus vulnérables.

C'est le service qui est chargé d'évaluer les conditions de ressources et de constituer le dossier administratif relatif à la prise en charge. Le dossier est ensuite envoyé au service personnes âgées de la ville qui adresse une réponse à l'utilisateur. Lorsqu'il y a un accord de prise en charge, les personnes n'ont pas à effectuer l'avance des frais, la prise en charge apportée par le CCAS est directement déduite de la facture. C'est un élément très important pour les personnes ayant de faibles ressources.

En 2023, nous constatons que les difficultés financières sont croissantes et que pour certaines personnes il s'agit d'une des raisons qui est avancée lors des arrêts du service, bien que certaines d'entre elles bénéficient des aides financières du CCAS.

Afin d'assurer le maintien du service, nécessaire au maintien à domicile, il est arrivé que l'ASC accorde des facilités de règlement à des personnes connaissant des difficultés financières particulières d'endettement dans l'attente de traitement administratif et social de la situation.

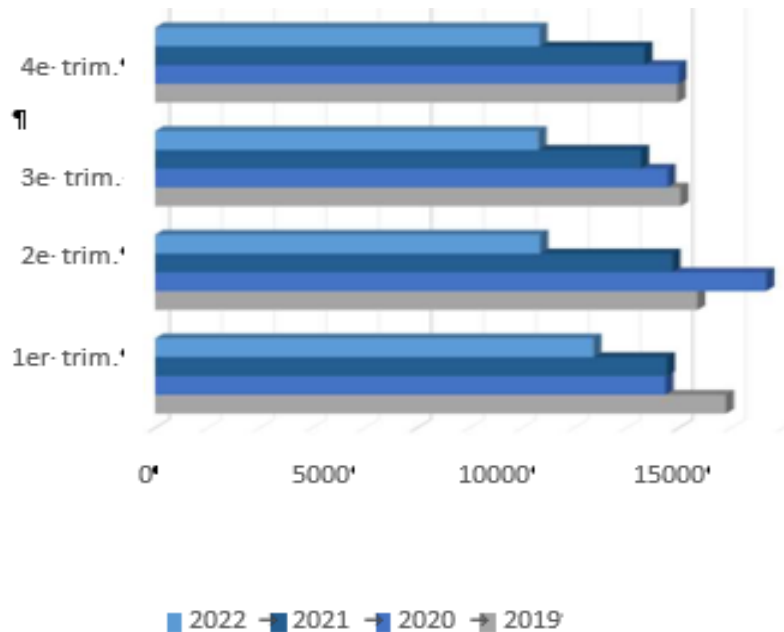
6.5 L'ACTIVITE 2023

Nombre total de
repas servis : **33630**

Mois Années	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAUX
2020	3 129	2 848	3 766	4 942	3 519	3 208	3 352	3 223	3 208	3 255	3 322	3 417	41 189
2021	3 300	3 124	3 347	3 381	3 267	3 230	3 105	3 069	3 103	3 172	3 001	3 172	38 271
2022	3 007	2 589	2 769	2 397	2 484	2 469	2 446	2 518	2 355	2 388	2 434	2 515	30 371
2023	2462	2344	2769	2617	2794	2740	3279	3552	2727	2830	2694	2822	33630

Données : Nombre de repas au trimestre

En 2023, 6905 formules soir ont été livrées auprès de 60 usagers.



La population usagère du service

186 personnes ont bénéficié du service. Pour 62 d'entre elles, il s'agissait d'une première demande.

Année	2022	2023
Nombre total de bénéficiaires	201	186
Nouveaux bénéficiaires	50	62

6.6 RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE QUALITÉ MARS 2024

Enquête réalisée du 1/03 au 24/03 auprès de l'ensemble de nos usagers

80 enquêtes de distribuées pour 59 retours soit 74 % de réponses

Concernant la gestion des commandes, le choix des menus

Les menus proposés vous semblent ils variés ?

- Oui : 48
- Non : 6
- Sans réponse : 2

Soit 81% de personnes satisfaites

Les menus sont-ils conformes à votre demande ?

- Oui : 51
- Non : 5
- Sans réponse : 3

Soit 86% de personnes satisfaites

Concernant les repas

La qualité est-elle suffisante

- Oui : 51
- Non : 6
- Sans réponse : 2

Soit 87% de personnes satisfaites

➤ Observations concernant la qualité des repas :

- Manque de fraîcheur/ Produits congelés
- Fruits souvent gâtés
- Manque de diversité et d'assaisonnement

La quantité des produits vous paraît-elle satisfaisante ?

- Oui : 52
- Non : 2
- Sans réponse : 5

Soit 86% de personnes satisfaites

➤ Observations concernant la quantité des repas :

- Quantité faible sur les légumes

Seriez-vous intéressé par un service gratuit de portage de DVD, Revues ou livres de la médiathèque ?

- Oui : 17
- Non : 38
- Sans réponse : 4

Soit 36% de personnes satisfaites

Concernant la qualité du pain

- Oui : 37
- Non : 4

Soit 63% de personnes satisfaites

Concernant le service

Êtes-vous satisfaits ?

➤ *Des horaires de livraison*

- Oui : 54
- Non : 3
- Sans réponse : 0

Soit 92% de personnes satisfaites

➤ *Des relations avec le personnel de livraison*

- Oui : 57
- Non : 2
- Sans réponse : 0

Soit 97% de personnes satisfaites

➤ *De l'accueil téléphonique du service*

- Oui : 50
- Non : 1
- Sans réponse : 6

Soit 85% de personnes satisfaites

Quelques observations et commentaires concernant le service :

- Horaires de livraison trop variables
- Personnel très gentil
- Personnel à l'écoute, fait le maximum pour satisfaire le client
- Très bien
- Bonnes relations avec le personnel de livraison.

7 ORIENTATIONS 2024

Le contexte 2024 et des années à venir s'annonce difficile avec à la fois une augmentation des besoins pour les publics accueillis en termes de fréquentation mais aussi de cumuls des difficultés plus importants ; mais aussi de baisses des ressources du fait de l'inflation et des de la restriction des dépenses publiques donc des financements. La coopération et l'intelligence collective vont être les leviers principaux de nos actions.

Orientations transversales

- Préparer l'anniversaire des 40 ans de la structure
- Rechercher l'équilibre financier malgré les baisses de subvention, l'inflation et les hausses de fréquentation
- Développer les partenariats autour de la veille sociale, de la culture. Consolider ceux autour du chantier d'insertion
- Réfléchir ensemble autour de la relation bénévoles / salariés en lien avec l'association Intermédiation
- Développer une dynamique collective autour de toutes les activités de l'association
- Améliorer nos pratiques RH grâce à l'accompagnement de Passerelle et compétences
- Renforcer la communication, les actions culturelles et relancer la Bouée
- Poursuivre l'adaptation aux nouvelles technologies et leur sécurisation
- Terminer les aménagements des locaux

Orientations de l'accueil de jour

- Favoriser la participation des accueillis
- Mener à bout les projets : tiny-refuges, Mars au féminin, Mieux manger pour tous

Orientations du chantier d'insertion

- Développer les activités du chantier d'insertion en particulier les prestations traiteurs mais aussi le SERDOM

Orientations de la mobilisation

- Mettre en place l'action socio-esthétique financée par le conseil départemental dans le cadre de l'expérimentation France Travail