

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019

Coallia, opérateur de projets sociaux

coallia<sup>7</sup>



« CES RÉSULTATS N'AURAIENT PAS ÉTÉ POSSIBLES  
SANS L'ENGAGEMENT DE L'ENSEMBLE DES SALARIÉS  
DE COALLIA AU SERVICE DE NOS DIFFÉRENTS PUBLICS. »

# ÉDITO



Avant de vous présenter le millésime 2019 du rapport d'activité de Coallia, nous ne pouvions pas, au préalable, manquer de revenir quelques instants sur les moments extraordinaires que chacun d'entre nous vit depuis que le coronavirus-Covid-19 a touché notre pays au tout début de l'année 2020.

Dans cette crise sans précédent qui a bouleversé nos repères comme nos habitudes, Coallia a su, en préservant la sécurité de ses salariés, prendre toute sa part face aux défis auxquels le pays était confronté : durant la période de confinement, l'association s'est réorganisée pour maintenir un lien avec l'ensemble de ses usagers et s'est mobilisée pour créer, en urgence, à la demande de l'Etat, 2 500 nouvelles places d'hébergement aux quatre coins de la France, pour mettre à l'abri les plus fragilisés d'entre nous.

Ces résultats n'auraient pas été possibles sans l'engagement de l'ensemble des salariés de Coallia au service de nos différents publics mais également sans les transformations à l'œuvre depuis près de deux années au sein de l'association pour toujours mieux remplir nos missions.

L'ambition du rapport d'activité 2019 est de vous présenter le résultat de cet engagement et des transformations en cours pour l'avenir de Coallia.

L'évènement central en 2019 pour l'avenir de Coallia aura été le partenariat stratégique mis en place entre l'association et le groupe Batigère.

Depuis sa création, Coallia opère un travail d'hébergement et d'accompagnement des personnes au sens large. Trop longtemps, la question de la gestion de l'immobilier utilisé par Coallia est venue contrarier cette mission sociale. En 2018, nous avons pris la décision de confier le patrimoine du secteur de l'habitat social adapté et de l'hébergement social à un professionnel du secteur qui partage nos valeurs : Batigère. Dans les faits, en juin 2019, Batigère est devenu l'actionnaire majoritaire de l'ESH Coallia Habitat (Entreprise sociale pour l'habitat) aux côtés de Coallia et le propriétaire de la majeure partie de notre patrimoine, qui va faire l'objet d'un ambitieux programme de rénovation et de développement de près de 210 M€ entre 2019 et 2029.

Une année après ces changements, l'heure est déjà aux premières concrétisations. Les chantiers ouverts se sont poursuivis normalement et les premières résidences sociales post-adossement sont sorties de terre en 2019. La résidence de la rue Brulefer à Montreuil, ouverte à l'été 2019 pour succéder au foyer Bara, est un exemple d'une transition réussie.

Résolument tournés vers l'avenir, nous sommes fiers de vous présenter dans ce rapport d'activité 2019, notre association, ses métiers et ses salariés.

**Jean-François Garenco**, Président  
**Arnaud Richard**, Directeur général

# SOMMAIRE

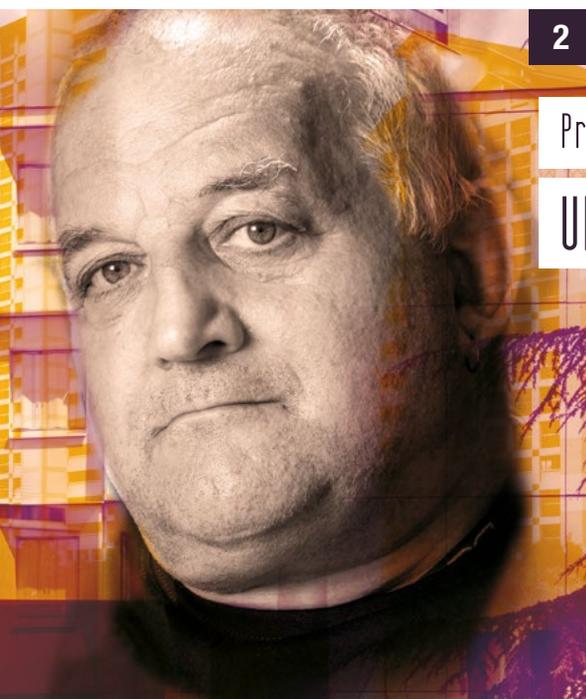
- 6. COALLIA, OPÉRATEUR DE PROJETS SOCIAUX**
- 10. CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ORGANIGRAMME FONCTIONNEL**
- 12. TEMPS FORTS 2019**



Accompagner

## LES DEMANDEURS D'ASILE

- 15. Nous accompagnons les bénéficiaires d'une protection internationale**
- 16. Nous mettons à l'abri les plus vulnérables**
- 16. Nous accompagnons dans les démarches (les Spada)**
- 18. Nous assurons la poursuite de programmes humanitaires (exemple, l'accueil de familles yézidiées)**
- 18. Nous nous mobilisons pour soutenir le parcours d'intégration**
- 19. Nous contribuons à la réinstallation des personnes déplacées**



Proposer

## UN TOIT

- 24. Nous œuvrons pour plus de mixité sociale (les résidences sociales)**
- 25. Nous assurons l'hébergement social des plus démunis (les CHRS et les hébergements d'urgence)**
- 26. Nous accompagnons les jeunes dans la vie active (foyers de jeunes travailleurs et résidences pour jeunes actifs)**
- 26. Nous proposons une solution d'accueil pérenne pour se reconstruire (les pensions de famille et résidences accueil)**
- 30. Nous améliorons le quotidien de nos résidents**



3

Offrir les moyens de

## L'AUTONOMIE

- 33. Nous accompagnons l'accès au logement (ASLL / AVDL)
- 34. Nous sécurisons et simplifions la relation entre le locataire et le bailleur (Intermédiation locative)



4

Assurer un accompagnement

## MÉDICO-SOCIAL

- 38. Nous nous mobilisons pour répondre aux nouveaux besoins
- 39. Nous veillons à la modernité de nos offres

### 42. COALLIA, UNE ENTREPRISE ASSOCIATIVE

- 42. Qualité & maîtrise des risques : une démarche d'amélioration continue
- 43. Direction technique : la garantie d'accueillir dignement
- 44. Ressources humaines : une année de transformations
- 45. Un plan de formation ambitieux pour mieux répondre à la stratégie et aux besoins collectifs
- 48. Gérer la croissance des effectifs en lien avec le développement de l'activité
- 49. Immobilier : adossement et état du parc
- 51. Solidarité internationale : 10 projets cofinancés en 2019

### 53. ÉLÉMENTS FINANCIERS DE L'EXERCICE 2019

### 54. GLOSSAIRE

# Coallia, opérateur de projets sociaux

## Au service des autres, de tous

Coallia a forgé son identité sur des valeurs fortes d'humanisme, de solidarité et d'ouverture, dans le sillage des combats portés par Stéphane Hessel, son fondateur.

Pour les femmes et les hommes qui la composent, point de militantisme mais une responsabilité citoyenne : respecter nos valeurs fondatrices implique de respecter les principes de dignité et de décence, respectueux des droits de l'homme, tels qu'inscrits dans notre Constitution.

## Aux côtés des pouvoirs publics et des collectivités

Coallia s'impose en soutien fort à la société française dans ses fragilités et ses complexités. Tout au long de son histoire, et parce qu'elle s'adapte à la société dans laquelle elle agit, Coallia a diversifié son activité.

De l'action sociale auprès des travailleurs africains et malgaches, Coallia s'est engagée dans l'accompagnement social des publics en difficulté : **demandeurs d'asile, personnes marginalisées ou désocialisées, personnes âgées ou en situation de handicap.**

## À des fins d'insertion sociale

Toutes les équipes Coallia ont à cœur de faire vivre la mission de fraternité républicaine pour laquelle les pouvoirs publics nous font confiance :

- Faire de l'accueil une porte d'entrée, parfois temporaire, souvent durable, pour les migrants qui vont partager la vie de notre société et doivent donc la connaître pour bien s'y intégrer,
- Faire de l'accompagnement social un véritable rempart contre l'exclusion, en soutenant les plus fragiles dans leurs démarches d'accès au logement et d'insertion professionnelle,
- Prendre soin de nos aînés et veiller à l'intégration et la participation dans la vie sociale des personnes en situation de handicap.

## La dignité pour tous

Immigré, déporté, éternel indigné... Stéphane Hessel a croisé les grandes fractures d'un siècle. Défenseur infatigable des droits de l'homme, il fonde en 1962 l'AFTAM (Association pour la Formation des Travailleurs Africains et Malgaches). Touchée par le destin de bien des immigrés en France, dans le sillon de la décolonisation, l'association a alors pour objectif d'aider les ressortissants des anciennes colonies à acquérir une formation et un logement digne.



Stéphane Hessel (1917 – 2013) fondateur de l'AFTAM devenue Coallia en 2012.

Devenue Coallia en 2012, l'association porte toujours haut ces valeurs d'humanisme, d'ouverture et de solidarité.

**« Servir un état démocratique, ce n'est pas seulement servir des institutions, un président. Cela implique avant tout une responsabilité citoyenne. »**

Stéphane Hessel, 2008.

## En un clin d'œil

Anciennement AFTAM, Coallia est une association active depuis plus de 50 ans. Au fil de son histoire, elle élargit son champ d'intervention et s'impose en acteur majeur de l'action sociale (accueil, accompagnement et hébergement d'adultes, de mineurs et de familles en difficulté).

### 4 grandes missions :

- Accompagner les demandeurs d'asile
- Proposer un toit aux plus fragiles
- Donner les moyens de l'autonomie
- Assurer un accompagnement médico-social



répondre aux problématiques spécifiques des pouvoirs publics dans les territoires.

34 000

personnes hébergées  
ou logées

795

établissements  
et services  
dans 12 régions

3 600

salariés en 2019

216 M€

chiffre d'affaires  
pour l'année 2019

## Les publics accompagnés

Loger, héberger, accompagner et prendre soin : ces missions, Coallia les accomplit au quotidien auprès des publics les plus vulnérables.

	 <b>Logement accompagné</b>		 <b>Hébergement social</b>		 <b>Accompagnement médico-social</b>		 <b>Accompagnement social</b>	 <b>Intermédiation locative</b>
	Travailleurs migrants	Public vulnérable, mères isolées, jeunes...	Sans-abri, personnes en situation d'exclusion	Réfugiés et demandeurs d'asile	Personnes âgées	Personnes en situation de handicap	Personnes en difficulté d'insertion, sans emploi et/ou sans qualif.	Public vulnérable, ménages en difficulté d'accès à un logement pérenne
Foyers de travailleurs migrants (FTM)								
Résidences sociales ex-FTM								
Résidences sociales ex-nihilo								
Pensions de famille								
Accueil d'urgence et hébergement de demandeur d'asile								
Centres d'hébergement d'urgence (CHU) et de réinsertion sociale (CHRS)								
Centres d'hébergement d'urgence								
Logement en diffus								
Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes ou non								
Accueils de jour								
Établissements d'hébergement pour personnes en situation de handicap								
Accompagnement social								

### Travailleurs migrants

Ils sont pour les trois quarts d'entre eux originaires de l'Afrique subsaharienne (57 %) et du Maghreb (18 %). En majorité vieillissants, ils n'envisagent cependant plus (retraités pour une large part) leur retour définitif au pays.

### Publics fragilisés, personnes en situation d'exclusion

Ce sont par exemple des mères isolées et vulnérables, des jeunes travailleurs aux faibles ressources, certains jeunes en grande difficulté ou encore des sans-abri.

### Réfugiés et demandeurs d'asile

D'abord (dans les années 1970) en provenance d'Amérique latine et d'Asie du Sud-Est, ils sont aujourd'hui originaires de la République démocratique du Congo, de Russie, du Kosovo, du Nigéria ou encore de Géorgie et depuis peu de Syrie (60 % du contingent accepté par la France).

### Personnes âgées

Dépendantes ou non, de plus en plus nombreuses, elles nécessitent des prestations personnalisées en établissements d'hébergement ou dans le cadre d'accueils de jour et d'aides à domicile. Coallia soutient également les aidants familiaux.

### Personnes en situation de handicap

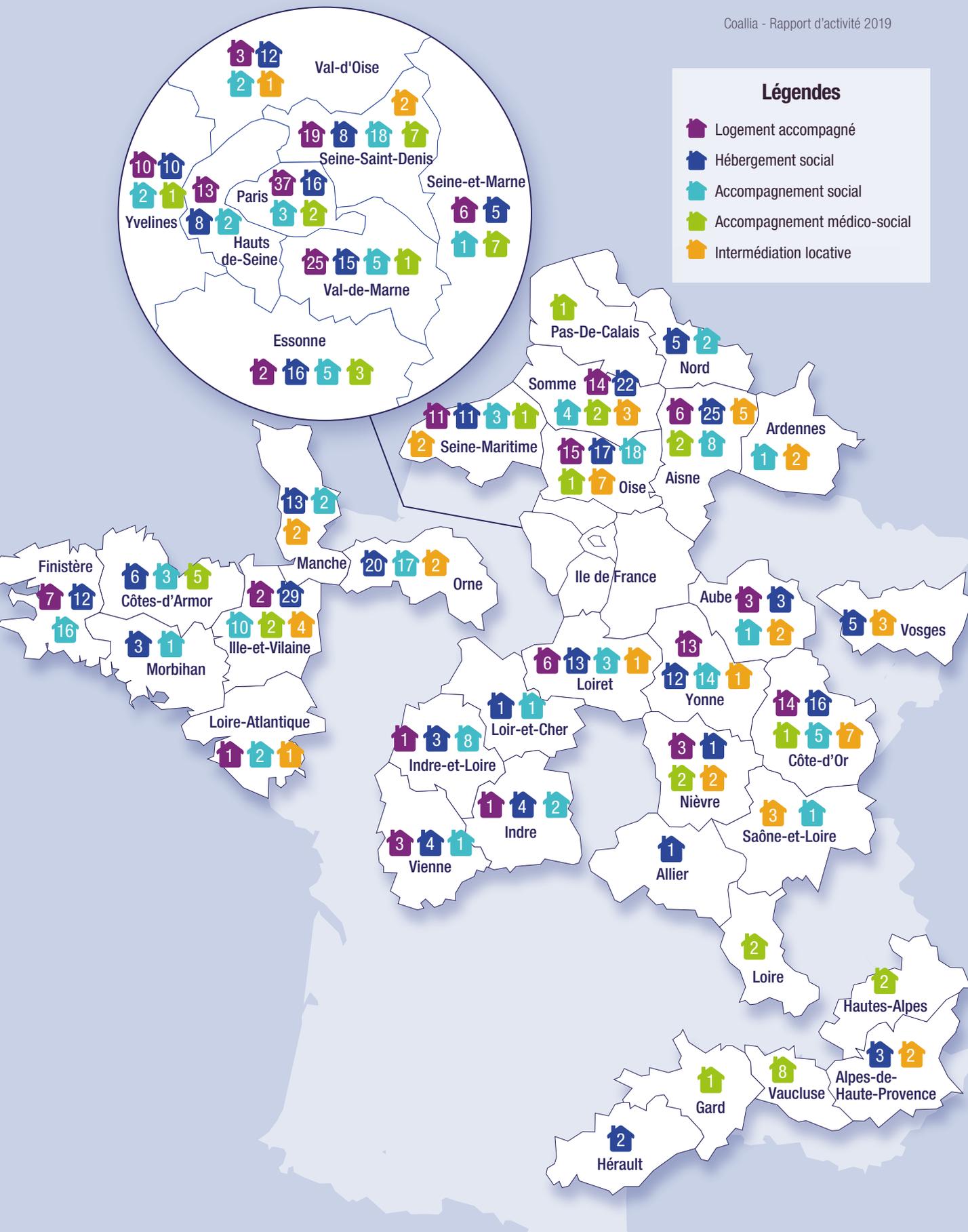
Dans l'esprit de la loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap, Coallia propose des dispositifs variés, adaptables à chaque individu dont les besoins restent importants.

# 795 établissements et services

Les équipes Coallia agissent de concert sur des territoires toujours plus nombreux en matière d'accompagnement social, d'hébergement ou d'accueil ou en structures spécialisées **pour aider les plus fragiles à trouver leur place dans la société française**. Forte de ses 3 600 salariés, l'association étend son action en 2019, toujours au service des plus démunis.

## Nombre d'établissements et services par pôle et par catégorie

216	320	153	53	53
Logement accompagné	Hébergement social	Accompagnement social	Accompagnement médico-social	Intermédiation locative
 10 Foyers de jeunes travailleurs	 124 Centres d'accueil des demandeurs d'asile / Centres d'accueil et d'évaluation des situations / Centres d'accueil et d'orientation / Centres d'hébergement et de réinsertion sociale / Centres provisoires d'hébergement	 22 Structures de premier accueil des demandeurs d'asile	 28 Etablissements et services pour personnes handicapées	 16 Intermédiation
 25 Foyers de travailleurs migrants	 137 Hébergement d'urgence / Hébergement d'urgence des demandeurs d'asile	 27 Accompagnement social lié au logement / Accompagnement vers et dans le logement	 25 Etablissements et services pour personnes âgées	 34 Dispositifs pour réinstallés
 49 Pensions de famille / résidences accueil	 59 Divers	 6 Accueils de jour		 3 Dispositifs pour relocalisés
 88 Résidences sociales		 98 Autres		
 33 Résidences ex-FTM				
 11 Autres				



## Total d'établissements et services par région

Île-de-France : **267**

Hauts-de-France : **157**

Bretagne : **100**

Normandie : **84**

Bourgogne-Franche-Comté : **95**

Centre-Val de Loire : **44**

Grand Est : **20**

Provence-Alpes-Côte d'Azur : **15**

Nouvelle-Aquitaine : **8**

Auvergne-Rhône-Alpes : **3**

Occitanie : **3**

Pays de la Loire : **4**

## MEMBRES DU BUREAU

### Jean-François Carencio : président

- Président de la Commission de régulation de l'énergie
- Ancien Préfet de la région Île-de-France et de Paris

### Jean-Marc Chardon : trésorier

- Trésorier de l'association Opellia
- Ancien DRH de Médecins sans frontières
- Ancien DRH à la SNCF

### Catherine Hesse : référente médico-social

- Inspectrice générale des affaires sociales honoraire

### Nicolas Machtou : vice-président, référent asile immigration

- Président non exécutif de Citelum
- Directeur en charge de la réorganisation des services aux collectivités à EDF
- Directeur délégué en charge du portefeuille Ile-de-France, membre du comex Enedis (2019)

### Xavier Ousset : référent logement accompagné - hébergement insertion

- Ancien conseiller logement du Maire de Paris
- Ancien directeur adjoint du logement et de l'habitat de la ville de Paris

### Thierry Repentin : référent stratégie patrimoniale

- Ancien ministre et délégué interministériel à la mixité sociale dans l'habitat
- Président de la commission loi SRU article 55
- Président ATMB et SFTRF

### Frédéric Salat-Baroux : référent culture citoyenneté formation

- Avocat associé au cabinet Weil, Gotshal & Manges
- Ancien Conseiller d'État

### Roger Wartner : secrétaire

- Ancien directeur régional de la Sonacotra puis directeur général adjoint du groupe Pelloux

## COLLÈGE DES ADHÉRENTS

### Membres associés

#### Action logement services (SASU) représentée par Bernard Verquerre

- Président commission logement Cpme
- Vice-président Logement Cpme Marne
- Vice-président de l'Anah
- Administrateur d'Action logement groupe

#### Batigère représenté par Dominique Duband

- Administrateur de Batigère Groupe
- Président, Batigère
- Président d'Interpart
- Administrateur, Représentant permanent de Batigère à Coallia Habitat

#### Paul Benayoun

- Ancien conseiller spécial de Jean-Louis Borloo de 1989 à 2010
- Consultant depuis 2010

#### Jacquemine Benhamou

- Inspectrice honoraire du ministère de la Justice

#### Christian Brulé

- Docteur en médecine - Psychiatre
- Ancien Directeur général de l'association de prévention du site de la Villette (APSV)

#### Gilles Desrumaux

- Ancien Délégué général de l'Unaf
- Membre du Haut comité pour le logement des personnes défavorisées

#### Jean Godfroid

- Préfet honoraire
- Ancien Directeur général de l'Office français de l'immigration et de l'intégration

#### Fédération Habitat et Humanisme représentée par Patrice Raulin

- Vice-président du conseil d'administration de la fédération Habitat et humanisme
- Co-gérant de la foncière d'Habitat et Humanisme
- Président de la société HH développement immobilier (HHD)
- Administrateur de l'association HH gestion
- Administrateur de la RATP

#### Étienne Pinte

- Député honoraire
- Ancien Président du Conseil national de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE)

#### Frédéric Tiberghien

- Membre du Conseil d'État

#### Union sociale pour l'habitat d'Île-de-France – Aorif (association loi 1901) représentée par Denis Bonnetin

- Directeur général d'Antin Résidences

## Membres partenaires

#### Association de parents et amis de Tourville handicap, dite APATH (association loi 1901) représentée par Patrick Gatin

- Trésorier payeur général honoraire
- Ancien Trésorier payeur général de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

#### Les Jardins d'Épicure, association loi 1901 représentée par Marie Richard

- Inspectrice générale honoraire de la jeunesse et des sports  
Présidente du CIDJ (centre d'information et de documentation jeunesse)
- Ancien maire de la Ferté-sous-Jouarre

## Collège des salariés

#### Laure André, responsable d'hébergement

#### Christine Farrusco, conseillère en économie sociale et familiale

#### Rose Menu, directrice d'unité territoriale Hérault

## Collège des usagers

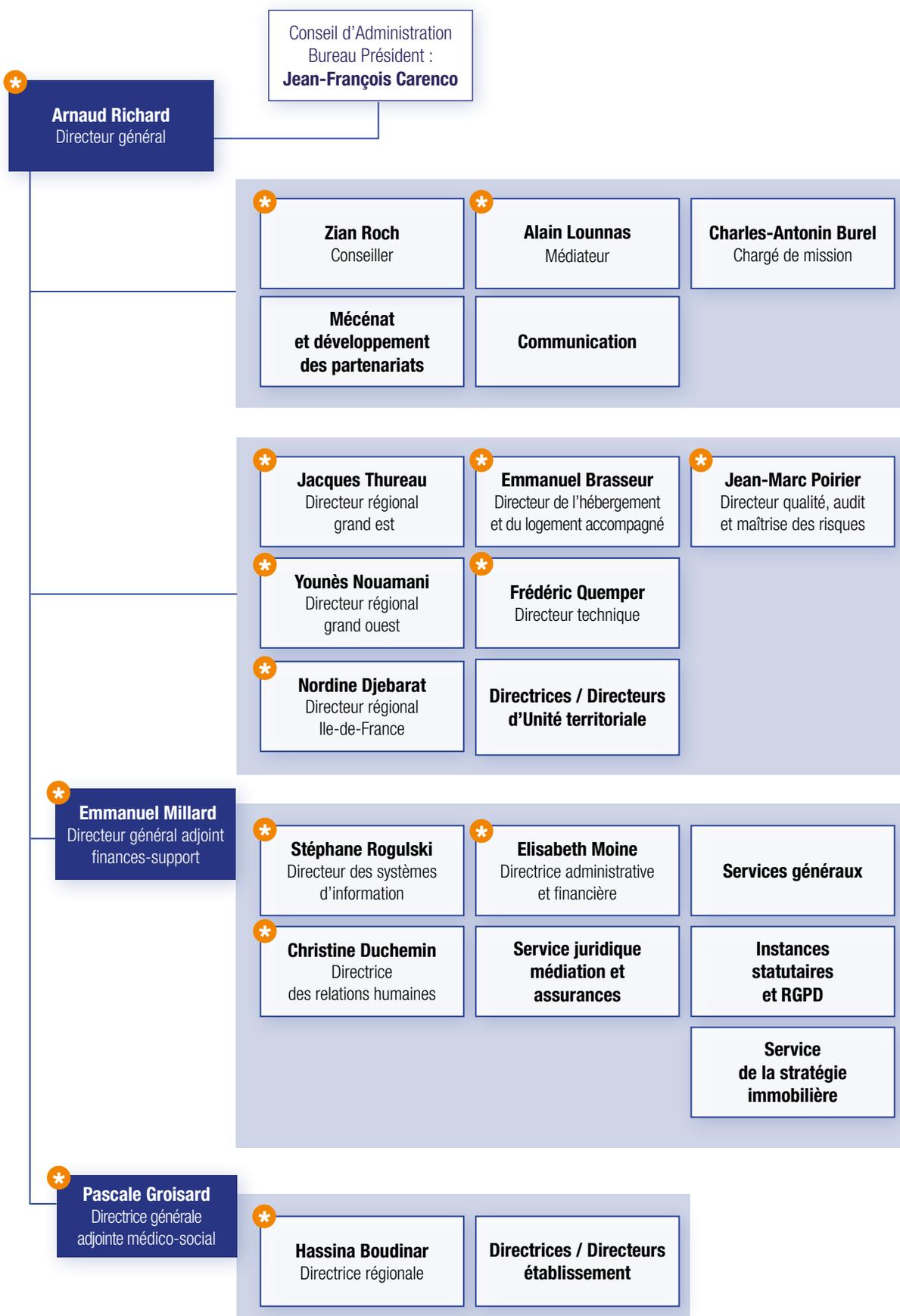
#### Mamadou Baradji, chef d'équipe

#### Boubacar Bathily, chef d'équipe

# ORGANIGRAMME FONCTIONNEL

JUIN 2020

## Coallia, une entreprise associative



**\*** Membres du Comité de direction

# TEMPS FORTS 2019

- **Inauguration de la résidence sociale « La Clé de Sol » à Amiens**, en présence de Brigitte Fouré, Maire d'Amiens, Hubert de Jenlis, Vice-président du Conseil départemental de la Somme, Daniel Ramelet, Directeur de la DDCS de la Somme et Arnaud Richard, Directeur général de Coallia. **87 logements meublés et autonomes** pour accueillir des personnes isolées ou des ménages en situation de précarité afin de faciliter leur parcours résidentiel.



Janvier

- **Nouveau marché Spada avec une nouvelle prestation « C »** qui vise à l'accompagnement des réfugiés ou bénéficiaires de la protection internationale.

Mars

- **Ouverture de l'HUDA de Leudeville (93)**, 150 places.

Mai

- **Organisation d'un séjour rassemblant jeunes réfugiés et jeunes de la mission locale de Soissons**, à la base nautique de La Frette. En partenariat avec la mission locale de Soissons, la ville de Soissons, la DDCS et l'Agence nationale des chèques vacances.
- **Journées portes ouvertes : nouvelle résidence autonomie Coallia à Maisons-Alfort** pour accueillir des personnes âgées autonomes.
- **Inauguration du CAO et du Centre d'accueil et d'examen de situation de Saint-Etienne du Rouvray** en présence de Houda Vernhet, Sous-Préfète de la Seine-Maritime, Véronique de Badereau, Directrice adjointe à la DDCS, de Nicole Augray, Conseillère municipale de Saint-Etienne du Rouvray, Fatima El Khili, Adjointe au maire de Rouen en charge du logement, Christine Rousselin, Directrice territoriale de l'Ofii et d'Arnaud Richard, Directeur général de Coallia.



Juillet

Février



- **Inauguration de la résidence sociale « Lorraine » à Paris**, en présence de François Dagnaud, Maire du 19<sup>e</sup> arrondissement, Roger Madec, Président de Paris Habitat, Patricia Papillault, d'Action logement, Dominique Duband, Président de Batigère, Lassana Traoré, représentant des résidents, Jean-François Carenco, Président de Coallia, Arnaud Richard, Directeur général de Coallia.

Avril



- **Coallia participe au forum « initiatives et territoires pour l'accueil et l'intégration des personnes réfugiées »** organisé par la DiAir (Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés).

Juin



- **Tournoi de foot organisé par le Centre d'accueil des demandeurs d'asile (CADA) de Nanterre**, en partenariat avec la mairie de Nanterre, le Secours catholique et le Secours populaire.
- **Visite du premier Centre provisoire d'hébergement (CPH) de la Vienne** par la Préfète Isabelle Dilhac.
- **Kermesses solidaires à Paris**, à destination des familles à la rue, organisées par les dispositifs LIMA (lieu de mise à l'abri), le centre d'accueil pour mineurs isolés « Charles Godon », le centre d'hébergement et de stabilisation et l'hébergement d'urgence du 14<sup>e</sup>.
- **Coallia Habitat**, Entreprise Sociale pour l'Habitat détenue par Coallia, finalise son adossement à Batigère, acteur majeur du logement social en France.

- **Lancement du nouveau site internet Coallia : [www.coallia.org](http://www.coallia.org).**
- **Journée professionnelle « logement accompagné »** sur le thème de la communication à destination des résidents. Y ont été abordés notamment les conseils de concertation, l'avancement du groupe de travail impayés, des points d'actualité en ateliers.
- Un an après la promulgation de la loi asile et immigration, **un groupe de députés de la Commission des lois** est venu mi-septembre vérifier sur le terrain les effets des mesures visant à fluidifier l'accueil des demandeurs d'asile et à améliorer leur prise en charge.



Septembre

- **Ouverture du Foyer d'Accueil Médicalisé « Des bords de Marne » à Maisons-Alfort (Val-de-Marne)** pour personnes handicapées vieillissantes. 40 places.
- **Coallia organise une journée de lutte contre les violences faites aux femmes** en lien avec la délégation « droits des femmes » de la préfecture de l'Aisne ainsi qu'avec la ville de Soissons et le réseau Soissonnais de lutte contre les violences conjugales animé par Coallia.
- **Coallia partenaire de la Délégation interministérielle pour l'accueil et l'intégration des réfugiés (DiAir)**, présente à l'Agora du 25 novembre 2019 pour co-construire l'intégration des réfugiés.
- **Journée professionnelle « intégration »**, ouverte par Raphaël Sodini, Directeur de l'asile à la Direction générale des étrangers en France et le Préfet Alain Régner (DiAir).



Novembre

Octobre



- Les coureurs de l'équipe Coallia ont affronté la pluie et la foule pour parcourir les 5 ou 10 km de **la course Odyssea !** Une opération pour la lutte contre le cancer du sein. 635 000 € ont été collectés.
- **Journée professionnelle « asile » sur la loi du 10 septembre 2018** avec la participation de Raphaël Sodini (DGEF), Didier Leschi et Nathalie Hayashi (OFII) ainsi que Sophie Pegliasco, directrice de cabinet du directeur général de l'Ofpra (office français de protection des réfugiés et apatrides).
- **Ouverture de la résidence sociale rue Brulefer à Montreuil.** Les 250 personnes logées ont quitté le centre d'hébergement d'urgence de l'AFPA et se sont installées dans des logements pérennes.

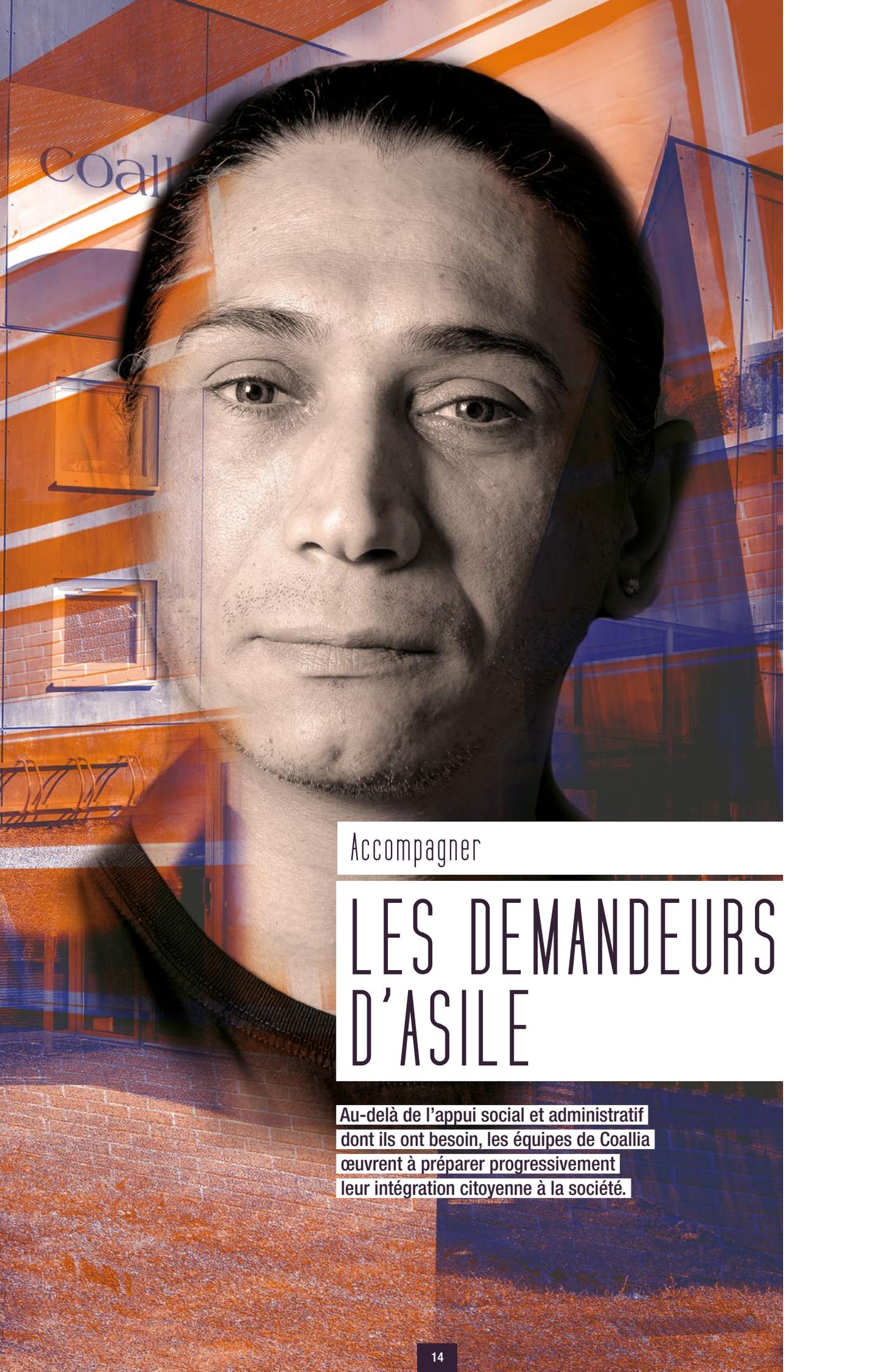
Décembre



- **En décembre, Coallia réunissait partenaires techniques et lauréats du programme de solidarité internationale** célébrant ainsi 10 années de collaboration et de soutien. L'occasion de rappeler le rôle central des diasporas dans le développement de leurs régions d'origines. Depuis 2009, Coallia a soutenu 85 projets portant sur l'accès à l'eau, la santé, l'éducation, l'agriculture au Mali, au Sénégal, en Mauritanie et au Bénin.
- **Création du dispositif + Facile à domicile à Albert (80)** destiné aux personnes âgées de 60 ans et plus, en perte d'autonomie et résidant à leur domicile.



- A l'occasion de la célébration de la proclamation universelle des droits de l'homme, **visite de Jacques Toubon**, Défenseur des droits, au Centre d'accueil et hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile « Les Ateliers » de Dijon.



Coallia

Accompagner

# LES DEMANDEURS D'ASILE

**Au-delà de l'appui social et administratif dont ils ont besoin, les équipes de Coallia œuvrent à préparer progressivement leur intégration citoyenne à la société.**

En accord avec la loi du 10 septembre 2018 « pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie », la structuration du parc d'hébergement des demandeurs d'asile a profondément évolué en 2019. Auparavant réparti en 3 dispositifs (CAO, HUDA, ATSA), l'hébergement d'urgence a convergé vers un unique dispositif : l'HUDA. Et les 2 dispositifs CADA & HUDA ont vu leurs missions redéfinies.

Avec 9 299 places en 2019, Coallia confirme sa place d'acteur associatif majeur de la demande d'asile.

Type de centre	Nombre de centres	Capacité d'accueil (2019 / 2018)
<b>CADA</b> (Centres d'accueil des demandeurs d'asile)	52	6 326
<b>HUDA</b> (Hébergement d'urgence des demandeurs d'asile)	44	2 973
<b>CAO</b> (Centres d'accueil et d'orientation) <b>ATSA</b> (Accueil temporaire services de l'asile) <b>CAES</b> (Centre d'accueil et d'évaluation des situations)	Structures désormais intégrées aux HUDA	

## Nous accompagnons les bénéficiaires d'une protection internationale

(18 CPH / 1 297 places)

Les flux migratoires, en augmentation depuis plusieurs années sur le territoire national, font de l'**accueil et de l'intégration des réfugiés un enjeu crucial de cohésion sociale**. En 2019, le Gouvernement a décidé de créer 2 000 nouvelles places en centres provisoires d'hébergement (CPH). Pour accompagner ce besoin, Coallia a privilégié l'accroissement des places d'hébergement à destination des bénéficiaires de la protection internationale (BPI), et la consolidation des structures existantes.

Mais héberger ne suffit pas. Pour Coallia, le succès d'une intégration réussie dépend avant tout du réfugié lui-même. C'est pourquoi **les personnes que nous hébergeons sont considérées comme des acteurs de la construction de leurs parcours de vie**. Ce parcours, nous les aidons à le construire avec un accompagnement social global qui les incite à dresser un bilan de leurs compétences, des leviers qu'elles peuvent actionner et des qualités qu'elles peuvent mobiliser. Nos CPH sont des lieux de vie où chaque hôte est encouragé à rencontrer des personnes et à s'engager dans la vie locale et associative en fonction de ses centres d'intérêts et de ses potentialités.

« Mon chêne, je t'ai voulu profondément parce que je t'avais déjà imaginé  
Couvant chaleureusement sous le creux de ses nids, ces jeunes réfugiés  
Je me suis dit qu'il est venu le temps pour moi de me lancer, de te planter  
Aujourd'hui pour te voir pousser cette année.  
Par un froid d'hiver, me voilà arpentant cette neige blanche  
Appelant à tue-tête à qui voudra avec moi récolter des millions de branches  
Fondation de bois qui leur permettra de se poser enfin sur des planches  
D'être accueilli aux racines un lundi pour s'envoler à la cime un dimanche  
Aujourd'hui, notre chêne est rempli, nous contemplons sereinement le ciel  
Humanité tu m'appelles, je suis fière, je te demande comment dois-je nommer le bel ?  
Humilité toujours, tu me réponds :  
Nomme-le simplement :  
Le nid des hirondelles... »  
**Nassima KROUCHI, Cheffe de service CPH 93, à l'ouverture de la structure.**

### + Focus

#### Le CPH Livry-Gargan : un nouveau départ pour beaucoup

Créé en janvier 2019 et fort de 60 places en logement diffus dans l'est du département de Seine-Saint-Denis, le CPH de Livry-Gargan a connu une montée en charge progressive. De nombreuses femmes et hommes y ont reçu leur statut de réfugié et ont pu retrouver l'espoir de ne pas « tout perdre ». Pour beaucoup, l'effondrement de leur vie au pays et ce nouveau départ engendre un sentiment de déclassement où il faudrait « tout reconstruire, repartir à zéro » comme si, « le métier était mort aussi » devant la difficulté à poursuivre ses études ou reprendre son métier.

L'environnement bienveillant du CPH permet à beaucoup de retrouver la détermination nécessaire pour rattraper cette part de passé. Les agents du CPH s'efforcent toujours de soutenir cette démarche lorsqu'elle est « réaliste ».

Aujourd'hui, de nombreuses personnes accueillies touchent ce rêve du bout des doigts.

## Parcours

**Mohamed IBRAHIM GUENDR (CPH 94 Villeneuve-Saint-George)**

Accueilli en décembre 2017 dans le Centre d'hébergement d'urgence migrants-réfugiés (CHUM-R) de Villeneuve-St-Georges, Mohamed a dès son arrivée mis en œuvre les bons réflexes pour faciliter son intégration en commençant par s'exprimer en français jusqu'à le parler de mieux en mieux. Accompagné dans son parcours par ses référents Julie R. et Fodil, il participe à un séjour mobilité à Marseille organisé en partenariat avec l'ANCV (Agence nationale pour les chèques-vacances), puis suit via le programme HOPE et l'AFPA (Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes) de Meaux une formation « d'agent d'entretien du bâtiment » ouverte au moment de la transformation du CHUM-R en CPH. Une formation qui l'amène à réaliser le stage de son contrat de professionnalisation à la Direction technique de Coallia, de janvier à octobre 2019... jusqu'à en devenir salarié une fois son diplôme et son titre professionnel en poche.

Fort de ce parcours réussi, tout comme d'autres sur la même période, le CPH a décidé de créer un poste de Conseillère en Insertion Professionnelle dédié à l'insertion professionnelle. Occupé par Nora A. depuis juillet 2019, il a contribué à ce que 67 % des résidents soient en activité à fin 2019 (saliariat, reprise d'étude ou en formation) contre 38 % en juin 2019 !

## Nous mettons à l'abri les plus vulnérables

Avant même de pouvoir déposer une demande d'asile, la situation de nombreuses personnes présente un tableau social dégradé. Parfois accompagnées d'enfants, elles sont en errance, occupant souvent des campements de fortune.

Les équipes de Coallia font face à ces besoins de première nécessité avec **4 centres d'accueil et d'évaluation des situations (CAES)** offrant une capacité de 375 places (+ 15 en un an). Mises à l'abri, les personnes accueillies y voient leur situation sociale et administrative évaluée avant orientation vers les dispositifs d'hébergement et d'accompagnement adaptés à leur situation.



### FOCUS

#### Le dispositif santé réfugié (DSR) à Brest (29)

Pour permettre aux bénéficiaires de la protection internationale d'accéder à des soins adaptés, une équipe pluridisciplinaire intervient afin de renforcer les diagnostics santé. Elle propose un bilan de santé, donne accès à une offre de soin adaptée, met en place un parcours de soins personnalisé, renforce les capacités des réfugiés dans leur propre choix de santé en leur expliquant le système de soin français et en les aidant à comprendre le diagnostic et les choix thérapeutiques. Un travail qui ne serait pas possible sans un solide réseau d'interprétariat.

Côté soignants, le dispositif santé réfugié assure une mission de formation et d'information des professionnels de santé aux spécificités du public « réfugiés ».

## Nous accompagnons dans les démarches

(22 Spada Coallia 50 000 demandeurs d'asile accompagnés / an)

Les demandeurs d'asile non éligibles au dispositif national d'accueil (DNA) sont pris en charge par les Spada. Des structures qui assurent notamment :

- Le pré-accueil, en les accompagnant dans l'enregistrement de leur demande d'asile en GUDA (guichet unique pour demandeurs d'asile).
- L'accompagnement social et administratif.

Pour faciliter l'insertion, et éviter toute rupture de droit des demandeurs d'asile, **l'accompagnement se poursuit désormais jusqu'à 6 mois après l'obtention d'un statut de protection par la France.**

Le nouveau marché public Spada entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019 a permis à Coallia de renforcer significativement sa capacité d'action auprès des demandeurs d'asile. 6 nouveaux établissements ont été ouverts, dans les Hauts-de-France et en Saône-et-Loire, portant le nombre total de Spada Coallia à 22.

### Outils



#### Un nouveau guide sur la demande d'asile

Pour informer et accompagner les demandeurs d'asile des changements engendrés par la loi du 10 septembre 2018 « pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie », Coallia a conçu et mis à disposition des demandeurs d'asile un guide synthétique et visuel, édité en plusieurs langues.

## Parcours


**Maryam Karimi (Seine-Saint-Denis)**

« Je suis d'origine Afghane et maman d'une petite fille. Au pays, j'étais couturière et dirigeais une dizaine de salariées. J'étais aussi animatrice à la radio et à la télé et défendais le droit des femmes. Dès ma demande d'asile en France, j'ai pensé reprendre un de mes métiers. J'ai été soutenue et accompagnée pour intégrer la fabrique nomade qui m'a donné l'opportunité de collaborer avec le groupe LVMH. Aujourd'hui, je suis fière de montrer mes créations à Salomé, ma référente du CPH. C'est un vrai partage. »

La visibilité donnée à Maryam Karimi par la fabrique nomade lui a permis de se faire connaître. Elle vient de signer pour la maison de luxe Jean PATOU en tant que couturière de mode et se considère maintenant comme « une femme libre » comme elle l'a toujours souhaité.


**Burhan Hussein (Seine-Saint-Denis)**

Burhan Hussein est lissier. Un métier peu connu en Europe. Ce jeune artisan réalise des tapis qui tiennent de l'œuvre d'art.

La fabrique nomade lui a permis d'exposer ses œuvres, l'aidant à poursuivre ce métier en France. Un parcours qui a pris du temps car motivation et soutien ne font pas tout. Au CPH, le réfugié doit accepter l'idée que cela puisse prendre du temps, encore plus lorsqu'il s'agit d'un métier artisanal. A cela s'ajoute la « tentation » de trouver un emploi alimentaire, ce qui est une nécessité surtout lorsque la femme et les enfants sont restés aux pays.

Aussi, la dimension psychologique est à prendre en considération. Reprendre son métier, s'épanouir avec, c'est se confronter de nouveau à son histoire avec un sentiment de culpabilité encore plus grand lorsque le reste de la famille est retenu au pays. L'accompagnement à l'emploi en accompagnement global est en cela essentiel.

**La fabrique nomade est un partenaire privilégié qui a permis à d'autres, comme Maryam Karimi et Burhan Hussein, d'écrire eux-aussi de belles histoires. Retrouvez-les sur <https://lafabriquenomade.com/>**

# Nous assurons la poursuite de programmes humanitaires

(exemple avec l'accueil de familles yézidiennes)

Persécutés au seul motif d'appartenir à une minorité religieuse, les Yézidis ont été nombreux à fuir l'Irak. De nombreuses femmes y furent également victimes de traitements inhumains et dégradants.

Répondant à l'appel du HCR (Haut commissariat des Nations unies pour les réfugiés), l'État Français entend ouvrir des voies légales pour favoriser l'accès de ces personnes en besoin avéré de protection au territoire. **Coallia apporte à ces femmes et à leur famille proche toute l'assistance humanitaire et les soins psychologiques et médicaux nécessaires afin qu'elles puissent se reconstruire.** Un hébergement en bail glissant et un accompagnement global renforcé sur une période de 12 mois sont offerts à l'ensemble des familles accueillies. 33 Personnes issues de 8 familles ont bénéficié de cet accueil en 2019, dans le territoire des Ardennes et des Vosges.

# Nous nous mobilisons pour soutenir le parcours d'intégration

Face à la hausse des flux et à la refonte de la politique d'intégration impulsée par les comités interministériels à l'intégration des 5 juin 2018 et 6 novembre 2019, les actions de Coallia en faveur de l'intégration des bénéficiaires de la protection internationale se sont multipliées autour de trois axes :

- L'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi,
- L'apprentissage du français,
- L'accès à la santé.

**De nombreux dispositifs ont ainsi vu le jour en 2019 pour compléter l'offre existante :** Guing'Emploi à Guingamp (22), Oise Insertion Réfugiés (60), AGIRL-R et Accelair (21), Service accompagnement global réfugié à Auxerre (89), Quattro à Amiens (60), Proméo (60) qui associent la formation professionnelle, l'accompagnement social, l'apprentissage du français et le permis de conduire...



## Parcours

### Madame Yardimci (Seine-Saint-Denis)

« Nous avons fui la Turquie avec nos deux richesses, nos trois enfants et notre savoir. Nous savions qu'enseigner à nouveau serait très difficile mais nous avons tant perdu que faire autre chose était impossible pour nous. A notre arrivée en France en 2017 nous avons attendu un an une réponse favorable de l'Ofpra sur notre statut de réfugié. Nous avons tenté par tous les moyens d'apprendre la langue : à la maison de quartier puis à l'université de Créteil, avec un semestre à Wintegreat. Et ça, sans compter le nombre d'heures à apprendre à la maison et dans les transports.

Notre titre de séjour nous a permis de travailler. Cynthia, notre référente, nous a soutenus et nous n'oublierons jamais cette aide. Pendant un an, j'ai été enseignante d'anglais à Creil (60) pendant que mon mari étudiait à Créteil (94). Le soir, nous nous retrouvions à Villepinte (93) épuisés. Mais nous savions pourquoi. Nous souhaitons désormais nous installer en province et y travailler en tant que professeurs. Cynthia nous a orientés vers le programme Emile qui propose un logement et un emploi. »

**Au moment d'éditer ce document, une piste logement + emploi est en vue à Montpellier (34), avec un poste de professeur de mathématiques à la clé pour Madame Yardimci.**

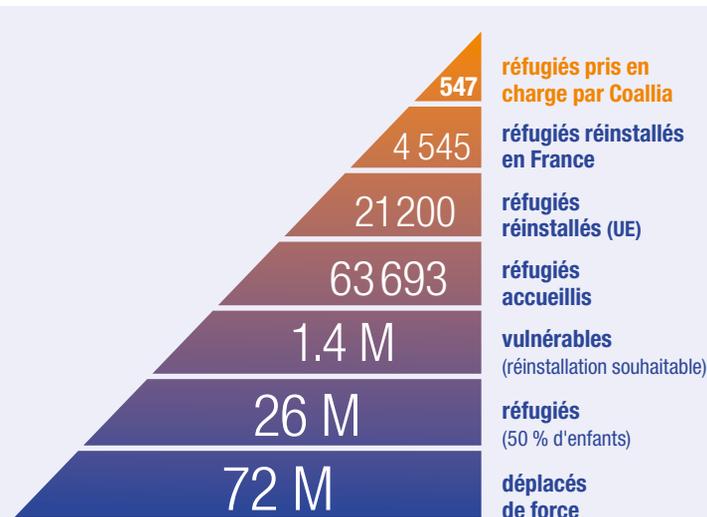
# Nous contribuons à la réinstallation<sup>(1)</sup> des personnes déplacées

En 2019, le HCR a soumis une demande de réinstallation pour 81 600 réfugiés, dont 18 % demandes urgentes. Parmi eux, 29 700 réfugiés en provenance de Syrie, 19 000 de la République démocratique du Congo, 5 900 d'Afghanistan et 4 400 de Somalie.

Plus de 63 000 personnes ont quitté les pays de réinstallation vers 27 pays en 2019. Le plus grand nombre de réfugiés sont partis de Turquie (10 600), suivis du Liban (8 400), de la Jordanie (5 500), de la République-Unie de Tanzanie (4 000) et d'Égypte (4 000).

Engagées depuis 2014 dans le programme, les équipes de Coallia ont accueilli, à fin 2019, **2 490 personnes qu'elles ont accompagnées** durant les 12 premiers mois de vie en France afin de les aider à gagner peu à peu en autonomie et optimiser les conditions de leur intégration.

Courant 2019, **2 nouveaux SAS** (service d'accompagnement pour les statutaires) ont été ouverts à Villeneuve Saint-Germain (02) et Somain (59) ainsi qu'**un accueil pour un public de réfugiés subsahariens**.



**+ 50 %**

de personnes déplacées de force au cours des 10 dernières années selon le HCR (y compris à l'intérieur de leur propre pays).

**84 %**

des personnes déplacées sont accueillies par des pays dont les populations vivent sous le seuil de pauvreté.

## Accueils directs dans un logement pérenne en bail glissant : réfugiés réinstallés syriens

Accueils directs réfugiés réinstallés syriens	Bretagne (Côtes-d'Armor, Ille-et-Vilaine, Finistère)	Centre-Val de Loire (Loiret)	Grand Est (Vosges, Ardennes)	Hauts-de-France (Aisne, Oise, Somme)	Normandie (Orne)	Total
Personnes	108	32	66	75	80	361
Ménages	23	7	11	12	17	70

(1) Selon l'OIM (Organisation internationale pour les migrations), la réinstallation est le « transfert des réfugiés du pays dans lequel ils ont cherché protection vers un autre État qui a accepté de les accueillir - en tant que réfugiés - en leur octroyant le statut de résident permanent. »

## Accueils en SAS (service d'accompagnement pour les statutaires) de réfugiés subsahariens pour 4 mois et installation dans un logement pérenne (bail glissant)

Le nouveau programme mis en œuvre par Coallia en 2019 a permis d'accueillir 180 personnes entre mai et décembre 2019, majoritairement de nationalités soudanaise et érythréenne. Hébergés dans deux centres d'accueil à Villeneuve Saint-Germain (02) et Somain (59) pendant les quatre premiers mois, ils ont reçu un accompagnement soutenu pour assurer l'ouverture des droits aux minima sociaux, l'accompagnement aux soins, la signature du Contrat d'intégration républicaine et l'accès à la formation linguistique. **Coallia a ensuite mobilisé des logements pérennes pour permettre aux familles de s'installer durablement et d'initier ou de poursuivre des démarches en faveur d'un accès à l'emploi ou à la formation (baux directs ou sous-location dans les départements de l'Aisne et du Nord).**

25 jeunes de moins de vingt-cinq ans ont quant à eux été accueillis en logement diffus, en résidence jeunes actifs ou en résidences sociales dans l'Oise, la Somme, l'Aube, la Côte-d'Or, la Nièvre.

2019		Hauts-de-France (Aisne, Nord)	Total
Accueils SAS réinstallés subsahariens	Personnes	186	186
	Ménages	85	85

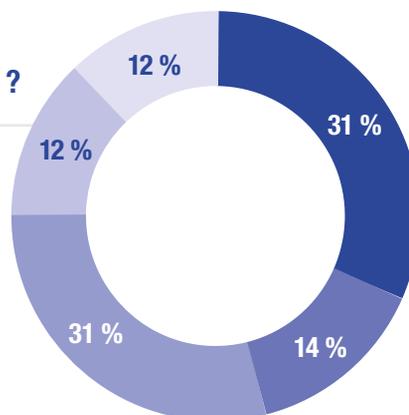


## Profils des réinstallés accueillis par Coallia en 2019

Syriens		Subsahariens	
<ul style="list-style-type: none"> <li>7 familles monoparentales</li> <li>2 personnes isolées (entre 28 et 65 ans)</li> <li>10 familles liées</li> <li>13 personnes ayant des proches en France, 3 dans l'UE (Allemagne et Suède)</li> <li>Plus de 50 % proviennent de Turquie, 36 % du Liban, 8 % de Jordanie, 6 % d'Egypte</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>49 personnes isolées (entre 18 et 74 ans, dont 27 ont moins de 25 ans)</li> <li>30 familles, dont 10 familles monoparentales</li> <li>16 personnes ayant des proches en France et 1 en Suisse</li> <li>34 % proviennent du Tchad, 20 % du Niger (après évacuation de Libye), 6 % du Niger</li> <li>31 % sont nés au Soudan, 17 % en Erythrée, 11 % en Centre-Afrique, 6 % au Nigéria</li> </ul>	
3 à 5	Nombre moyen d'enfants par famille	2	
54 %	Proportion d'hommes	57 %	
55 %	Proportion de mineurs	51 %	
5	Années d'exil (moyenne)	7	
19 %	Code santé nécessitant a minima un suivi	70 %	
4 %	Proportion d'adultes jamais scolarisés	16 %	
70 %	Proportion d'hommes adultes ayant déjà exercé un métier	35 %	
11 %	Proportion de femmes adultes n'ayant jamais exercé un métier	0 %	

### Comment se répartissent les catégories de soumission de candidatures à la réinstallation ?

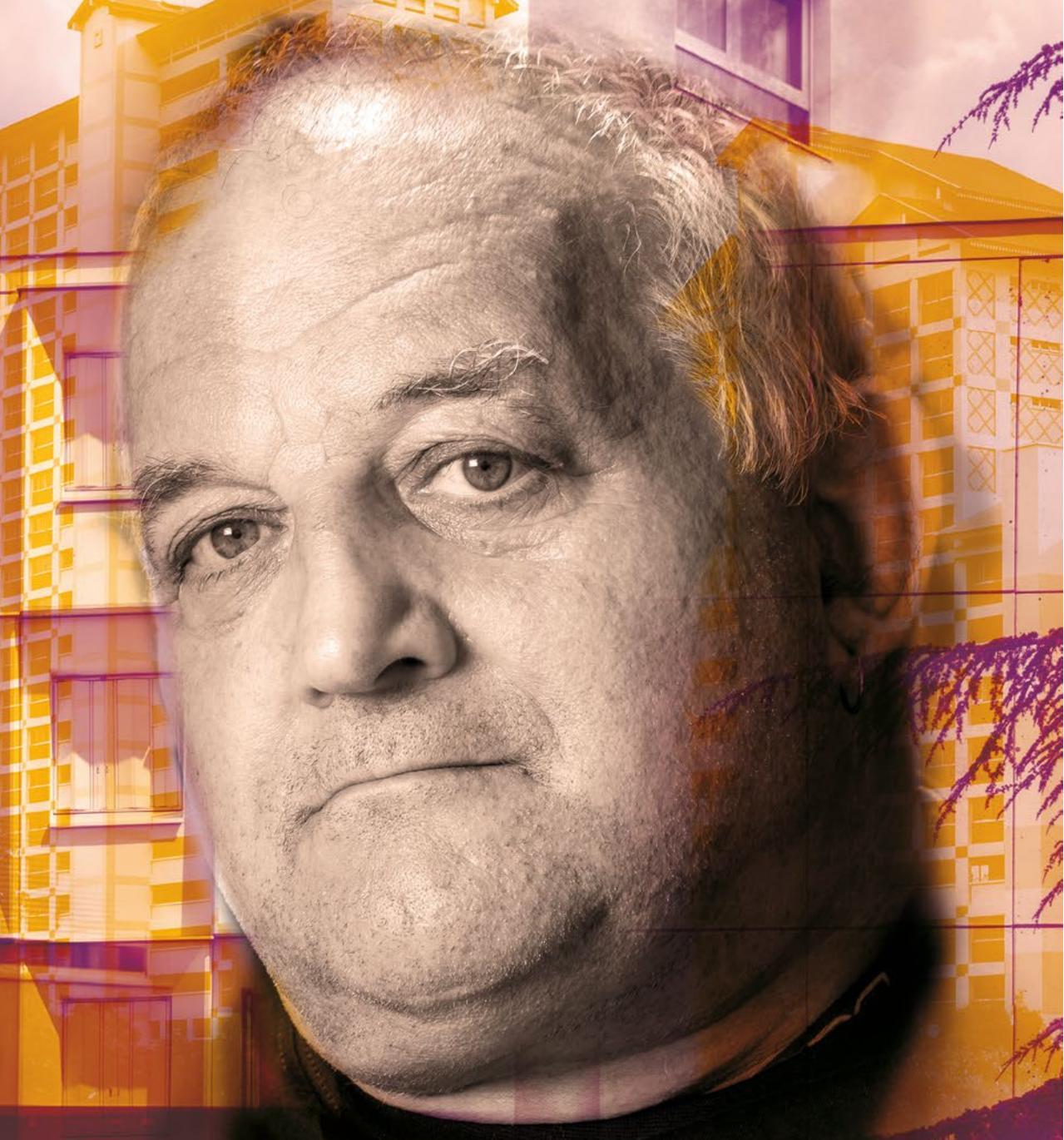
- **LPN** : Besoin de protection juridique et physique
- **SVT** : Survivants de la violence et de la torture
- **AWR** : Femmes et jeunes filles en danger
- **LAS** : Manque de solutions alternatives sûres et durables
- **Autre** : Traitements vitaux non disponibles, enfants et adolescents à risque, regroupement familial pour réunir des membres de la famille séparés par des frontières ou des continents.



## 2019 : une année de clôture pour le programme national de réinstallation qui devient régional en 2020

Le Président de la République vient de renouveler pour la période 2020-2021 les engagements pris fin 2017 auprès du HCR qui avaient fait de la France le premier pays d'accueil de l'Union Européenne (et 4<sup>e</sup> mondial) avec 10 000 réfugiés réinstallés sur la période 2018-2019.

Mis en œuvre en coopération avec le HCR, piloté par la Direction générale des étrangers en France (DGEF), la Délégation interministérielle pour l'hébergement et l'accès au logement (Dihal) et la Délégation interministérielle pour l'accueil et l'intégration des réfugiés (Diair), **le programme national d'accueil sera désormais régionalisé à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.**



Proposer

## UN TOIT

**Acteur majeur du logement accompagné, Coallia offre des solutions variées à celles et ceux qui rencontrent des difficultés pour accéder à un logement pérenne. Près de 200 professionnels, responsables d'hébergement, médiateurs accompagnateurs, œuvrent auprès des plus fragiles par des actions de gestion locative et sociale de proximité et un accompagnement adapté aux différents besoins.**

## Le logement accompagné Coallia, c'est un toit pour 17 587 ménages en 2019 :

- 12 903 logements en résidences sociales
- 3 542 places en foyers de travailleurs migrants
- 610 logements à destination des jeunes
- 532 places en pensions de famille et résidences autonomie



# Nous œuvrons pour plus de mixité sociale

## (les résidences sociales)

Pour motifs économiques, professionnels ou de vulnérabilité sociale, la résidence sociale offre une solution de logement temporaire adaptée pour accompagner au mieux les personnes dans leur parcours résidentiel vers un logement plus pérenne.

« Un toit pour souffler, un toit pour se reposer après des années d'errance résidentielle, un toit pour retrouver des repères et se remettre à flot après une rupture conjugale, une rupture de droits, des accidents de la vie mais également un toit en attendant de pouvoir accéder à un logement plus pérenne. Autant de situations et de parcours qui sont pris en charge par le logement accompagné !

Au sein de Coallia, **ce sont près de 13 000 hommes, femmes, enfants qui sont accompagnés dans les résidences sociales** par des responsables de résidences, des médiateurs, des travailleurs sociaux dans le cadre d'une gestion de proximité. »

2019	Nombre d'établissements	Capacité d'accueil
Résidence sociale	88	12 903



### Coallia participe à la lutte contre les violences faites aux femmes

En 2019, Coallia a érigé l'égalité entre les femmes et les hommes comme grande cause de l'association. Au côté de l'État, elle lutte contre les violences physiques, sexistes et sexuelles qui sont faites aux femmes en apportant une réponse opérationnelle et ciblée au plus près des besoins des victimes. Parmi ces réponses, des places d'hébergement dans des structures spécialisées que Coallia continuera d'ouvrir en 2020, participant à l'effort de création de 1 000 places souhaité par le Gouvernement lors du Grenelle contre les violences conjugales.

Dispositifs et structures	Nombre de dispositifs*	Nombre de places
Accueil et accompagnement de femmes victimes de violences	4	53
Accueil de jour départemental pour femmes victimes de violences conjugales	1	Non limité
Accueil et accompagnement d'acteurs de violences conjugales	1	3
Intervention dans le cadre de la formation continue IDE / AS	1	Minimum 2 / mois
Animation de réseau territorial de lutte contre les violences conjugales	1	Minimum 2 copil / mois

\* Localisation : Basse-Normandie, Ile-de-France, Bourgogne, Hauts-de-France.

# Nous assurons l'hébergement social des plus démunis

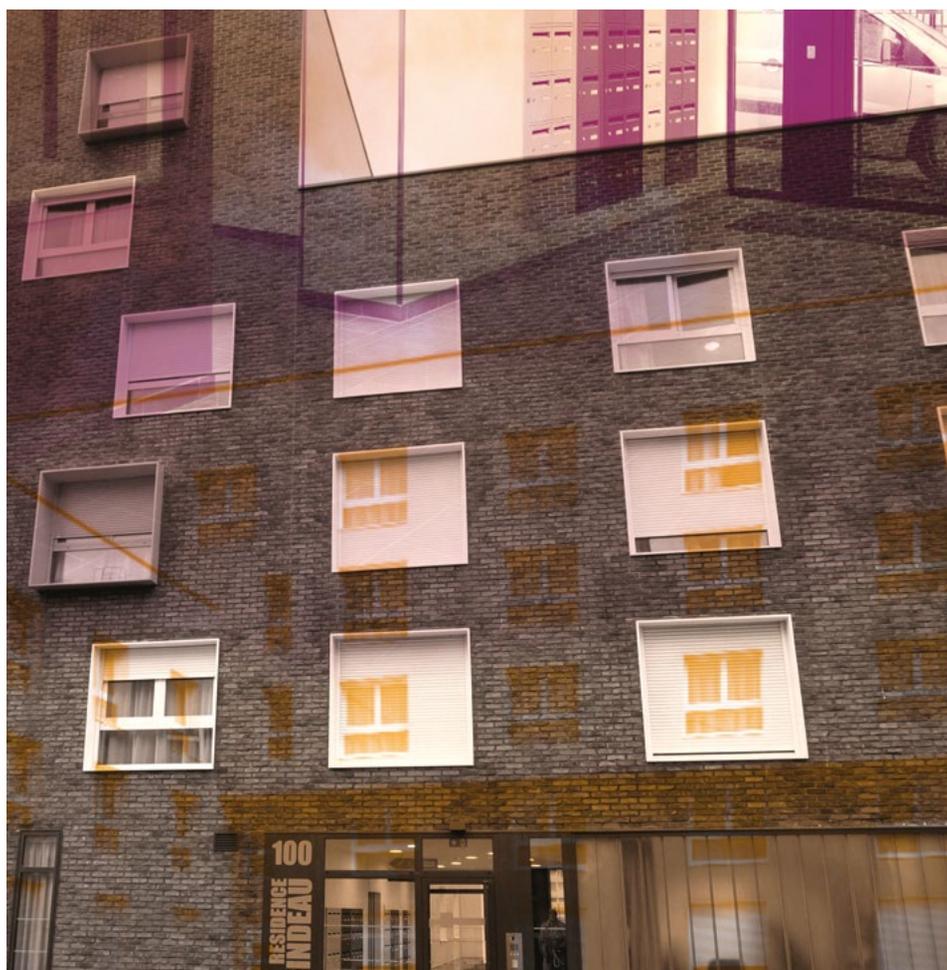
(les CHRS et les hébergements d'urgence)

L'expertise développée dans l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement aux réfugiés, Coallia sait aussi la mettre au service d'autres publics en situation de vulnérabilité, victimes d'un accident de vie ou de violences.

La politique d'hébergement de Coallia auprès des personnes sans abri ou mal logées vise à leur **permettre d'accéder durablement à un logement digne et adapté**. Elle repose sur des établissements et des services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse.

2019	Nombre de centres	Capacité d'accueil
CHRS et / ou établissement de stabilisation	18	588
Hébergement d'urgence	26	1 013

Résidence sociale – Résidence Brindeau, au Havre (60)



« Une dame âgée de 60 ans qui est arrivée dans une résidence sociale de Montreuil après avoir été sans domicile fixe pendant plus de 6 ans dans les rues de Paris et qui semblait très affectée, abimée, sans projet d'insertion mais qui a pu relever le défi en accédant tout d'abord à un travail au bout de quelques mois à plein temps et au bout de 2 ans à un logement social autonome... »

Parole d'un intervenant social décrivant un type de parcours en résidence sociale.

# Nous accompagnons les jeunes dans la vie active

(les foyers de jeunes travailleurs  
et résidences pour jeunes actifs)

L'installation dans un logement autonome est un des passages obligés dans l'accès à la vie d'adulte. Malheureusement, la précarisation de l'emploi et la crise immobilière ont rendu cet accès particulièrement difficile. Les foyers de jeunes travailleurs (FJT) et résidences pour jeunes actifs (RJA) apportent une réponse à cette problématique.

**Les FJT et RJA offrent un logement et un accompagnement à des jeunes en décohabitation familiale, en formation loin de chez eux, en difficulté sociale ou encore à des jeunes réfugiés.** Ce logement est pour beaucoup une première étape dans le processus d'individualisation, et il se doit d'être accompagné. Nos professionnels entourent donc ces jeunes sur de larges thématiques : appropriation du logement, insertion professionnelle, ouverture ou maintien des droits, santé, parentalité, accès à la culture, accès au logement ordinaire. Dans cette démarche, nos professionnels sont soutenus par de nombreux partenaires institutionnels et associatifs.

Résidence pour jeunes actifs de Vertou (44)



En accompagnant les jeunes dans leur entrée dans la vie active, le logement accompagné remplit pleinement son rôle et démontre son utilité sociale.

# Nous proposons une solution d'accueil pérenne pour se reconstruire

(les pensions de familles et résidences accueil)

Solution de logement non limitée dans le temps, les pensions de famille et résidences accueil offrent un toit à des personnes ordinaires, mais fragilisées et isolées suite à un parcours de vie souvent chaotique, lié à des accidents de vie (ruptures familiales, perte d'emploi, maladie). **La pérennité de ce logement permet à nos résidents, qui souvent sont passés par des accueils d'urgence ou l'hébergement temporaire, de « poser leur valise » et d'entamer une reconstruction.**

Celle-ci passe par l'**accès aux droits** (santé, finances ou autres) ou leur renouvellement. C'est la première mission que remplissent les intervenants d'action sociale qui les accompagnent.

Elle passe également par la **mise en place de lien social**, qui manque souvent fortement à ces personnes isolées, qui parfois ont perdu tout lien, y compris familial. La restauration du lien social est une autre mission des maîtres et maîtresses de maison. Des temps conviviaux sont organisés (partage de repas, de temps d'échanges autour de jeux de société) ainsi que des animations réalisées en groupe : jardinage, sorties culturelles.

Enfin, ces vies d'errance ont malmené la santé, le rapport au corps et l'estime de soi de nos résidents. C'est sur ce sujet aussi que les pensions de famille et résidences accueil tentent d'apporter une réponse à travers **des temps de socio-esthétisme ou de bien être : gym douce, yoga, ostéopathie... C'est un accompagnement global qui est proposé.**

Enfin, l'accomplissement de ces différentes missions permet à certains de nos locataires d'envisager une **réinsertion professionnelle**, et l'envie d'un logement ordinaire. Là aussi, ils trouvent l'accompagnement nécessaire auprès des professionnels qui les entourent.

Les pensions de famille et résidences accueil ne peuvent accomplir seules cette prise en charge. Elles s'appuient donc pour cela sur les partenaires du territoire dans l'ensemble des domaines concernés : santé, culture, bien être...

Fête des voisins, résidence accueil La Clé de sol, Amiens (80), ouverte en 2019



À la ferme, pension de famille d'Avallon (89)



Sortie pour la rencontre internationale de cerfs-volants de Berck-sur-Mer (62)



**+ Focus**

**Laon : une nouvelle pension de famille pour un nouveau public**

C'est en fin d'année que Coallia a ouvert une nouvelle pension de famille à Laon (02). Celle-ci a pour vocation d'accueillir un nouveau public : les sortants d'incarcération. Pour ces personnes souvent sans ressources, trouver une solution de logement n'est pas chose facile ! La pension de famille offre plus qu'un toit, puisqu'elle participe activement à la réinsertion professionnelle et sociale des résidents qu'elle accueille.



**Fabien, 44 ans :** « la pension de famille, ça peut être un bon tremplin pour reprendre ma vie en main et puis vous êtes là pour m'aider et m'écouter ».  
**Kevin, 26 ans :** « c'est ma seconde chance, ça m'a permis de sortir ».

« Coallia ouvert sur le monde »

Répartition par nationalité des résidents en FTM et résidences sociales

**Amérique du Nord**

Américaine 3

**UNION EUROPÉENNE**

Allemande	8	Hollandaise	3
Anglaise	6	Irlandaise	1
Belge	10	Italienne	55
Bulgare	5	Polonaise	14
Espagnole	81	Portugaise	142
Finlandaise	2	Roumaine	4
Française	3 467	Slovaque	2
Grecque	2		

**AMÉRIQUE LATINE & CARAÏBES**

Antigaise et Barbudienne	2
Bolivienne	1
Brésilienne	3
Chilienne	2
Colombienne	1
Cubaine	2
Dominicaine	3
Guyanaise	2
Haïtienne	15
Mexicaine	1
Péruvienne	2
Salvadorienne	1
Surinamienne	2
Trinadienne	1
Vénézuélienne	2

**AFRIQUE (nord, ouest, centre)**

Algérienne	1 433	Libérienne	1
Béninoise	9	Lybienne	8
Burundaise	4	Maliennne	5 757
Burkinabée	11	Marocaine	934
Camerounaise	65	Mauritanienne	794
Cap-verdienne	16	Nigérienne	32
Centrafricaine	35	Nigérienne	2
Congolaise*	220	Sahraouie	5
Egyptienne	8	Sénégalaise	1 606
Equato-Guinéenne	1	Sierra-Léonaise	16
Gabonaise	10	Tchadienne	28
Gambienne	35	Togolaise	12
Ghanéenne	3	Tunisienne	212
Guinéenne	300	Zairoise*	11
Ivoirienne	162		

Répartition par sexe



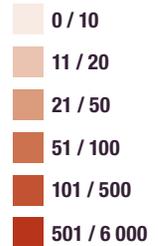
91,25 %

8,75 %

\*Les chiffres ci-dessus présentent les résidents Coallia en fonction de leur nationalité, pas de leur pays d'origine.

# 17 086 résidents

## Légendes



### EUROPE ORIENTALE

Albanaise	6	Macédonienne	2
Biélorusse	1	Russe	45
Bosniaque	1	Serbe	3
Georgienne	7	Ukrainienne	2
Kosovare	2	Yougoslave	3

### ASIE

Afghane	316	Indienne	30
Arménienne	4	Laotienne	4
Azerbaïdjanaise	3	Mongole	1
Bangladaise	25	Pakistanaise	46
Cambodgienne	4	Philippine	2
Chinoise	170	Vietnamienne	21

### PROCHE & MOYEN-ORIENT

Iranienne	27	Palestinienne	1
Iraqienne	17	Syrienne	21
Israélienne	1	Turque	37
Koweïtienne	6	Yéménite	4
Libanaise	2		

### Océan Indien

Australienne	1
Comorienne	16
Maldivienne	1
Malgache	7
Mauricienne	1
Sri-Lankaise	24

### AFRIQUE (Sud, Est)

Angolaise	20
Djiboutienne	1
Erythréenne	128
Ethiopienne	30
Kenyane	8
Ougandaise	2
Rwandaise	13
Somalienne	104
Soudanaise	317

Apatride 8

### Répartition par âge

< 20 ans (0,19 %)	20-30 ans (8,80 %)	30-40 ans (12,14 %)	40-50 ans (17,58 %)	50-60 ans (24,86 %)	> 60 ans (36,44 %)
----------------------	-----------------------	------------------------	------------------------	------------------------	-----------------------

# Nous améliorons le quotidien de nos résidents

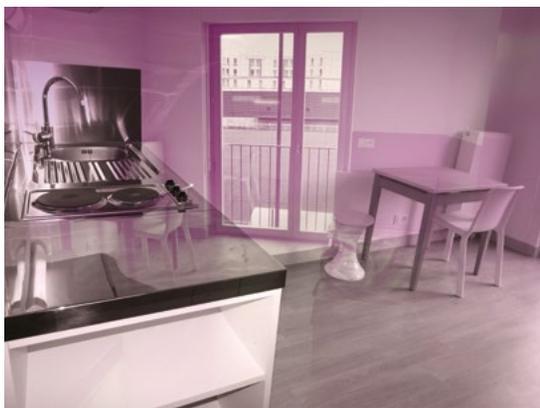
En 2019, Coallia compte encore 3 594 lits en foyer de travailleurs migrants, alors qu'ils étaient près de 7 000 il y a encore cinq ans. Un dynamisme toujours à l'œuvre avec 4 chantiers en cours pour l'année 2019, soit près de 600 logements tous implantés en Ile-de-France. Ce sont les foyers Bellière, Caillé Chapelle et Epinettes à Paris, puis les « Fauvelles » à Courbevoie et « Nelson Mandela » à Alfortville qui sont réhabilités.

**Des FTM qui tendent à disparaître pour faire place à de belles réalisations en offrant confort et intimité aux résidents avec des logements clefs en main et abordables.**

Ce sont 500 nouveaux logements créés en 2019 pour accueillir les résidents après plusieurs années de chantier et de conditions de logement précaires, en desserrement ou sur un autre site. C'est avec joie qu'ils réintègrent un logement neuf, autonome et équipé. Ce fut le cas au Bourget (93) en février 2019, à Ivry-sur-Seine (94) en début d'année.

**De la réactivité, une forte capacité d'innovation et une mobilisation sans faille des équipes de Coallia pour accompagner au mieux les résidents pendant ces chantiers.**

Résidence Madeleine Delbrèl, Ivry-sur-Seine (94)



Un logement à la résidence sociale de Courbevoie (92)



Chantier de la réhabilitation du FTM d'Alfortville



En 2019, près de 400 personnes ont été accompagnées et soutenues avant, pendant et après les phases de relogement, à Courbevoie (92), à Montreuil (93), à Alfortville (94) et à Paris. Quelle que soit l'étape du processus de relogement et ses modalités, relogement temporaire, desserrement en milieu occupé, relogement définitif... les résidents sont accompagnés tout au long du parcours par les équipes d'exploitation et les chargés de relogement afin de garantir au mieux le déroulement de ces opérations d'envergure. Et ce grâce au soutien des collectivités locales, de la Drhil, de la Cilpi, d'Action logement, des bailleurs sociaux et de l'engagement des équipes de Coallia.



Foyer Bara



Résidence Brulefer à Montreuil (93)

Bel exemple d'innovation et de réactivité avec la création d'un site en modulaire à Montreuil, la résidence Brulefer, mise sur pied en quelques mois, pour accueillir 252 résidents de l'ancien foyer Bara enfin fermé.

## + FOCUS

### Des journées professionnelles pour favoriser les échanges

Avec près de 200 salariés œuvrant dans le champ du logement accompagné, la structuration de l'activité et l'harmonisation des pratiques professionnelles sont indispensables. Des journées professionnelles des réseaux par métier sont organisées au sein de Coallia afin de favoriser les échanges et le partage d'expériences entre professionnels, créer une cohésion entre salariés et apporter des connaissances sur différentes thématiques liées au secteur du logement accompagné.



« Accompagner au mieux les personnes accueillies, c'est aussi se sentir soutenu dans son métier »



Offrir les moyens de

# L'AUTONOMIE

Véritable rempart contre l'exclusion, l'accompagnement social promeut l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale et l'exercice de la citoyenneté.

Qu'ils comportent ou non un hébergement, les établissements ou services Coallia assurent l'accueil des personnes en situation de détresse, leur **soutien** ou leur **accompagnement social**. Mais au-delà de l'urgence, ils aident aussi ces personnes ou familles en difficultés à **s'adapter à la vie active** et à réussir leur **insertion sociale et professionnelle**.

Tous nos services et établissements s'inscrivent donc dans une palette de structures et de services à destination de l'usager.

L'unité territoriale « **Insertion logement et accompagnement social** » (équipe pluridisciplinaire de 80 personnes) de Montreuil (93) démontre à cet effet une véritable compétence dans l'accompagnement social lié au logement et à la promotion santé.

## Nous accompagnons l'accès au logement

(ASLL / AVDL)

Pour l'Ile-de-France, le service ASLL (aide sociale liée au logement) / AVDL (accompagnement vers et dans le logement) de Coallia est composé d'une Cheffe de service et de 19 travailleurs sociaux (conseillers en économie sociale et familiale, éducateurs spécialisés et assistants sociaux).

789 ménages  
accompagnés en 2019

### ASLL dans le parc dit « diffus »

(logements épars en milieu urbain), dans le cadre des commissions FSH (fond solidarité habitat).

**61**

**Ménages suivis**

dans le Val-de-Marne, dont 39 nouveaux accompagnements.

### AVDL pour le public reconnu prioritaire

au relogement au titre de la loi DALO.

**Paris**

**134**

**Ménages accompagnés**

(117 diagnostics réalisés, dont 55 ont donné lieu à un accompagnement).

### Accompagnement social auprès de salariés en difficulté

et dont l'employeur cotise auprès d'action logement, par mandat du CIL PASS Assistance (Groupe Action Logement).

**28**

**Ménages accompagnés.**

**Val-de-Marne**

**269**

**Ménages accompagnés**

(258 diagnostics réalisés, dont 144 ont donné lieu à un accompagnement).

### ASLL dans le cadre de résidences sociales

(Val d'Oise et Paris).

**117**

**Ménages accompagnés**

(70 mesures d'accompagnement dans 5 résidences sociales Coallia, en plus du parc diffus du Val d'Oise).

**Seine-Saint-Denis**

**180**

**Ménages accompagnés**

(202 diagnostics réalisés, dont 66 ont donné lieu à un accompagnement).

## Nous sécurisons et simplifions la relation entre le locataire et le bailleur (Intermédiation locative)

3 413 personnes  
accompagnées en 2019

Contacts, caution, fiches de paie régulières... même lorsque la situation d'urgence est derrière soi, on ne reconstruit pas immédiatement un parcours à même de rassurer un bailleur, privé comme public. Pour redonner à ceux qui en ont le plus besoin la possibilité d'accéder à un logement, Coallia participe au programme d'intermédiation locative (Solibail en Île-de-France), financé par l'Etat et proposant, **en sous-location, des logements du parc privé** comme alternative à l'hébergement en hôtel ou dans une structure sociale.

Pour l'Île-de-France, le service Solibail s'est renforcé en 2019 et est désormais composé d'une équipe pluridisciplinaire organisée en 2 services :

- **Service social** : 2 cheffes de service social, 1 administratif et 29 travailleurs sociaux répartis dans tous les départements franciliens sauf Paris.
- **Service gestion locative** : 1 chef de service, 6 chargés de gestion locative, 1 responsable d'hébergement, 1 référent contentieux, 1 comptable et 2 administratifs.

L'action de Coallia portait en 2019 sur 783 logements. Nous avons ainsi accompagné 747 ménages (soit 3 413 personnes dont 1 834 adultes et 1 579 enfants). Nous avons eu 239 nouveaux entrants.

Le dispositif a permis sur l'année 2019 à 181 ménages d'accéder à un logement de droit commun, dont 66 % sur le contingent préfectoral.







Assurer un accompagnement

# MÉDICO-SOCIAL

Depuis 1992, Coallia développe son activité médico-sociale. Ses 53 établissements et services, répartis sur 21 départements accueillent et accompagnent les personnes âgées ainsi que les personnes en situation de handicap. L'activité médico-sociale regroupe les établissements et services de l'association Coallia, de la société anonyme Pavillon Girardin, et de l'association Coallia Solidaire.

Sous la tutelle des Agences régionales de santé (ARS) et des Conseils départementaux, les équipes médico-sociales de Coallia ont poursuivi avec détermination le déploiement des orientations définies en 2018 :

- Pérenniser l'activité,
- Offrir un accompagnement de qualité à nos différents publics,
- Être un acteur innovant sur les territoires d'implantation.

Ces orientations découlent d'une nouvelle organisation de l'activité médico-sociale opérationnelle de Coallia depuis la fin de l'année 2018, qui a vu l'arrivée d'une nouvelle équipe occupant les fonctions supports du pôle médico-social (animation du réseau, gestion budgétaire, veille et réglementation, accompagnement et soins, communication, hôtellerie-restauration-hébergement).

## Etablissements et services médico-sociaux Coallia



25 ÉTABLISSEMENTS

et services dédiés aux  
**personnes âgées**  
(capacité : 1182 lits)

- **16 établissements** hébergeant des personnes âgées dépendantes (Ehpad)
- **2 Résidences autonomie** pour personnes âgées non dépendantes, et une en cours d'achèvement à Maisons-Alfort (94)
- **5 Centres d'accueil de jour** pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou pathologies apparentées
- **1 Plateforme de répit** au bénéfice des aidants
- **1 Service de soins infirmiers à domicile** (SSIAD)



28 ÉTABLISSEMENTS

et services dédiés **aux personnes en situation de handicap**  
(capacité : 950 personnes)

- **6 Foyers d'accueil médicalisés (FAM)**
- **3 Maisons d'accueil spécialisées (MAS)** pour adultes handicapés en situation de grande dépendance, et une en cours de construction à Creil (60)
- **3 Services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)** et **3 Services d'accompagnement médico-social aux adultes handicapés (Samsah)**, agissant en milieu ordinaire pour aider à la réalisation de projets de vie dans une dynamique d'insertion sociale. Dont 1 SAVS et 1 Samsah regroupés en une structure de maintien et d'accompagnement social et professionnel (Masep)
- **5 Foyers de vie / d'hébergement** qui permettent aux adultes en situation de handicap bénéficiant d'une certaine autonomie de vivre une vie sociale la plus proche possible du milieu ordinaire
- **4 Groupes d'entraide mutuelle (GEM)**, lieux de convivialité et de lutte contre la solitude au bénéfice des usagers en psychiatrie
- **1 Institut médico-éducatif (IME)**
- **1 Établissement et service d'aide par le travail (ESAT)**
- **1 Service d'accueil de jour (SAJ)**
- **1 Plateforme « + Facile à domicile »** de coordination des prestataires de services et de soins au domicile des personnes handicapées vieillissantes

# Nous nous mobilisons pour répondre aux nouveaux besoins

En fort développement, l'activité médico-sociale de Coallia s'est restructurée et a modernisé son offre afin de répondre plus efficacement à l'évolution des besoins des personnes aidées.

L'activité médico-sociale de Coallia a ainsi initié 7 chantiers prioritaires pour une transformation de l'offre en cohérence avec les objectifs nationaux : « Management et pilotage », « Gestion administrative », « Ressources humaines », « Activités de soin », « Accueil et accompagnement », « Hygiène et restauration », « Communication ».

Déclinés en objectifs et actions, ces chantiers orientent l'activité médico-sociale Coallia vers la recherche de plus de performance organisationnelle et économique :

- **Capacité des établissements et services à s'inscrire dans un environnement et à engager des actions de transversalité et d'évolution de leurs dispositifs**
- **Valorisation des conditions d'accueil et d'accompagnement des usagers et bénéficiaires**
- **Gestion budgétaire et financière de l'activité, sans rien perdre des valeurs d'humanisme, de solidarité et d'ouverture qui président à l'action.**

La circulaire du 17 juillet 2017 sur la transformation de l'offre pour le handicap (ministère des Solidarités et de la Santé)<sup>1</sup> et celle du 21 mars 2017 pour les personnes âgées (ministère de l'Action Sociale et de la Santé)<sup>2</sup> fixent les enjeux nationaux :

- **Lutter contre les ruptures de parcours** (construction d'un plan d'accompagnement global (PAG) avec la personne et son entourage).

- **Favoriser l'habitat inclusif** (création d'un environnement adapté et sécurisé garantissant l'inclusion sociale et la vie en milieu ordinaire).
- **Donner priorité à la santé mentale** (rétablissement des personnes en situation de handicap psychique et promotion de leurs capacités et accès à une vie active et sociale choisie).
- **Soutenir les aidants** (structuration d'une offre de répit adaptée, de l'information, de la formation ainsi que la juste reconnaissance de leur rôle et expertise).
- **Innover et moderniser les établissements et services**
- **Prendre en compte plus encore le vieillissement des personnes en situation de handicap.**

Parallèlement, la poursuite de la contractualisation de **contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens** (CPOM) par les établissements, ou groupes d'établissements, encourage la capacité à développer des marges de manœuvre organisationnelles.

En tant que contrat engageant l'Agence régionale de santé (ARS), le département et le gestionnaire, signé sur la base d'un diagnostic partagé, d'une projection concertée et d'un suivi annuel partagé, il fixe un état prévisionnel des recettes et des dépenses (EPRD) de l'établissement sur 5 ans. Par la lisibilité des ressources humaines et financières ainsi établie, il constitue de fait un outil de gouvernance destiné à aider à l'amélioration de la performance et de la gestion interne.

## Coallia face au coronavirus : réactivité, information et protection pour faire front efficacement

Les équipes de Coallia ont décidé très rapidement du confinement de leurs établissements et services médico-sociaux ; dès le lundi 9 mars au matin à l'annonce du placement en stade 3 des agences régionales de santé (ARS).

Immédiatement, la diffusion des mesures prophylactiques et leurs applications concrètes sur le terrain sont organisées auprès de l'ensemble de nos équipes de professionnels.

Parallèlement sont actionnées les liaisons quotidiennes de l'ensemble des établissements et services avec leur référent respectif au sein de la Direction médico-sociale, avec pour objectif un soutien pratique à l'adaptation et à la continuité de service face à cette crise, et particulièrement :

- La gestion des effectifs professionnels (absence, renforts) ;
- Organisation des commandes et répartition des EPI ;
- Le maintien d'animation et de relations sociales visant à sécuriser psychologiquement les personnes et les risques de glissement (accompagnement au quotidien des résidents et liaisons vidéos régulières avec leurs proches) ;
- L'information régulière sur les dispositifs réglementaires ;
- Le soutien actif aux équipes de terrain et la prévention des risques psycho-sociaux (usure, stress, surmenage) ;
- Le maintien des relations et échanges avec les tutelles et l'environnement partenarial local ;
- Les relevés de données de pilotage de l'activité ;
- La mise en œuvre des protocoles (gestes barrières et confinement, déconfinement progressif).

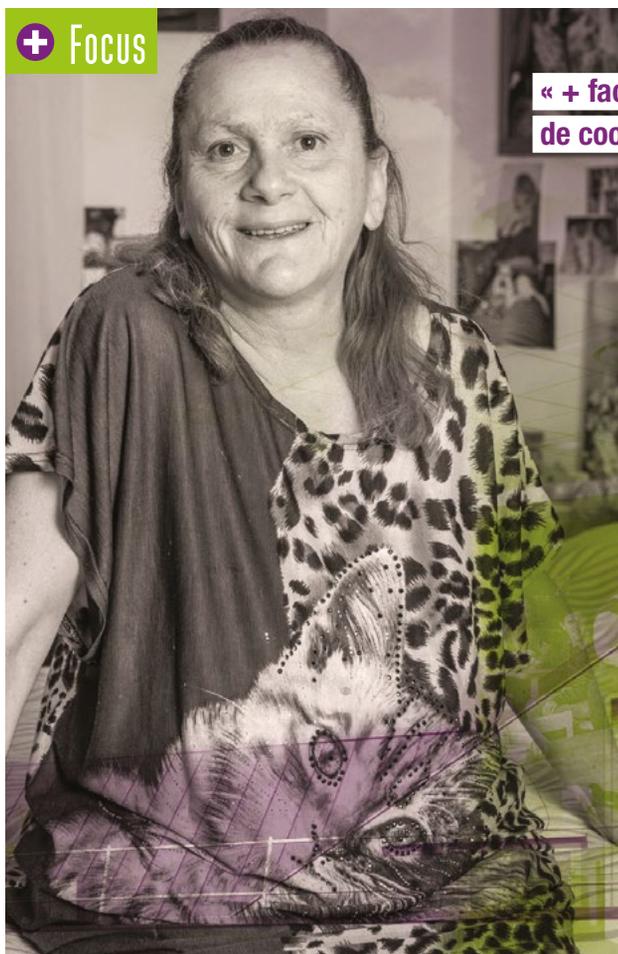
Aujourd'hui, le déconfinement progressif des établissements se poursuit, avec une priorité donnée à la sécurité des personnes face au risque de transmission virale.

1. Circulaire N° DGCS/3B/2017/148 du 2 mai 2017 relative à la transformation de l'offre d'accompagnement des personnes handicapées dans le cadre de la démarche « une réponse accompagnée pour tous », de la stratégie quinquennale de l'évolution de l'offre médico-sociale (2017-2021) – À télécharger : [handicap.gouv.fr/IMG/pdf/circulaire\\_du\\_2\\_mai\\_2017\\_transformation\\_de\\_l\\_offre.pdf](http://handicap.gouv.fr/IMG/pdf/circulaire_du_2_mai_2017_transformation_de_l_offre.pdf)

2. [http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2017/04/cir\\_42095.pdf](http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2017/04/cir_42095.pdf)

# Nous veillons à la modernité de nos offres

Pour nos aînés



## « + facile à domicile » : une plateforme de coordination des soins et services

La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement<sup>3</sup> (ASV) a prévu un certain nombre de dispositions qui concernent spécifiquement les personnes handicapées vieillissantes. Parmi celles-ci, il convient de mentionner l'adaptation des logements privés aux contraintes de l'âge et du handicap.

Le dispositif « + Facile à domicile », créé à Albert (80) est à destination des personnes âgées de 60 ans et plus, en perte d'autonomie, avec handicap associé et résidant à leur domicile. Ce dispositif assure la coordination des prestataires de services et de soins et accompagne ses bénéficiaires dans leur vie sociale ainsi qu'au domicile, avec une attention particulière pour les personnes les plus isolées.

Réalisée au domicile de la personne, la préparation de l'admission au sein du dispositif comprend notamment l'évaluation des capacités de la personne et le repérage des besoins d'adaptation de son environnement de vie quotidien. L'évaluation avant admission du suivi médical de la personne est également une donnée importante. Ces deux diagnostics garantissent une précise identification des prestations nécessaires à la vie quotidienne (aide dans les actes de la vie quotidienne, portage de repas, entretien du domicile...).

Pour les personnes en situation de handicap



**+** Focus

## Un nouveau foyer d'accueil médicalisé à Maisons-Alfort (94)

Achevé à l'automne 2019, le Foyer d'accueil médicalisé « Bords de Marne » accueille des adultes de 45 ans et plus porteurs d'un handicap (psychique et mental). Illustration de notre volonté d'adaptation et de diversification de notre offre, ce **nouvel établissement répond aux besoins liés au vieillissement des personnes en situation de handicap.**

Composé de 4 unités de vie autonomes de 10 places chacune, l'espace a été pensé de manière à préserver et restaurer l'autonomie de ses résidents, à favoriser leur sociabilité et instaurer une appropriation par l'usager résident et sa famille, son entourage proche. Quatre des quarante places du foyer sont dédiées à un accueil temporaire, répondant ainsi à l'orientation nationale d'une offre d'accueil adaptée au besoin de répit des proches aidants.



3. <https://solidarites-sante.gouv.fr/archives/loi-relative-a-l-adaptation-de-la-societe-au-veillessement/>

L'année 2019 a également été consacrée à la poursuite des travaux préparatoires du déménagement du FAM - MAS Pavillon Girardin d'Ermenonville vers Creil (60) qui interviendra en 2021, ainsi qu'à l'achèvement des travaux d'agrandissement de la Maison d'accueil spécialisée (MAS) de Lehon (22). Cet agrandissement permettra une réorganisation en plus petites unités de vie favorisant le confort et la qualité de vie de ses résidents (de 3 unités de vie à 22 et 23 résidents à 6 unités de 12 places).

L'année 2019 a vu se poursuivre l'organisation de séances de partage des connaissances sur le handicap psychique au profit des équipes des foyers de vie et d'hébergement, dans un but d'optimisation de l'accompagnement des personnes et de réduction des risques d'isolement et de rupture sociale.

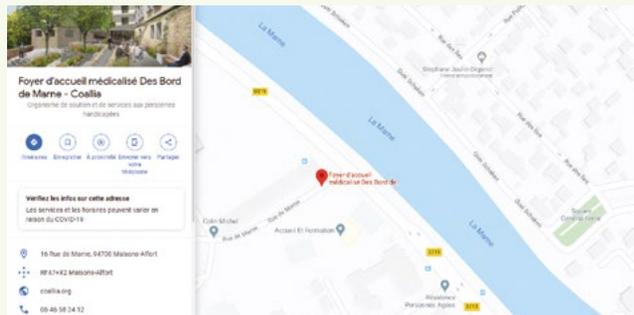
Enfin l'année 2020 verra l'ouverture d'une résidence autonomie de 86 places à Maisons-Alfort (94).

## **+** FOCUS

### Une plus grande visibilité sur le web

Coallia a organisé la visibilité de ses établissements et services sur la cartographie Google Map.

Cette visibilité accroît la notoriété du secteur médico-social Coallia. Ainsi chaque établissement / service est à même de mettre à jour ses informations utiles (coordonnées, horaires d'ouverture...) et communiquer (création des posts, publication de photographies, événements annoncés dans un agenda...). La création du compte Twitter@Coallia valorise l'activité des établissements / services médico-sociaux en favorisant les liens et interactions avec leur environnement local (associations, collectivités territoriales...).





# Qualité et maîtrise des risques : une démarche d'amélioration continue

Coallia travaille à donner une assurance raisonnable à sa gouvernance pour l'atteinte de ses objectifs en veillant à la protection des salariés et à la satisfaction des clients.

## Mieux assurer la satisfaction de nos clients avec une refonte du système de management de la qualité (SMQ)

Le travail de refonte du système de management par la qualité (SMQ) s'est poursuivi courant 2019. De nombreuses missions d'audit de fonctionnement ont été menées afin de garantir que les prestations assurées par Coallia soient réalisées en conformité avec la réglementation et avec les bonnes pratiques métiers (norme ISO 9001v2015) tout en s'inscrivant dans une logique d'amélioration continue.

L'année 2019 a également été marquée par la réalisation de la revue de direction (RDD) nationale : un exercice d'évaluation de la conformité et de la performance de nos activités avec bonnes pratiques. Les décisions, prises collégialement, ont permis d'acter la **constitution d'un Comité qualité, instance de suivi et de coordination du projet de refonte du SMQ.**

## Suivre et coordonner la loi 2002-2

Intégrés en juillet 2019 à la Direction qualité, audit et maîtrise des risques, le suivi et la coordination de la loi 2002-2 apportent un appui méthodologique aux établissements et aux équipes dans leur démarche d'amélioration de la qualité des prestations et des pratiques professionnelles. Désormais centrées sur l'utilisateur, ces dernières font en effet l'objet d'une évaluation externe. Elle les aide également à formaliser leur projet d'établissement.

Parmi les premières actions menées pour permettre une bonne déclinaison des outils de la loi 2002-2 figurent un pilotage par direction, l'animation du réseau métiers, une veille réglementaire et la conception de fiches méthode.

## Évaluer et maîtriser les risques

Les audits menés en 2019 ont confirmé la nécessité de mettre en place un dispositif de contrôle interne piloté par des acteurs mieux identifiés. Intégralement renouvelée en 2019, l'équipe du pôle Audit interne a engagé un vaste chantier de restructuration des méthodes et outils d'audit interne (meilleur contrôle + redimensionnement). Un plan d'audit triennal a également été mis en place afin de traiter les risques les plus critiques.

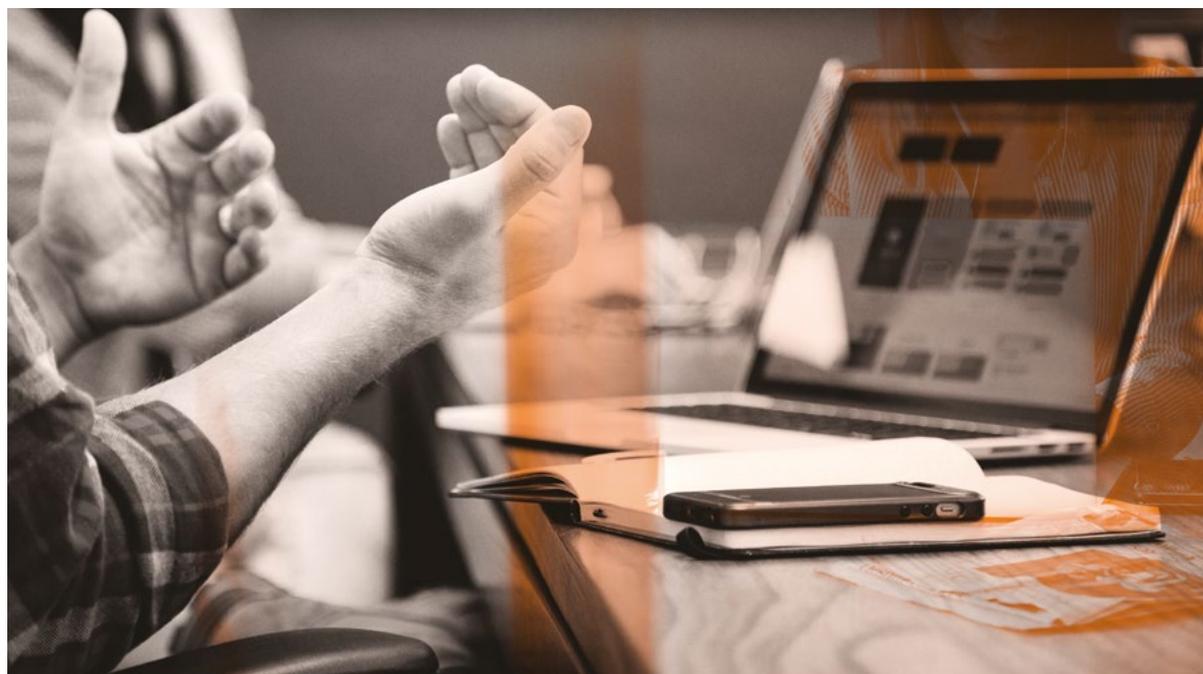
Pour mesurer l'efficacité des recommandations édictées, il a aussi été décidé qu'un état de leur mise en œuvre sera périodiquement présenté à la gouvernance.

## Prendre soin de nos équipes et les protéger

Confrontés à des situations humaines difficiles, les collaborateurs de Coallia ont eux aussi besoin d'être protégés. Pour assurer leur santé physique et mentale, le service santé sécurité a créé en 2019 un poste de préventeur dans chaque direction régionale.

En phase avec l'équipe prévention analyse accidents - incidents - maladies et situations de travail, il agit en amont pour diminuer les différents facteurs de risques de l'ensemble des fonctions.

Sur la base du document unique (DUERP) qui consigne et évalue les risques professionnels une 2<sup>e</sup> campagne de prévention des facteurs de risques psychosociaux (RPS) a été menée courant 2019. Plus de 60 réunions d'évaluation ont été menées au national et viendront enrichir le programme annuel de prévention national (PAPRIACT) et le prochain document unique.



# Direction technique : la garantie d'accueillir dignement

**6 nouveaux membres** sont venus renforcer la Direction technique en 2019 :

- 1 ingénieur responsable fluides / CVC,
- 4 gestionnaires techniques immobilier,
- 1 gestionnaire technique.

En charge de la répartition de la gestion des actifs de Coallia, les deux derniers profils s'occupent également de la création et de la mise à jour des carnets d'entretien des sites, de la mise à jour des tableaux des contrats d'entretien mis en place sur l'ensemble du parc immobilier.

**L'année 2019 a été celle d'une dématérialisation toujours plus aboutie :**

- Déploiement de l'E-carnet visant la transmission dématérialisée des documents à la société,
- Saisie de l'architecture des nouveaux bâtiments sur « REFX » (ou mise à jour après une réhabilitation),
- Consolidation des données de consommation via l'application Deepki pour optimiser le pilotage des contrats d'énergie (eau, gaz, électricité) : une application qui synthétise les données par site et permet leur consultation via une interface web intuitive.

Parmi les autres faits marquants, la Direction technique a suivi et soutenu un collaborateur en alternance à obtenir son diplôme d'agent d'entretien du bâtiment.

## Citons aussi...

### PÔLE PEINTURE

- Un nouveau nom : « **Pôle réfection des logements et parties communes** ».
- Réfection des parties communes des sites de Persan (95), de Montigny-Cormeilles (95), des Mureaux (78), d'Aubervilliers (93).
- Contribution à la réfection de logements sur l'Ehpad d'Aulnay-sous-Bois (93).

### FILIÈRE SERVICE

- **Déploiement de contrats 3D** avec les sociétés Axionaise 3D et ISS et d'un contrat des buées grasses avec la société Igienair.
- Changement de prestataire pour les produits de nettoyage de Paredes à PLG, ce qui a permis la création avec Paredes des protocoles de **Bio-nettoyage**.
- Dématérialisation du classeur orange, en liaison avec le service audit de Coallia et la société EGUA.
- Accord avec la société BOMA pour la mise en place d'**auto-laveuses et mono-brosses sur les sites**.
- **Module de formation à destination des agents de services et responsables services** sur les techniques de base et la mise en place des protocoles sur l'ensemble des sites de Coallia (concepteurs : service développement RH, avec l'organisme de formation INHNI).

### CONDUITE DE TRAVAUX

- Suivis de chantiers et d'ouverture de nouveaux sites, réhabilitation de bâtiments et suivi GPA pour **améliorer les conditions d'habitat des résidents**.
  - 1 CHU pour mineurs non accompagnés à Paris Brantôme (75)
  - 1 PADA à Drancy (93)
  - 1 RS à Montreuil Brûlefer (93), fermeture de l'AFPA Montreuil
  - Réhabilitation du site de Paris Bellière (75)
  - Suivi de la GPA du FAM Maisons-Alfort (94), de la RS Ivry-sur-Seine Delbrél (94)
- **Accompagnement du développement des habitations électriques.**

# Ressources humaines : une année de transformations

## Un nouveau cadre d'organisation du travail

L'actualité sociale 2019 de Coallia a été marquée par la renégociation des accords relatifs à l'organisation et au temps de travail qui dataient de 1999. **A l'issue de 6 mois de négociations, un accord a été signé le 9 mai.** Consultés sur le projet, les salariés, très nombreux à se prononcer (près de 70 % de participation), se sont, dans leur grande majorité (plus de 61 %), exprimés en faveur du projet. Lancé dans l'intérêt de Coallia, de ses salariés et de ses publics, ce projet a permis de fixer le nouveau cadre collectif applicable en matière de durée et d'aménagement du temps de travail.

Le contenu de l'accord est le fruit de discussions nourries et constructives avec les organisations syndicales. Il a été largement enrichi par les échanges que la délégation employeur a pu avoir avec les équipes lors des rencontres organisées « sur le terrain ». **Il constitue un compromis équilibré et doit nous permettre de construire l'avenir de Coallia dans un environnement en grande mutation.**

## Une nouvelle organisation de la représentation des salariés

L'année 2019 a également été celle de la mise en place d'un nouveau paysage de représentation des salariés. La fin des mandats en cours correspondant à l'échéance de mise en place du Comité social et économique (CSE), Coallia a engagé, avec les organisations syndicales, les négociations en vue de définir **l'organisation la plus adaptée en tenant compte d'une double contrainte** : la volonté affirmée des organisations syndicales majoritaires de maintenir une représentation centralisée tout en trouvant le levier permettant de garantir un ancrage territorial de proximité pour les salariés.

**Un accord majoritaire a pu être signé le 6 juin 2019.** C'est dans ce nouveau cadre que le protocole d'accord préélectoral a été négocié à l'automne, permettant aux élections professionnelles de se tenir dans la foulée. Le nouveau CSE est élu depuis le 3 décembre dernier et il a depuis procédé aux désignations des membres de la Commission santé sécurité et conditions de travail (CSSCT), des Représentants de proximité (RP) et, innovation de Coallia, des sous CSSCT.

## Une politique salariale volontariste

Dès janvier 2019, l'association soucieuse d'améliorer le pouvoir d'achat des salariés les plus modestes, a **octroyé une prime exceptionnelle.**

Parallèlement, les négociations salariales 2019, applicables en janvier 2020, ont abouti à une décision visant à donner un « coup de pouce » aux bas salaires. **Le salaire annuel minimum sur 12 mois est ainsi porté à 1 733 €, soit une augmentation de 5,14 %** (augmentations dégressives ensuite jusqu'à 2,05 %).

Pour les salariés sous convention collective, si l'augmentation des salaires conventionnels n'est pas envisageable, Coallia souhaite toutefois contribuer à la revalorisation de leur pouvoir d'achat et étudie dans ce sens la possibilité de généraliser **la distribution de tickets-restaurants.**



# Un plan de formation ambitieux pour mieux répondre à la stratégie et aux besoins collectifs

Un budget formation augmenté de 28 % par rapport à 2018 et un plan de développement des compétences basé sur 3 axes : prévention, animation d'équipe et technique.

La politique de formation Coallia s'est appuyée sur les besoins recueillis lors de la campagne d'entretiens annuels et professionnels, mais également sur les axes définis par la stratégie d'entreprise.

## Répondre aux besoins des publics accueillis

Essentiel pour accompagner les publics notamment dans nos structures d'accueil de première demande d'asile, d'hébergement d'urgence, un parcours de formations dédié à **l'accompagnement juridique des demandeurs d'asile et bénéficiaires de la protection internationale** a été mis en place et dispensé par des experts reconnus : avocats spécialisés en droit des étrangers, juristes en droit d'asile... 255 personnes ont suivi ce parcours composé de 4 modules (les fondamentaux de la demande d'asile, la procédure Ofpra, le recours CNDA, le règlement Dublin).

## Accompagner nos « Responsables d'hébergement » (résidences sociales)

Obligatoire pour tous les **Responsables d'hébergement**, un parcours de formation constitué de 3 modules (Gestion locale, traitement des impayés et administration des logements sociaux) a été mis en place.

- La moitié des 110 Responsables d'hébergement Coallia a déjà suivi au moins un module de formation de ce parcours. Le déploiement se poursuit tout au long de l'année 2020.

## Accompagner la politique d'intégration définie par le ministère de l'Intérieur (DAAEN)

Coallia reçoit régulièrement des financements d'actions pour accompagner la politique d'intégration en faveur des personnes accédant pour la première fois, au séjour en France et souhaitant s'y installer durablement. C'est dans ce cadre qu'ont été déployées tout au long de l'année 2019 des **formations complémentaires à l'accompagnement social** :

- 22 personnes formées sur le thème « Accompagner les demandeurs d'asile et BPI souffrant de psycho-traumatismes niveau 1 et niveau 2 », 12 personnes formées sur le thème « Faciliter la communication entre les professionnels et les réfugiés dans l'accompagnement social ».

## Valoriser la fonction « Coordinateur » !

Une formation pilote adaptée « la fonction de coordinateur » a été organisée en novembre 2019 pour une dizaine de coordinateurs déjà en place. Objectif : conforter les compétences relatives aux fonctions d'animation d'équipe, de coordination des activités et le développement partenarial. Cette formation sera renouvelée en tenant compte des axes d'amélioration proposés lors de cette formation pilote.

## Accompagner nos « Managers » dans leur fonction de pilotage et d'animation des équipes

Depuis 2016, un parcours de formation déployé pour le cercle **des managers** est rendu obligatoire pour tous les managers de Coallia. Composée de 3 modules, cette formation devrait s'étoffer en 2020 avec d'autres modules, notamment sur la prévention des risques psychosociaux.

## Poursuivre l'objectif de 100 % de formés dans la population cible (prévention des risques)

- 524 personnes titulaires d'une « habilitation électrique » en 2019 soit 87 % de la cible visée.

Une communication renforcée auprès des managers, un suivi quotidien de l'organisation des sessions, une vraie prise de conscience de **l'importance de ces formations obligatoires** sont les éléments qui expliquent la progression de ces résultats. Cet axe étant considéré comme prioritaire, nous poursuivons le déploiement de ces formations sur l'année 2020 pour atteindre l'objectif des 100 % de formés dans la population cible.





## La Mission handicap & prévention fait peau neuve avec succès !

2019 marque le véritable essor de la Mission handicap & prévention.

- **Création d'un logo** : la Mission handicap & prévention est désormais connue de tous avec des objectifs clairement identifiés.
- **Mise en place d'un réseau de référents handicap de proximité sur chaque établissement** : 19 collaborateurs volontaires formés à ce rôle avec pour mission d'apporter un premier niveau de réponse aux collaborateurs sur le terrain (fonction de relais).
- **Campagne de communication pour la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap** (vidéo témoignage, quizz ludique, vidéo pédagogique...).
- **Nouvelle campagne d'affichage.**
- **Dépliant** adressé avec le bulletin du mois de novembre.
- **Communication auprès des collaborateurs** dont la reconnaissance arrivait à échéance, auprès de tous les nouveaux entrants et auprès des collaborateurs en mi-temps thérapeutique et arrêt maladie long.

Mon handicap ne se voit pas, et pourtant...  
...j'ai OSÉ en parler.

80% des handicaps sont invisibles, parlons-en !

OSE ton handicap

Mission Handicap Prévention Coallia  
01 85 34 32 09  
en direct Coallia 1414, du lundi au jeudi

**MISSION HANDICAP PRÉVENTION**  
AFIN D'ÊTRE COMPATIBLES avec toutes les situations de handicap,  
Coallia est membre du Syndicat Français et le syndicat des Français des salariés.  
NOUS POURRONS AMÉLIORER VOTRE PRATIQUE DE TRAVAIL, avec Coallia et  
en collaboration avec le service des Ressources Humaines.

**coallia**  
une Émotion, une Dimension

## Ainsi...

- **58 collaborateurs ont contacté la Mission handicap & prévention** (+ 50 % par rapport à 2018 sur les thèmes d'aménagement de postes, d'accompagnement sur les droits, de suivi des mi-temps thérapeutique...).
- **76 collaborateurs ont communiqué leur titre de travailleur en situation de handicap contre 27 en 2018.**
- **Le montant de la DOETH (déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés) est stable depuis 3 ans alors que le nombre d'établissements assujettis augmente :**  
**44 établissements / 1825 collaborateurs en 2018**  
**contre 46 établissements / 1 954 collaborateurs en 2019.**

## Témoignage

### Denis Ranquet, Coordinateur hôtelier à l'Ehpad de Morières-lès-Avignon

Chez Coallia depuis 2013



#### « Je ne me sens pas handicapé »

##### Comment s'est déroulé votre reclassement professionnel au sein de Coallia ?

En novembre 2017, j'ai été en arrêt de travail pendant plusieurs mois. Par la suite, la médecine du travail a prononcé une inaptitude sur mon poste de cuisinier au sein du centre de Tourville à Apt qui accueille des personnes en situation de handicap. Après échanges avec les différents services des Relations Humaines, j'ai accepté une reconversion professionnelle sur la fonction de gouvernant au sein de l'Ehpad de Morières-lès-Avignon assortie d'une formation en alternance de dix mois. Coallia m'a offert cette opportunité de formation et de reconversion au sein de l'entreprise. C'est aujourd'hui pour moi un bilan très positif.

#### « Être titulaire d'une RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) permet de bénéficier d'aides à la formation. »

##### Pourquoi et comment avoir engagé les démarches pour être reconnu travailleur handicapé ?

Durant mon arrêt de travail, j'ai été accompagné par l'assistante sociale de la sécurité sociale qui m'a proposé de faire un bilan de compétences.

Pour pouvoir le réaliser et éventuellement suivre des formations, nous avons rempli, à son initiative, un dossier de demande de reconnaissance de travailleur handicapé (RQTH). Je reconnais que cela m'a un peu dérangé car je ne me sentais pas « handicapé ». J'ai accepté de faire cette démarche car être titulaire d'une RQTH permet de bénéficier d'aides à la formation.

##### Pourquoi avez-vous choisi de vous engager comme « relais handicap de proximité » au sein de votre établissement et de suivre la formation proposée par la Mission handicap ?

Je me sens impliqué sur cette thématique de plusieurs manières. Tout d'abord, mon expérience au centre Tourville m'a sensibilisé à l'accompagnement des personnes en situation de handicap. La deuxième raison, c'est que je souhaite apporter mon aide et mon soutien aux collaborateurs de l'Ehpad dans lequel je travaille, comme on a pu me l'apporter quand j'en ai eu besoin. Il y a beaucoup à faire dans ce domaine et les collaborateurs concernés par le handicap au travail ont besoin d'un accompagnement.

## + FOCUS

### Coallia, un recruteur visible et engagé

Coallia enregistre sa deuxième participation au salon de l'emploi et de la formation le 19 Septembre 2019 à la Mairie du 15<sup>e</sup> à Paris par la revue Actualités sociales hebdomadaires (ASH) notamment autour du handicap, grand âge et exclusion. Le service développement RH a rencontré et échangé avec plus de 120 participants expérimentés ou débutants. C'est dans ce cadre que 46 candidats se sont vu proposer un entretien avec un opérationnel.

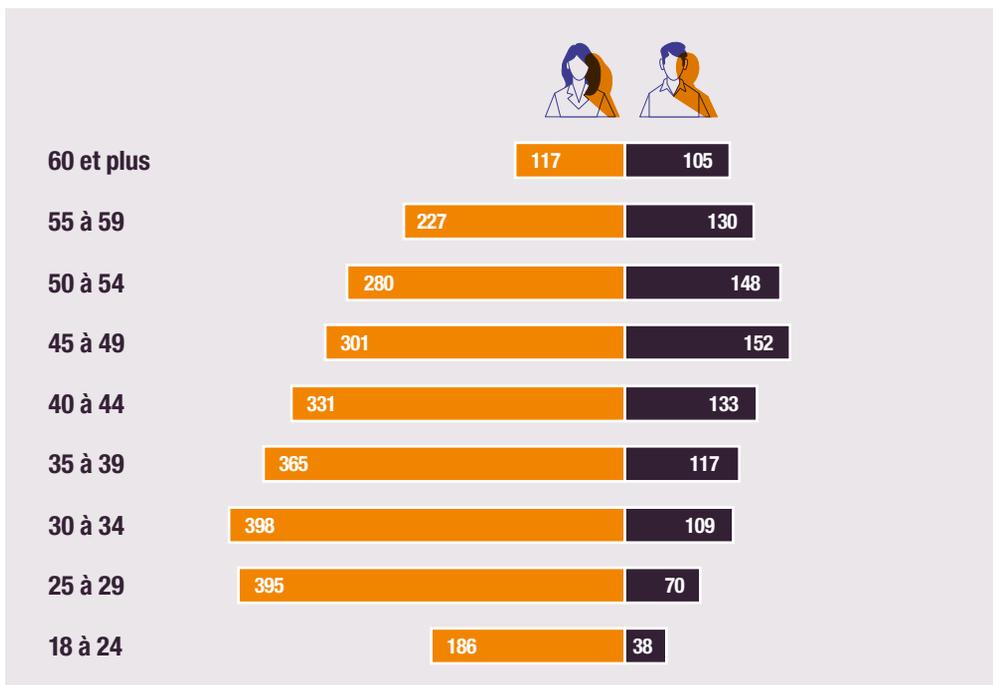
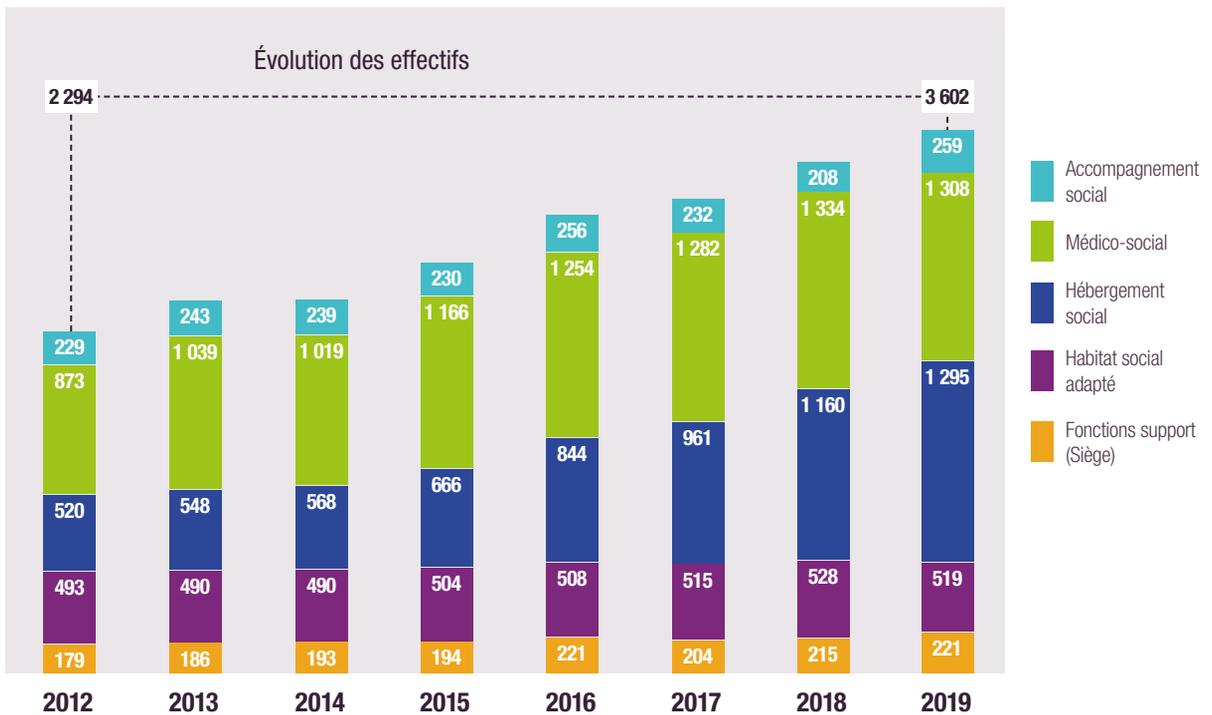
Coallia renouvelle sa présence au salon ASH le 17 septembre prochain.

Lors de la conférence-débat organisée par le salon, notre référente Mission handicap & prévention a eu l'opportunité de présenter la politique « Prévention du handicap au travail » de Coallia.

# Gérer la croissance des effectifs en lien avec le développement de l'activité

Coallia a connu un très fort développement faisant passer le nombre de ses salariés de 2 294 en décembre 2012 à 3 602 en novembre 2019 (+ 57 % en 7 ans). L'année 2019 est fortement marquée par le développement de nouveaux dispositifs sociaux notamment sur le secteur de l'asile. Les effectifs de l'hébergement social ont augmenté de 130 % en 5 ans, faisant passer le nombre de collaborateurs de cette filière de 568 en 2014 à 1 308 fin 2019. Aujourd'hui, plus d'un tiers des salariés de Coallia travaillent dans ce secteur.

Les effectifs (en nombre) ont augmenté de 5 % (+ 157 collaborateurs pour 171 ETP) entre 2018 et 2019. Le nombre de CDI a fortement augmenté (+ 222 entre 2018 et 2019, le nombre de CDD étant en recul).



**72,2 %** des effectifs sont des femmes (métiers du social et du médico-social fortement féminisés)

# Immobilier : adossement et état du parc

Depuis l'adossement effectif de Coallia Habitat à Batigère en juillet 2019, Coallia n'a plus vocation à acquérir de patrimoine immobilier et à en assurer la maîtrise d'ouvrage. **L'association se recentre principalement sur son cœur de métier**, la gestion d'activités ou d'établissements du secteur social, médico-social, insertion et accompagnement social.

Depuis plus de 20 ans, le groupe Batigère est engagé dans le logement et l'accompagnement des publics les plus fragiles. Il a ainsi acquis un véritable savoir-faire dans l'élaboration de projets immobiliers et la conviction que la construction de ces projets doit se faire en tenant compte des attentes des parties prenantes, au premier rang desquelles se trouvent les associations gestionnaires telles que Coallia et les personnes accompagnées.

Un protocole d'accord entre Batigère et Coallia fut d'abord signé le 20 décembre 2018.

**C'est le 4 juillet 2019 que l'adossement a été effectif par la mise en place du pacte d'actionnaires pour une durée de 10 ans renouvelables par tacite reconduction.**

## Répartition des actionnaires au sein de Coallia Habitat



## Patrimoine de Coallia Habitat

Ainsi, 57 établissements Coallia (départements concernés : Aisne, Côte d'Or, Finistère, Ille-et-Vilaine, Loiret, Bourgogne-Franche-Comté, IDF (75/77/78/92/93/94), Somme, Yonne ont rejoint les 31 établissements constituant déjà le patrimoine de l'ESH Coallia Habitat,

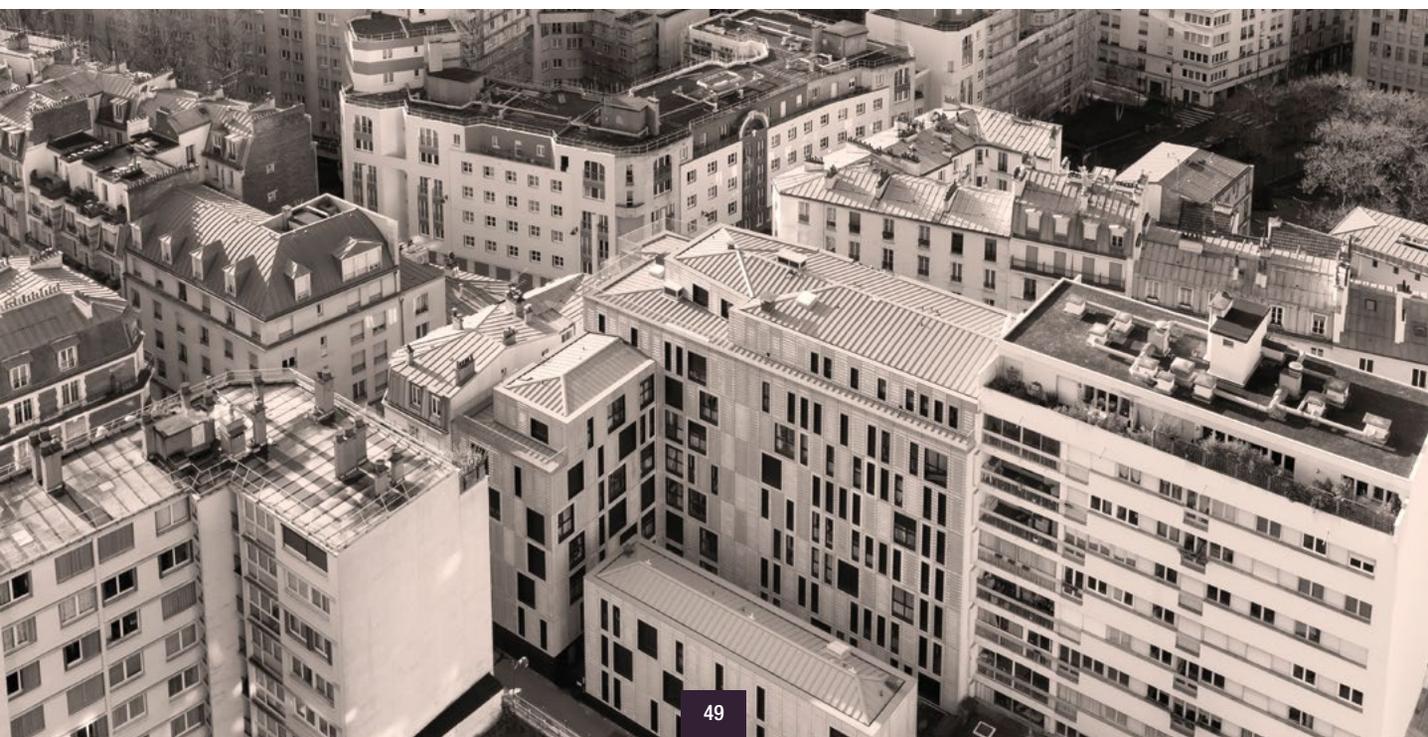
**4 sites en cours de travaux seront transférés en 2020 et 2021 :**

- Amiens
- Ivry Delbrêl
- Alfortville Alouettes
- Courbevoie Fauvelles

## Devenir des salariés de la direction de la maîtrise d'ouvrage

L'arrêt de l'activité maîtrise d'ouvrage au sein de Coallia a entraîné la disparition de la direction de la maîtrise d'ouvrage.

8 des 9 salariés de cette direction ont rejoint Batigère dans l'entité Coallia Habitat dans le cadre d'une application volontaire de l'article L 1224-1 du Code du Travail au moyen d'une convention tripartite de transfert du contrat de travail conclue avec chacun des salariés ayant accepté ce transfert.

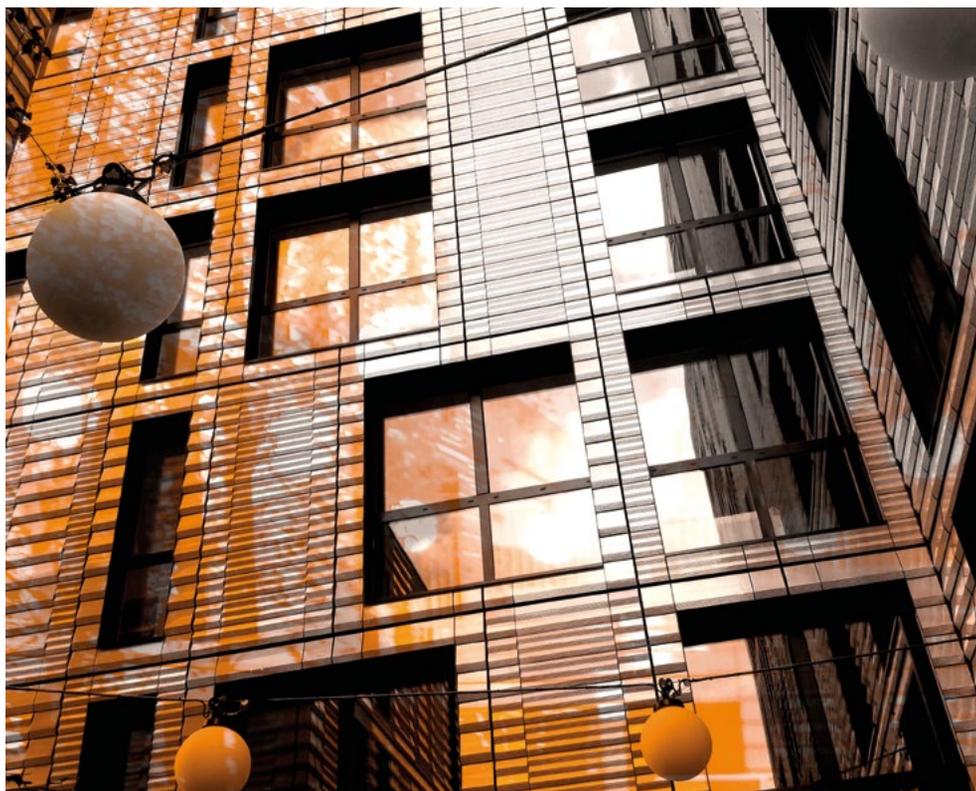


## Nouvelle organisation de la question immobilière chez Coallia

Coallia s'est dotée d'un service et d'un comité de la stratégie immobilière lui permettant d'assurer un fonctionnement pour ses propres besoins et une synergie avec Coallia Habitat et les autres bailleurs :

- **Le service de la stratégie immobilière (SSI)** a vocation à étudier les futures opérations immobilières en gestion Coallia en apportant son expertise sur la fonction immobilière programmatique, technique et financière. Il est une interface entre les services de Coallia vis-à-vis des maîtres d'ouvrages externes pour veiller à la production de bâtiments conformes aux besoins de Coallia et de ses usagers.
- **Un comité de suivi de la stratégie immobilière (COSI) a été mis en place.** Présidé par le directeur général, il permet de prendre les décisions de s'engager ou non dans la création de nouveaux projets en partenariat avec des maîtres d'ouvrage externes sur analyse d'études financières, techniques et d'outils d'aide à la décision. Il permet également d'assurer le suivi des opérations en cours d'édification ou de réhabilitation.

Livraison d'opérations en 2019		Capacité	Démarrage d'opération en 2019		Capacité
22	LEHON (MAS) Travaux extension 5 chambres - Coallia	72	75	PARIS 13 Bellière (phase 2) - Antin	62
75	PARIS ZAC Masséna (RS) - Paris Habitat	60	75	PARIS 17 St Just démolition - 3F	280
75	PARIS 20 Houdart - Elogie	26	92	COURBEVOIE Fauvelles (phase 2) - Coallia	63
75	PARIS 13 Bellière (1 <sup>ère</sup> phase) - Antin	62			
92	COURBEVOIE Fauvelles (phase 1) - Coallia	30			
93	MONTREUIL Brulefer - Coallia Habitat	125			
94	MAISONS ALFORT (FAM) - Maisons-Alfort Habitat	40			



# Solidarité internationale :

## 10 projets cofinancés en 2019

Le programme de solidarité internationale de Coallia promeut et soutient les initiatives des résidents de nos établissements à travers le cofinancement de micro-projets de développement dans leur pays d'origine. L'année 2019 marque dix ans de soutien à cette dynamique de solidarité. Dix années au cours desquelles la convergence entre l'engagement de ces associations issues des migrations et celui de Coallia a permis d'améliorer la qualité de vie de plus de 250 000 personnes.

Au cours de ces 10 années, près de 300 projets ont été présentés par des salariés de Coallia ou des résidents de nos foyers de travailleurs migrants ou résidences sociales qui développent et proposent des réponses concrètes aux problèmes liés à la vie quotidienne de leur famille restée au pays. L'insuffisance des services de base dans des communautés rurales souvent très enclavées les conduit à se constituer en associations et se mobiliser autour des solutions les plus pertinentes. C'est pourquoi notre programme de cofinancement concerne presque exclusivement des projets d'aménagement local et d'accès aux services essentiels (éducation, formation professionnelle, santé, accès à l'eau, assainissement et énergie).

### 23 projets

reçus cette année

### 10 projets

cofinancés pour un total de 50 500 €

### 1 prix

spécial de 10 000 €

### 9 micro-projets

dotés d'une subvention de 4 500 €

### 85

initiatives cofinancées par Coallia depuis la création du programme en 2009, sur l'édition 2019.

## Les lauréats 2019

	<b>Association Diyabougou Terano Kaffo (Courbevoie)</b>	Construction et équipement d'une case de santé dans le village de Diyabougou Sakho au Sénégal. L'opération comprend notamment la construction et l'équipement de deux salles de consultation, une salle de soins, le bureau de l'infirmier coordonnateur et une pièce de stockage pour les médicaments (pharmacie).
	<b>Association Union, entraide et solidarité de Lelekone, (Paris et Les Mureaux)</b>	Construction et équipement d'une case de santé dans le village de Lelekone au Sénégal comprenant notamment une salle de soins, deux salles d'observations et une pharmacie.
	<b>Amicale des ressortissants de Garalol (Rueil-Malmaison)</b>	Acquisition d'une ambulance dans la commune de Garalol en Mauritanie. Le projet consiste à se doter d'un véhicule sanitaire placé sous la responsabilité du comité de gestion du poste de santé de Garalol en Mauritanie et d'en assurer le fonctionnement.
	<b>Amicale pour l'entraide et la solidarité (Drancy)</b>	Réhabilitation et extension du poste de santé du village de Tourime au Sénégal. Le projet prévoit également l'équipement du poste en panneaux solaires.
	<b>Association des enfants de Gory Banda (Paris)</b>	Réhabilitation de l'école élémentaire de Gory Banda au Mali à travers la construction et l'équipement de 6 salles de classe permettant ainsi d'élargir les capacités d'accueil de l'école.
	<b>Amicale des Mahinois en France (Aulnay-sous-Bois)</b>	Sécurisation du groupe scolaire du village de Mahina au Mali en érigeant notamment un mur de clôture.
	<b>Association Ensemble pour l'espoir et le développement (Aubervilliers)</b>	Mise en place d'une cantine scolaire au sein de l'école pour sourds-muets de Agoinitt en Mauritanie. Le projet prévoit également la mise en œuvre de différentes activités génératrices de revenus pour assurer la pérennité du projet (exploitation d'un poulailler et d'un jardin maraîcher).
	<b>Association Union de Gouka Ya Salam (L'Île-Saint-Denis)</b>	Réalisation d'un dispositif d'adduction d'eau potable dans les villages de Gouka et Ya Salam distants de 6 km au Mali.
	<b>Association intercommunale pour l'accès à l'eau à Fongou et Dar Salam (Paris)</b>	Alimentation en eau potable des villages de Fongou et Dar Salam au Mali.
	<b>Association pour le développement de Gninangouha en France (Paris)</b>	Réalisation du projet mutualisé d'adduction d'eau potable dans les villages de Gninangouha, Kanguessanou et Gawa au Mali.

## Témoignage



**« Grâce à notre persévérance et à l'ensemble de nos partenaires techniques et financiers et en dépit de plusieurs échecs, notre projet est désormais sur de bons rails. Merci pour ce prix. »**

Les effets du changement climatique dans une zone déjà fragilisée par la sécheresse, les difficultés de corvées d'eau pour les femmes et les jeunes filles qui s'approvisionnent exclusivement aux puits ou par des pompes à motricité humaine nous ont poussés à lancer **un projet d'alimentation en eau potable pour le village de Ninangouha**. La réalisation du projet avait un caractère d'autant plus urgent qu'aucun accès à l'eau n'était possible durant la saison sèche. De nombreuses maladies d'origine hydrique ont été recensées par notre centre de santé communautaire.

Après plusieurs tentatives de forage à Ninangouha et 6 échecs, nous avons décidé, en 2017, avec l'appui des autorités locales et de nos partenaires de changer d'approche en **priviliégiant un projet mutualisé avec les villages de Gawa et de Kanguessanou également frappés par ces difficultés d'accès à une eau en qualité et en quantité suffisante**. Le coût total de ce projet s'élève à 352 000 euros.

En France, l'opérateur **Seves** s'est mobilisé sur le montage de ce projet d'adduction d'eau multi-villages et nous a accompagnés très étroitement dans sa réalisation et son financement.

Une fois l'étude géophysique réalisée et le projet terminé, nous aurons installé en partenariat avec l'Association pour le secteur de Kanguessanou en France qui porte avec nous ce projet, **un château d'eau de 50 m<sup>3</sup>, 14 kilomètres de réseau, de multiples points de distribution et 8 bornes fontaines...** Une association des usagers de l'eau pour les 3 villages sera mise en place pour la gestion et la maintenance du dispositif et les mesures de sensibilisation à l'hygiène et à la consommation de cette eau potable.

L'association pour le développement de Gningouha en France reçoit le prix spécial à l'occasion des 10 ans du programme de solidarité internationale de Coallia pour son projet multi-villages d'adduction d'eau potable dans le cercle de Yelimane au Mali.



De gauche à droite : Baby Bandiougou, Secrétaire de l'association, Lise Monnerais, Chargée de projets de l'association Seves, opérateur technique du projet, et Coulibaly Karounga, Président de l'association pour le développement de Gningouha en France et Vice-président de l'Association pour le secteur de Kanguessanou en France.

# Éléments financiers de l'exercice 2019

## Résultat consolidé 2019 de Coallia

COMPTE D'EXPLOITATION (EN K€)	2019		2018	
	K€	% CA	K€	% CA
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>216 956</b>		<b>208 333</b>	
Production immobilisée <sup>(1)</sup>	1 905		2 398	
Autres ressources	84 635		74 618	
Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges	17 965		19 119	
Autres produits	304		370	
<b>Total produits d'exploitation</b>	<b>321 765</b>		<b>304 838</b>	
Coût d'achat des marchandises vendues	- 979	0 %	- 1 073	- 1 %
Autres charges externes	-139 700	- 64 %	- 123 175	- 59 %
Impôts et taxes	- 6 183	- 3 %	- 4 881	- 2 %
Charges de personnel	-132 775	- 61 %	- 131 489	- 63 %
Dotations amortissements et provisions	-27 951	-13 %	- 32 199	- 15 %
Autres charges	- 5 432	- 3 %	- 4 741	- 2 %
<b>Total charges d'exploitation</b>	<b>- 313 020</b>	<b>- 144 %</b>	<b>- 297 559</b>	<b>- 143 %</b>
Engagements à réaliser sur ressources affectées	- 6 969		- 5 860	
Report des ressources non utilisées des exercices antérieurs	6 069		5 057	
Variation fonds dédiés	- 900		- 803	
<b>Résultat exploitation</b>	<b>8 745</b>	<b>4 %</b>	<b>7 279</b>	<b>3 %</b>
<b>Résultat financier</b>	<b>- 443</b>	<b>0 %</b>	<b>- 2 762</b>	<b>- 1 %</b>
<b>Résultat courant</b>	<b>8 302</b>	<b>4 %</b>	<b>4 517</b>	<b>2 %</b>
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>1 392</b>	<b>1 %</b>	<b>10 010</b>	<b>5 %</b>
<b>Résultat net</b>	<b>8 525</b>	<b>4 %</b>	<b>13 212</b>	<b>6 %</b>
Résultat de l'exercice	494		13 945	
Résultat de l'exercice sous contrôle de tiers financeurs	8 030		-732	

1 - Prix de journée, dotation globale et subvention d'exploitation.

Le résultat 2019 consolidé du groupe Coallia s'élève à 8 525 K€. Il est constitué en partie par un résultat exceptionnel de 1 392 K€ lié aux différentes cessions intervenues en 2019. Les produits de l'activité continuent de s'accroître pour s'établir à 216 956 K€ en 2019 contre 208 333 K€ en 2018 (+ 3,97 %). Cette année le résultat consolidé des activités non réglementées représente 494 K€ et les activités sous contrôle des tiers financeurs réalisent un résultat de 8 030 K€.

À noter aussi la nette amélioration du résultat d'exploitation qui s'élève à 8 745 K€ en 2019 contre 7 279 K€ en 2018 (+ 17,10 %) qui s'explique par une maîtrise plus soutenue des dépenses en 2019. En effet le ratio charges d'exploitation / produits d'exploitation diminue de 0,33 points (97,28 % en 2019 contre 97,61 % en 2018).

L'association a poursuivi son développement et s'est mobilisée pour l'accueil des migrants.

Depuis 2015, le développement de ce secteur a été en constante évolution pour répondre aux sollicitations des pouvoirs publics. Entre 2018 et 2019, les produits d'activité de l'hébergement social (HS) ont progressé de 18,25 %. Ils représentent 51,7 % (soit 154 255 K€) des produits de Coallia en 2019, contre 36,2 % en 2018. 97 centres nouveaux ont été créés au cours de l'année 2019 sur le secteur HS.

L'accroissement du périmètre et les nouvelles activités lancées en 2019 conduisent notamment à une augmentation de l'ensemble des postes de charges de 4,9 %. Néanmoins, le résultat d'exploitation progresse en 2019, à 9 745 K€, contre 7 279 K€ en 2018.

## Bilan consolidé 2019 de Coallia

BILAN (EN K€)					
ACTIF	2019	2018	PASSIF	2019	2018
<b>Actif immobilisé</b>			<b>Fonds propres</b>		
Immobilisations brutes	254 712	450 115	Capital + réserves + RAN	24 966	18 869
Amortissements	(105 280)	(154 177)	Résultat	8 525	13 212
Immobilisations nettes	149 432	295 938	<b>Fonds avec droits de reprises</b>		
<b>Actif circulant</b>			Capital + réserves + RAN	20 665	18 165
Actif circulant brut	139 634	81 601	Résultat	3 944	2 836
Provisions clients	(11 165)	(11 761)	Provisions réglementées	1 699	1 697
Provisions créances diverses	(2 019)	(1 704)	<b>Subventions d'équipement</b>	<b>28 172</b>	<b>86 121</b>
<b>Trésorerie</b>	<b>75 904</b>	<b>27 441</b>	<b>Provisions</b>		
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>275 882</b>	<b>391 515</b>	Provisions risques et charges	8 195	5 318
			Dotation fonds dédiés	8 101	7 201
			<b>Dettes financières</b>	<b>102 445</b>	<b>178 997</b>
			<b>Passif circulant</b>		
			Dettes exploitation	46 846	42 304
			Dettes hors exploitation	12 880	9 140
			Produits constatés d'avance	8 906	7 653
			<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>275 882</b>	<b>391 515</b>

Le total du bilan diminue avec 275 882 K€ contre 391 515 K€ en 2018, sous l'effet des cessions réalisées en 2019. Les investissements corporels ont diminué de 144 466 K€ sur l'exercice et la trésorerie s'établissait à 75 904 K€ au 31 décembre 2019.

# Glossaire

<b>3D</b>	Dératisation, désinsectisation, désinfection	<b>FJT</b>	Foyer de jeunes travailleurs
<b>AFTAM</b>	Association pour la Formation des Travailleurs Africains et Malgaches. Prend le nom de Coallia en 2012	<b>FTM</b>	Foyer de travailleurs migrants
<b>ALT</b>	Allocation de logement temporaire	<b>GEM</b>	Groupe d'entraide mutuelle
<b>AMP</b>	Aide médico-psychologique	<b>GIR</b>	Groupe iso-ressource. Indicateur de la dépendance utilisé en établissements médico-sociaux
<b>ASLL</b>	Accompagnement social lié au logement	<b>GPEC</b>	Gestion prévisionnelle des emplois et compétences
<b>ASV (loi)</b>	(loi) loi du 29 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement	<b>GUDA</b>	Guichet unique pour demandeur d'asile
<b>ATSA</b>	Accueil temporaire, service de l'asile	<b>HS</b>	Hébergement social
<b>AVDL</b>	Accompagnement vers et dans le logement	<b>HSA</b>	Habitat social adapté : autre désignation du logement accompagné
<b>BIM</b>	Modélisation numérique des données liées au bâtiment	<b>HUDA</b>	Hébergement d'urgence des demandeurs d'asile
<b>CADA</b>	Centre d'accueil des demandeurs d'asile	<b>IME</b>	Institut médico-éducatif
<b>CAES</b>	Centre d'accueil et d'évaluation des situations	<b>LHSS</b>	Lits halte soins santé
<b>CAFERUIS</b>	Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale	<b>MAS</b>	Maison d'accueil spécialisé
<b>CAFDES</b>	Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale	<b>MOUS</b>	Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale
<b>CAO</b>	Centre d'accueil et d'orientation	<b>MS</b>	Médico-social
<b>CAU</b>	Centre d'accueil d'urgence	<b>NAO</b>	Négociations annuelles obligatoires
<b>CDAPH</b>	Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées	<b>OFII</b>	Office français de l'immigration et de l'intégration
<b>CHRS</b>	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale	<b>OFPRA</b>	Office français de protection des réfugiés et apatrides
<b>CNAV</b>	Caisse nationale d'assurance vieillesse	<b>OHSAS</b>	Système de management de la santé et sécurité au travail
<b>CPH</b>	Centre provisoire d'hébergement	<b>PASA</b>	Pôle d'accueil et de soins adaptés
<b>CQP</b>	Certificat de qualification professionnelle	<b>PCIE</b>	Passeport de compétences informatiques européen
<b>CSE</b>	Comité social et économique	<b>PEA</b>	Projet d'entreprise associative
<b>DALO</b>	Droit au logement opposable	<b>PF</b>	Pension de famille : habitation communautaire individuelle pour personnes désocialisées
<b>DDCS</b>	Direction départementale de la cohésion sociale	<b>PTFTM</b>	Plan de traitement des foyers de travailleurs migrants
<b>DEMIE</b>	Dispositif d'évaluation des mineurs isolés étrangers	<b>RS</b>	Résidence sociale
<b>DIAIR</b>	Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés	<b>RQTH</b>	Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
<b>DIHAL</b>	Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement	<b>SAJ</b>	Service d'accueil de jour
<b>DNA</b>	Dispositif national d'accueil	<b>SAMSAH</b>	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés
<b>DOETH</b>	Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés	<b>SAVS</b>	Service d'accompagnement à la vie sociale
<b>DRIHL</b>	Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement	<b>SMQ</b>	Système de management de la qualité
<b>EHPA</b>	Établissement d'hébergement pour personnes âgées	<b>SSIAD</b>	Service de soins infirmiers à domicile
<b>EHPAD</b>	Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes	<b>SPADA</b>	Structure du premier accueil des demandeurs d'asile
<b>ESAT</b>	Établissements et services d'aide par le travail	<b>TOSA</b>	Standard de certification bureautique
<b>ESH</b>	Entreprises sociales pour l'habitat (anciennement SA HLM)	<b>UASA</b>	Unité d'assistance aux sans-abri
<b>ETP</b>	Équivalent temps plein	<b>UNA</b>	Union nationale de l'aide des soins et des services aux domiciles
<b>FAM</b>	Foyer d'accueil médicalisé	<b>UNAF0</b>	Union professionnelle du logement accompagné
<b>FAS</b>	Fédération des acteurs de la solidarité	<b>VAE</b>	Validation des acquis de l'expérience
		<b>VEFA</b>	Vente en état futur d'achèvement

**Directeur de la publication** : Arnaud Richard

**Responsable de la publication, conception  
et rédaction** : Coallia & Character

**Création graphique et réalisation** : Character

**Illustrations** : Pascal Garnier

**Photographies** : Erwann Legars

**Impression** : ?

**ISSN** : 2650-7544

coallia 

Siège social : 16-18 cour St Eloi - 75592 Paris cedex 12

Tél. 01 53 46 38 38 - [www.coallia.org](http://www.coallia.org)

Suivez nous sur  et 