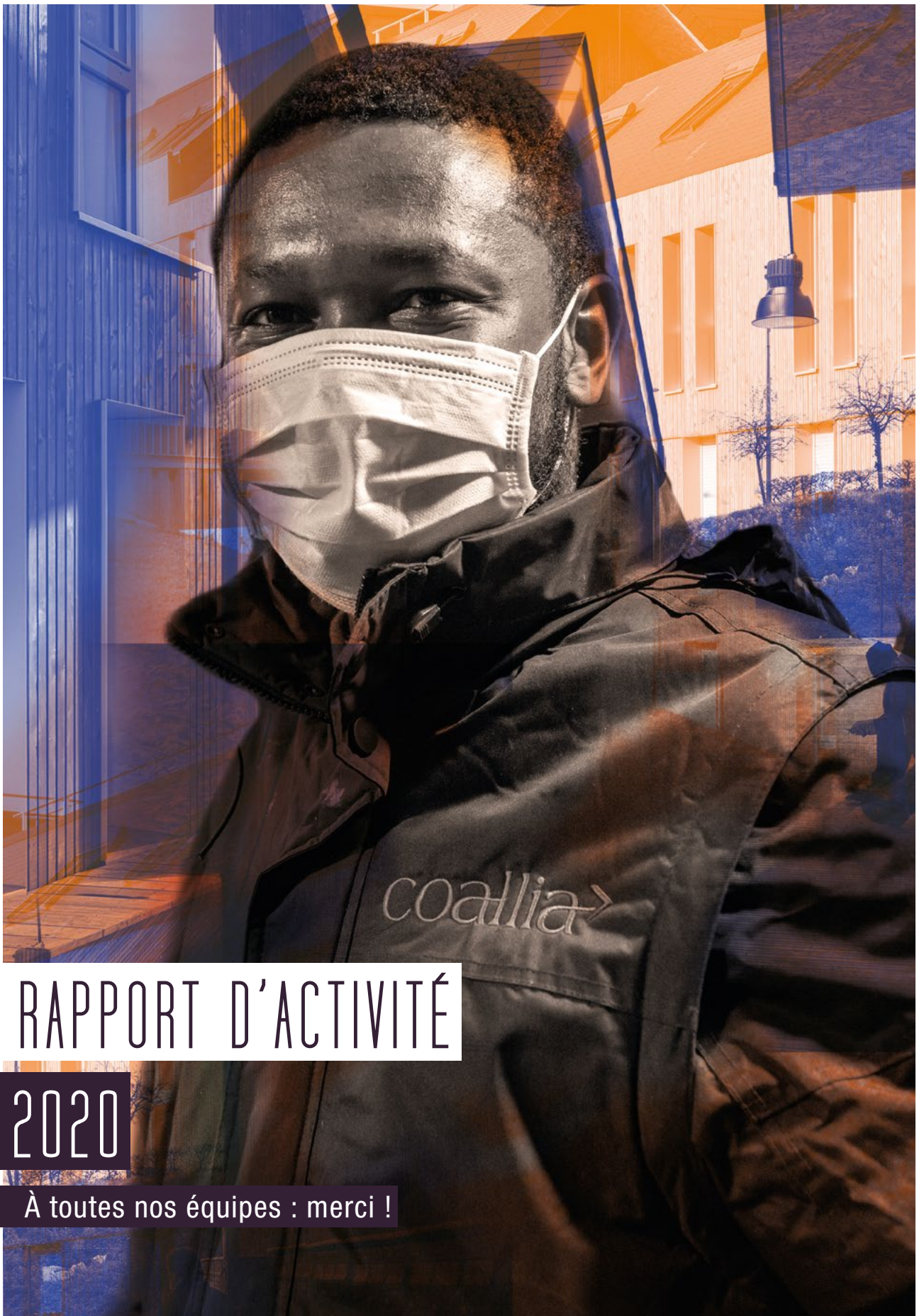




RAPPORT D'ACTIVITÉ

2020

À toutes nos équipes : merci !

coallia⁷



« TOUS LES SALARIÉS DE COALLIA SE JOIGNENT
AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET RENDENT
HOMMAGE À PASCAL DOUCET, AGENT DE SERVICE
DANS LE LOIRET EMPORTÉ PAR LA COVID-19
EN AVRIL 2020. »

ÉDITO



Proposer un toit aux plus fragiles, accompagner les demandeurs d'asile, donner les moyens de l'autonomie ou encore assurer un accompagnement médicosocial, sont autant de missions qui imposent une obligation fondamentale de réussite.

Cette réalité, les salariés de Coallia, en professionnels, la connaissent bien. Elle les accompagne chaque jour aux côtés des bénéficiaires, de nos partenaires et des pouvoirs publics.

Ainsi, encore en 2020, année ô combien complexe, Coallia a répondu présente :

- Plus de 20 000 personnes logées en Résidence sociale ;
- Plus de 20 000 personnes hébergées dans nos structures d'urgence ;
- Plus de 1 200 personnes âgées logées ;
- Près de 1 000 personnes en situation de handicap accueillies ;
- Près de 5 000 personnes hébergées spécifiquement dans le cadre de la lutte contre la Covid-19 ;
- Plus de 60 000 personnes accompagnées tout au long de l'année.

Cette année notre association a su relever les nombreux défis qui se sont présentés à elle. L'association s'est développée, la crise de la Covid-19 a été traitée et suivie avec sérieux dès le début d'année et, au siège, s'est amorcée une phase de consolidation et de pérennisation.

Alors que les situations rencontrées sur le terrain se complexifient et que nos métiers évoluent rapidement, nous tenons à saluer le dévouement des salariés et à leur témoigner notre gratitude sincère. Sans leur professionnalisme et leur engagement, ce sont des milliers d'hommes et de femmes qui seraient laissés pour compte.

2020 est aussi l'année de publication du rapport de l'Agence nationale de contrôle du logement social (Ancols) concernant Coallia. Ce rapport nous enjoint et nous oblige à nous améliorer.

Dans les mois et les années à venir, Coallia devra donc travailler davantage à se renforcer et à pérenniser ses activités tant au siège que sur le terrain.

Ensemble, nous regardons de l'avant et créons toutes les conditions pour que notre association continue d'apporter son aide aux plus fragiles dans le futur.

Jean-François Carencu, Président
Arnaud Richard, Directeur général

SOMMAIRE

- 06. Missions
- 08. Présence territoriale
- 10. Organigramme
- 12. Chiffres-clés



13

UNE ASSOCIATION TOTALEMENT MOBILISÉE

- 14. Temps forts 2020
- 16. Une continuité de service réussie
- 17. Des femmes et des hommes face à l'urgence
- 19. La mise en œuvre d'un plan de protection des équipes

21 L'hébergement social

- 21. Répondre à l'urgence en temps de crise sanitaire
- 22. Accompagner les demandeurs d'asile
- 25. Agir pour l'insertion, l'intégration
- 32. Mettre à l'abri les mineurs non accompagnés

33 Le logement accompagné

- 33. Finaliser la transformation des Foyers de travailleurs migrants en Résidences sociales
- 35. Répondre aux besoins de logement des jeunes
- 36. Forger des liens sociaux avec les résidents des Pensions de famille et des Résidences d'accueil
- 38. Cartographie de la répartition par nationalité des FTM et Résidences sociales
- 40. Innover avec des résidences accompagnantes

41 L'accueil et l'accompagnement médico-social

(personnes âgées, personnes en situation de handicap)

- 43. Faire face à la crise sanitaire
- 44. Prévenir et prendre soin
- 46. Soutenir les aidants

47 L'accompagnement social

- 47. Agir au plus près des besoins et des territoires
- 48. Accompagner l'accès au logement
- 49. Développer l'employabilité
- 51. S'engager auprès des jeunes volontaires du service civique

52 L'intermédiation locative

- 52. Favoriser l'accès au logement de droit commun
- 54. Accueillir des réfugiés

- 56. Partage et transmission : la Fondation Coallia - Stéphane Hessel
- 58. Ressources humaines : la poursuite des objectifs d'accompagnement et de gestion de la croissance des effectifs
- 60. Qualité & maîtrise des risques : protection des salariés et satisfaction clients
- 61. Stratégie immobilière : l'amélioration du cadre de vie des lieux d'accueil
- 62. Éléments financiers 2020
- 63. Glossaire

Missions

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 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 partageront 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, 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.

Aujourd'hui, les missions de Coallia s'articulent autour de 5 métiers :

- Le logement accompagné ;
- L'hébergement social ;
- L'accompagnement médico-social ;
- L'accompagnement social ;
- L'intermédiation locative.



Répondre aux problématiques spécifiques des pouvoirs publics dans les territoires.

Les établissements et services sociaux et médico-sociaux sont présents chez Coallia au sein des métiers du médico-social et de l'hébergement social.

Les publics accompagnés

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

	Logement accompagné		Hébergement social		Accompagnement social	Accompagnement médico-social		Intermédiation locative
	Travailleurs migrants	Public vulnérable, mères isolées, jeunes...	Sans-abri, personnes en situation d'exclusion	Réfugiés et demandeurs d'asile	Personnes en difficulté d'insertion, sans emploi et/ou sans qualif.	Personnes âgées	Personnes en situation de handicap	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 demandeurs d'asile								
Centres d'hébergement d'urgence (CHU) et de réinsertion sociale (CHRS)								
Centres d'hébergement d'urgence								
Logements 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 d'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 Ils sont aujourd'hui originaires d'Afghanistan (10 100 demandes), de Guinée (5 800), de Côte d'Ivoire (4 950) et du Nigéria (3 970). Les demandes de ressortissants de Géorgie et d'Albanie ont fortement diminué.	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.
---	--	---	---	--

Présence territoriale

Les équipes Coallia agissent de concert sur des territoires toujours plus nombreux pour aider les plus fragiles à trouver leur place dans la société française. Forte de ses 4 223 salariés, l'association étend davantage son action en 2020, toujours au service des plus démunis.

760 établissements et services

202	296	156	56	50
Logement accompagné (HSA)	Hébergement social (HS)	Accompagnement social (ACC)	Accompagnement médico-social (MS)	Intermédiation locative (IML)
Résidence sociale  105	Centre d'accueil pour demandeurs d'asile  52	Structure de premier accueil des demandeurs d'asile  20	Personne handicapée  29	Logement d'Abord  18
Foyer de travailleurs migrants  20	Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile  45	Accompagnement au logement  28	Personne âgée  27	Réinstallation  25
Pension de famille et résidence d'accueil  22	Centre d'accueil et d'examen des situations  6	Accompagnement à l'emploi  8		Autres  7
Foyer de jeunes travailleurs  4	Centre provisoire d'hébergement  19	Accueil de jour  8		
Autres  51	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale ou de stabilisation  18	Médiation  9		
	Centre d'hébergement d'urgence généraliste  94	Divers  83		
	Centre pour mineurs non accompagnés  21			
	Divers  41			



Total des établissements et services par région

Île-de-France : **261**

Hauts-de-France : **162**

Normandie : **86**

Bretagne : **79**

Bourgogne-Franche-Comté : **74**

Centre-Val de Loire : **28**

Grand Est : **27**

Provence-Alpes-Côte d'Azur : **17**

Occitanie : **11**

Nouvelle-Aquitaine : **8**

Auvergne-Rhône-Alpes : **5**

Pays de la Loire : **2**

Organigramme

Conseil d'administration

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

Nicolas Machtou : vice-président, référent asile immigration

- Président Citelum Group

Jean-Marc Chardon : trésorier

- Trésorier Association Oppelia

Catherine Hesse : référente médico-social

- Inspectrice générale des affaires sociales honoraire

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

Frédéric Salat-Baroux : référent culture citoyenneté formation

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

Action Logement services représentée par Bernard Verquerre

- Vice-président Action Logement Formation
- Administrateur d'Action Logement Groupe

COLLÈGE DES ADHÉRENTS

Membres associés

Batigère représenté par Dominique Duband

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

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'Unafo
- Membre du Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées

Yves Gassot

- Président de l'Association Gammes

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
- Administrateur de l'association HH gestion
- Administrateur de l'association Accession Solidaire
- Administrateur de la RATP

Frédéric Tiberghien

- Conseiller d'État honoraire
- Membre du bureau de France Terre d'Asile
- Membre du comité d'histoire de l'Ofpra
- Président de Finansol

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

Vice-Président de l'APATH

- Trésorier Payeur Général Honoraire
- Ancien Trésorier Payeur Général de la Région Provence Alpes Côte d'Azur

Les Jardins d'Epicure, association loi 1901 représentée par Chantal Brisset : membre du Bureau Les Jardins d'Epicure

Collège des salariés

Alexandra Bilahorka : Directrice d'unité territoriale

Valérie Fournier : Cheffe de service

Collège des usagers

Mamadou Baradj

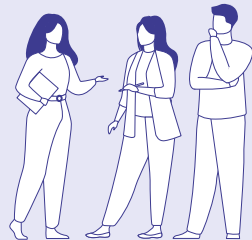
Mahamadou Diakite

Organigramme fonctionnel



Chiffres-clés 2020

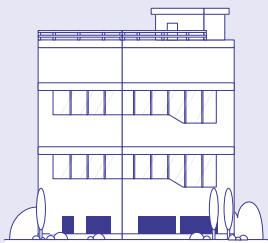
Des équipes engagées



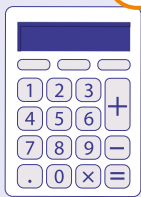
4 223 Salariés



Plus de 100 000
personnes hébergées, logées
et/ou accompagnées



760
Établissements et services



231 M€
de chiffre d'affaires

380 M€
de produit
d'exploitation

Une présence territoriale renforcée



44 Départements

12 Régions

186 Communes

Plus de

20 000

personnes logées en
Résidence sociale

Plus de

20 000

personnes hébergées
dans nos structures
d'urgence

Plus de

1 200

personnes âgées
logées

Près de

1 000

personnes en
situation de
handicap accueillies

Plus de

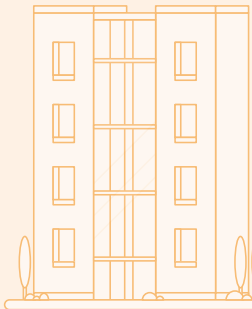
60 000

personnes
accompagnées tout
au long de l'année

Face à la crise

44

dispositifs ouverts pour participer
à la lutte contre la Covid-19



4 761

places pour accueillir les sans abris en
période de couvre-feu et les malades
de la Covid non-graves





UNE ASSOCIATION TOTALEMENT MOBILISÉE

**Au cœur de la gestion de la crise sanitaire
et de l'accompagnement social**

2020

Les temps forts d'une année exceptionnelle

Un engagement sans relâche des équipes de Coallia pour maintenir nos missions

Grâce à une mobilisation intensifiée des salariés de Coallia, nous avons maintenu au maximum notre activité auprès des personnes accompagnées depuis le début de l'épidémie. Nos équipes se sont pleinement engagées pour répondre aux demandes de l'Etat et ont ainsi permis la continuité de nos missions essentielles et l'ouverture de nouvelles places d'hébergement.

Médico-social

Val-de-Marne Ouverture en février du foyer d'accueil médicalisé « *Bords de Marne* » à Maisons-Alfort.

Somme Création du dispositif « + *Facile à domicile* », pour les personnes de plus de 60 ans, domiciliées et en perte d'autonomie, à Albert (80).

Oise En août, démarrage du chantier de construction du FAM/MAS de Creil pour relocalisation des activités du foyer d'accueil médicalisé « *Pavillon Girardin* » d'Ermenonville (60).

Val-de-Marne



Ouverture en juillet de la résidence autonomie « *Du Soleil* » à Maisons-Alfort.

Direction régionale Île-de-France



Paris



En février, le centre d'hébergement d'urgence de la rue Brantôme à Paris a ouvert. Ce CHU a vocation à accueillir les femmes venant d'accoucher à l'AP-HP et qui se retrouvent à la rue, sans protection, avec leur nourrisson. Cette solution d'urgence répond à des chiffres croissants de femmes enceintes ou venant d'accoucher sans solution d'hébergement.

Paris



Le 23 mars, Emmanuel Macron est allé à la rencontre des travailleurs sociaux du CHU Kellermann. Rappelant l'importance de l'organisation entre l'État, les collectivités et l'ensemble des associations, le Président a adressé son soutien aux travailleurs sociaux.

Seine-Saint Denis



A l'occasion de la Journée Internationale des Migrants en décembre, Marlène Schiappa, ministre chargée de la citoyenneté, déléguée auprès du ministre de l'Intérieur, visite le centre d'accueil pour demandeurs d'asile de Livry-Gargan. Un moment de rencontre avec les salariés et les familles, et un temps d'échange sur les enjeux essentiels d'accueil et d'intégration.

Val-de-Marne Réhabilitation du dernier foyer de travailleurs migrants de l'UT et création de 186 logements autonomes au sein de la nouvelle résidence sociale Nelson Mandela à Alfortville.

Direction régionale Grand est

 **Somme** La Dépanneuse, première épicerie solidaire mobile, mise en place grâce au partenariat entre l'État, le Département, la ville d'Amiens et le réseau d'épiceries solidaires l'ANDES, prend la route le 11 février en présence de Barbara Pompili, députée de la Somme et Arnaud Richard, Directeur général de Coallia.



Oise



 A Méru dans l'Oise, après 5 ans de travaux, l'ancien foyer de travailleurs migrants construit en 1971, laisse place à la résidence sociale Jean-Marie Oudot. D'une capacité de 124 logements, elle accueille en octobre ses premiers résidents et reçoit en novembre la visite de Corinne Orzechowski, préfète de l'Oise.

 **Hérault** Création de l'unité territoriale de l'Hérault. A Montpellier, ouverture d'un abri de nuit de 40 places et d'un hébergement d'urgence pour femmes de 30 places.

Direction régionale Grand ouest

 **Vienne** A Poitiers, l'action innovante « *Santé mentale* » initiée à Tours en 2019 est déployée tandis que les ateliers « *bien-être* » avec une socio-esthéticienne s'installent à la Pension de famille.

 **Côtes-d'Armor** En tout début d'année, Guing'emploi et compétences voyait le jour. Cette action vise à accompagner les réfugiés sur une période de 9 mois par le biais :

- d'un accompagnement social et au logement (Coallia) ;
- de l'intégration et la citoyenneté (centre social de Guingamp) ;
- de l'orientation professionnelle et le FLE (CLPS) ;
- d'un accompagnement professionnel et contrat de travail temporaire ou en alternance (Alter intérim).

 **Loiret** Durant le premier confinement, en période de pénurie de masques, les demandeurs d'asile du CADA de Gien dans le Loiret se sont mobilisés et investis dans la confection de ces derniers.



National :

Fondation Coallia Stéphane Hessel

Le 6 février, Xavier Darcos, Chancelier de l'Institut de France et Jean-François Carencio, Président de Coallia signent la convention de création de la fondation Coallia Stéphane Hessel - Institut de France.



En octobre, le Conseil d'administration de Coallia a dévoilé le « *Cap stratégique 2020-2025* ». Ce document central nous engage résolument vers la pérennisation de l'association.

En décembre, Coallia a reçu les honneurs :

- Notre Président, Jean-François Carencio a été élevé au grade de commandeur dans l'ordre de la Légion d'honneur ;
- Notre Directeur général, Arnaud Richard a été élevé au grade de chevalier dans l'ordre de la Légion d'honneur ;
- Cédric DECOMBLE, infirmier coordinateur en EHPAD, a été élevé au grade de chevalier dans l'ordre national du Mérite.

Une continuité de service réussie



Contre la Covid-19, 44 nouveaux dispositifs, soit 4 761 places partout en France

Le maintien de l'activité de nos établissements

Tout au long de la crise de la Covid-19, Coallia a su maintenir ouvertes la plupart de ses structures ; les quelques-unes fermées l'ont été pour des mesures sanitaires gouvernementales, contre la volonté de l'association..

C'est notamment l'accès aux établissements d'accompagnement à temps partiel, tels que les accueils de jour, aux dispositifs pour personnes en difficulté physique et/ou psychique, ou encore celui de quelques centres de premier accueil pour demandeurs d'asile, paralysés par la fermeture d'autres services administratifs, qui a été suspendu.

De la pérennisation à l'extension de nos dispositifs suite aux demandes étatiques

A l'annonce du premier confinement en mars 2020, ce sont 44 nouveaux dispositifs soit 4 761 places, souvent dédiées à l'hébergement d'urgence de personnes aux parcours d'errance, qui ont été créés en seulement huit semaines contre l'année requise en temps normal.

Certains centres médico-sociaux ont été spécialement ouverts pour les malades « *non graves* », tandis qu'une résidence sociale fraîchement livrée a été mise à disposition du personnel de l'AH-PH.

S'adapter à des lieux de travail inconnus, mobiliser des groupes de travailleurs sociaux dans l'urgence, ouvrir et aménager des espaces d'accueil en continu et en toute fluidité : les équipes Coallia ont su endosser avec courage et abnégation les rôles qui ont été les leurs. Ils sont des héros de cette crise.



Des femmes et des hommes face à l'urgence

Nouveaux CHU franciliens et renouveau de ces derniers durant la crise

**Justine Porte, coordinatrice d'équipes
au CHU Paris Event Centre, Porte de La Villette (75).**

« Mon année 2020 a surtout été marquée par beaucoup de travail ! A l'annonce du premier confinement en mars 2020, nos équipes Coallia se sont mises au service des plus démunis en les prenant en charge dans des centres d'hébergement habilités dans l'urgence. Progressivement, l'Hôtel Kellerman (13^e arrondissement de Paris), l'Hôtel Ibis ou « centre Quai de l'Oise », le centre Babinski aménagé dans l'Hôtel Ibis-Accor sur la bordure périphérique, le centre Cambronne (15^e arrondissement de Paris) et le centre GL Event ont été mis à disposition d'un public aux parcours d'errance divers. Pour la première fois depuis longtemps en Île de France, les autorités publiques ont créé un nombre considérable de places d'hébergement.

Au-delà de leur offrir un toit, nous avons apporté un réel accompagnement social ainsi qu'un soutien psychologique aux usagers. Ces missions n'ont pas été de tout repos. S'adapter aux demandes variées d'un public comprenant personnes isolées, familles, demandeurs d'asile, sans-domicile-fixe et réfugiés, former des intervenants sociaux initialement intérimaires, être confronté à la misère de la rue (pathologies, addictions...) ont été des enjeux majeurs. Voir certains bénéficiaires quitter les centres par refus du parcours d'orientation que nous leur propositions pouvait aussi devenir démoralisant.

Cependant, nous sommes désormais conscients d'avoir pu aider près de 1500 personnes rien que dans le centre Event, dont la capacité d'accueil approche les 500 places. Plus rassurant encore est de savoir que sur 1000 sorties enregistrées, 800 orientations ont été fructueuses. Ces individus ont pu être relogés de façon pérenne ou du moins affiliés à d'autres structures adaptées à leurs situations. J'espère et je crois qu'une telle entreprise, dont les fonctions seront étendues jusqu'en 2022 pour certains établissements, conduira à l'ouverture de CHU similaires mais à effectifs moindres, indispensables dans les mois qui suivent. »



Témoignage

Alexandra Chapelle, Responsable animation à la résidence EHPAD « La maison du Telhuet » à Notre-Dame-de-Gravenchon (76).

« Du jour au lendemain, on a arrêté de travailler comme on savait le faire. Le confinement à Coallia a démarré 8 jours avant l'obligation nationale (ce qui a très certainement contribué au fait que nous n'avions pas été touchés pendant des mois !).

Malgré la peur de l'inconnu, nous avons continué comme beaucoup à travailler, par conscience professionnelle mais surtout pour maintenir la qualité de vie des résidents accueillis.

À mon niveau, il a alors fallu se réorganiser pour éviter au maximum la rupture des liens sociaux entre les résidents et leurs proches. Cela a été mon seul et unique objectif pendant des mois. Appels, visios, envoi de courrier et incitation des familles à faire de même...

Le premier confinement a rapproché les équipes. Je dirais même que nous n'étions plus qu'une équipe. C'est souvent dans l'épreuve qu'on travaille le mieux. La cohésion de groupe n'était plus à démontrer. »



La mise en œuvre d'un plan de protection des équipes



Le double enjeu de maintenir l'activité tout en préservant nos salariés

Agilité, adaptation, innovation et cohésion ont assuré la continuité des missions de nos équipes ainsi que leur réactivité lors des sollicitations d'urgence des pouvoirs publics. Aussi, dans une optique de respect et de protection d'autrui, Coallia s'est adaptée pour que ses salariés puissent continuer à exercer leurs missions en sécurité. Les gestes barrières ont été généralisés, le télétravail, lorsque cela était possible, a été implanté et des formations quant à sa mise en place proposées, tandis que les lieux de travail et la circulation ont été aménagés en conséquence. En parallèle, notre dispositif d'écoute et de soutien psychologique « Care » s'est vu renforcé et a permis de garantir l'information pour les salariés en difficulté.

Un soutien économique et social revitalisé

Dès le mois de mars 2020, Coallia a déployé les mesures gouvernementales et permis aux personnes vulnérables et aux salariés parents d'enfants de moins de 16 ans incapables de télétravailler de continuer à toucher leurs salaires. En maintenant la rémunération à 100 % du net jusque fin août, **Coallia a complété les indemnités légales et garanti le pouvoir d'achat de ses salariés.** L'association a également tenu ces derniers informés via des FAQ et notes d'informations sur les évolutions de la réglementation politico-sanitaire.

Puis, en mai, Coallia a adopté des mesures exceptionnelles afin d'accompagner ses collaborateurs pendant l'épidémie. L'une concerne les frais supplémentaires potentiellement engendrés par la continuité de l'activité en période de confinement ; ces coûts ont été couverts par **des bons d'essence, des indemnisations de frais kilométriques ou de garde d'enfants, ou encore par des repas.** Coallia s'est aussi engagée à augmenter le plafond des avances sur salaire, et a mis en place des secours en collaboration avec le CSE. L'association a également **financé des médiations familiales** pour les salariés rencontrant des situations de conflits familiaux -particulièrement liés au confinement. Enfin, Coallia a maintenu son dispositif d'accompagnement par assistante sociale tout au long de la crise.

La gratification de notre personnel engagé

Alors que l'association exprimait sa volonté de récompenser les salariés pour leur engagement et professionnalisme dès le mois d'avril, ce n'est pas avant la transformation de la prime exceptionnelle propre au secteur sanitaire, social et médico-social en disposition légale que cette initiative a pu être réalisée. Un dispositif combinant la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat (PEPA) et la prime Covid-19 annoncée par le Gouvernement a finalement été dessiné en mai 2020. En fonction de leur situation, du secteur d'activité et de l'implantation géographique, **les salariés ont perçu deux primes défiscalisées et exonérées de charges pouvant aller de 500 euros à 1 500 euros.** En plus de cela, Coallia a fait bénéficier aux salariés des Ehpad **des primes spécifiques suite aux accords « Ségur »** et leur déclinaison via la FEHAP dans le secteur privé non lucratif.



DES MISSIONS ESSENTIELLES

L'hébergement social

Le logement accompagné

L'accueil médico-social

L'accompagnement social

L'intermédiation locative

L'HÉBERGEMENT SOCIAL

Répondre à l'urgence en temps de crise sanitaire

L'hébergement d'urgence repose sur **l'accueil inconditionnel**.

Cet accueil sous condition garantit l'accès au gîte, au couvert, à l'hygiène, à la santé et au droit. En parallèle de la prise en charge des situations d'urgence, certaines de nos structures proposent des services de professionnels pour construire un projet durable de réinsertion sociale, voire organisent une prise en charge médico-psychologique.

La crise sanitaire a directement impacté les personnes vulnérables et sans domicile. L'application des mesures sanitaires, notamment de confinement, a représenté un véritable défi. Pour protéger ces personnes, nous avons fortement augmenté notre capacité d'accueil d'urgence, passant de 1 013 places en 2019 (26 structures) à **5 160 places en 2020** (94 structures), hors sites spécialisés dans l'accueil de personnes sans domicile malades de la Covid-19 (CHS Covid).

**+ 4 147
places en 2020**

Témoignage

Benjamin Caramelle, Directeur adjoint UT 75

« Le 18 mars 2020, Coallia a été le premier opérateur parisien à répondre favorablement à la DRIHL concernant l'ouverture d'un Centre d'hébergement d'urgence de 398 places pour prendre en charge les personnes à la rue ou hospitalisées sans domicile. Cette démarche vertueuse a permis à Coallia de se voir proposer la gestion d'un autre CHU de 400 places puis un autre de 85 places, etc. C'est ainsi qu'en 2020 à Paris, Coallia a créé **1 728 places** d'hébergement. Ces dispositifs sont, en grande majorité, hébergés dans des hôtels du groupe Accor. Les équipes de Coallia ont dû s'adapter à une nouvelle forme de partenariat et de culture d'entreprise pour y transposer notre savoir-faire. Au-delà des prestations d'hébergement et de restauration, nous avons su proposer un accompagnement social individualisé répondant aux problématiques du public accueilli. Pour ce faire, des tableaux d'indicateurs ont permis aux équipes d'ajuster et de mettre en place des actions adaptées. L'ensemble des personnes hébergées ont pu rencontrer un travailleur social. Pour chacune d'entre elles, une évaluation sociale a été réalisée aboutissant à une préconisation d'hébergement plus adaptée auprès du SIAO ou de l'OFII en fonction de leur situation. En parallèle, un accompagnement social d'accès au soin, à l'emploi et la scolarisation a été mis en place auprès de chaque hébergé. Enfin, des actions innovantes ont pu être développées au sein de chacune de ces structures comme par exemple des séances de sophrologie au CHU La Villette, des ateliers de FLE couplés à la création d'un Instagram dédié au GL EVENT et la création d'un poste spécifique Santé au CHU Babinski. »

Accompagner les demandeurs d'asile

Rééquilibrer la prise en charge des demandeurs d'asile sur l'ensemble du territoire est un objectif important.

L'information du 31 décembre 2018 relative à l'évolution du parc d'hébergement des demandeurs d'asile et réfugiés, puis l'information du 27 décembre 2019, prévoient d'organiser le parc d'hébergement des demandeurs d'asile autour de **3 niveaux de prise en charge** :

1 Les Caes (Centres d'accueil et d'évaluation des situations)	Une mise à l'abri avec évaluation immédiate des situations administratives
2 Les Huda (Hébergements d'urgence pour demandeurs d'asile) et PRAHDA	Un hébergement et un accompagnement adaptés notamment aux personnes sous procédure Dublin et en procédure accélérée
3 Les Cada (Centres d'accueil pour demandeurs d'asile)	Un hébergement et un accompagnement adaptés notamment pour les demandeurs d'asile les plus vulnérables

Afin de répondre aux difficultés engendrées par la forte polarisation de la demande d'asile au sein de certains territoires, la loi du 10 septembre 2018 a prévu un **mécanisme d'orientation régionale directive des demandeurs d'asile**. Ce nouveau dispositif vise à assurer un **rééquilibrage territorial** de la prise en charge de la demande d'asile en orientant mensuellement ceux-ci depuis l'Île-de-France vers les autres régions du territoire.

Focus

Présentation du nouveau SNADAR lors de la visite de la ministre Marlène Schiappa au Cada de Livry-Gargan (93)

Accompagnée d'une nombreuse délégation (DGEF, OFII, préfet, maire...), Madame Schiappa, ministre déléguée auprès du ministère de l'Intérieur, a pu rencontrer le 18 décembre 2020 des demandeurs d'asile, les membres de l'équipe sociale du Cada ainsi que les bénévoles. A cette occasion, Madame Schiappa a annoncé la création de 3 000 places de Cada et 1 500 places de Caes en 2021, ainsi qu'un nouveau schéma national d'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés (SNADAR).



Les Caes, un sas d'accueil

Les Caes participent au rééquilibrage territorial en constituant **un sas d'accueil dans le parc d'hébergement** permettant une première évaluation administrative et sociale, avec une durée maximale d'hébergement d'un mois dans l'attente d'une orientation et d'une prise en charge vers un dispositif adapté.

Les équipes de Coallia contribuent à proposer une première aide à ces personnes via **6 Caes**, d'une **capacité d'accueil de 477 places**. Ces centres doivent permettre de procéder sans délai à une mise à l'abri, à l'analyse des situations sociales et administratives et une orientation rapide vers des dispositifs d'hébergement et d'accompagnement adaptés.

6 Caes

477 places

Les Spada, pivots de l'accueil des demandeurs d'asile, de leur arrivée en France à l'octroi de la protection

Les Spada (Structures de premier accueil des demandeurs d'asile) accompagnent les demandeurs d'asile ne disposant pas d'un hébergement et d'un accompagnement au titre du DNA (Dispositif national d'accueil) et des bénéficiaires d'une protection internationale. Elles sont ainsi plus particulièrement en charge :

- **Du PRE-ACCUEIL** : accompagner les demandeurs d'asile dans l'enregistrement de leur demande d'asile en GUDA (Guichet unique pour demandeurs d'asile) ;
- **De l'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET ADMINISTRATIF**.

Elles continuent leur accompagnement des demandeurs d'asile jusqu'à 6 mois après l'obtention d'une protection par la France, afin de faciliter leur insertion en France et d'éviter toute rupture de leurs droits.

Coallia est gestionnaire de **20 Spada** qui accompagnent près de **62 000 demandeurs d'asile** au 31/12/2020.

20 Spada

**62 000
accompagnés**

Focus

Expérimentation de la dématérialisation de la procédure Ofpra par les sites Coallia

Courant 2021, la procédure de demande d'asile en France devrait être dématérialisée sur l'ensemble du territoire. Ce changement survient en application de la loi du 10 septembre 2018 qui prévoit « *la transmission par tout moyen garantissant la confidentialité et la réception personnelle par le demandeur* » des convocations et des décisions de l'Ofpra. Avant le lancement à l'échelle nationale, la dématérialisation de la procédure a été expérimentée au sein de six sites pilotes Coallia situés dans les régions Bretagne et Nouvelle-Aquitaine. Le travail effectué en amont sur ces sites par les équipes de Coallia a permis de rendre compte de nombreuses bonnes pratiques autour de l'appropriation de ces nouvelles modalités techniques et de l'accompagnement des usagers.



Une action continue pour l'accueil des demandeurs d'asile

Plus qu'un appui social et administratif, l'accompagnement des demandeurs d'asile vise à faciliter autant que possible le processus souvent long et sinueux de la demande d'asile et préparer progressivement leur intégration à la société.

En 2020, avec une capacité totale de 10 061 places, Coallia confirme sa place d'acteur associatif majeur de la demande d'asile, avec :

- **51 Cada** (Centre d'accueil pour demandeurs d'asile) d'une capacité d'accueil de **6 195 places** ;
- **45 Huda** (Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile), d'une capacité d'accueil de **3 389 places** ;
- **6 Caes** (Centre d'accueil et d'examen des situations), d'une capacité d'accueil de **477 places**.

**10 061
places**

+ Focus

Une aventure musicale et solidaire avec Astropolis et les Cada de Brest / Quimperlé

Dans un contexte de rentrée anxiogène lié au contexte sanitaire, le Cada de Brest et le Cada/CPH de Quimperlé ont surmonté la Covid-19 en organisant avec la complicité de l'équipe d'Astropolis des concerts masqués au sein de leur structure. L'association Astropolis a fait venir le DJ Blutch aux Cada et CPH de Brest et Quimperlé. Les personnes accueillies, les équipes d'intervenants sociaux et d'Astropolis ont œuvré ensemble à la préparation des animations musicales et visuelles.



Quimperlé – Un résident s'essaie aux platines accompagné de DJ Blutch.

+ Focus

Expérimentation d'une bibliothèque virtuelle pour les demandeurs d'asile

Depuis novembre 2020 et pour 8 mois, une quarantaine de structures de l'asile de Coallia expérimentent une bibliothèque virtuelle créée en partenariat avec Bibliothèques Sans Frontières (BSF). Accessible sur tout équipement numérique et hors connexion internet, cette bibliothèque propose du contenu informatif et culturel en six langues et se veut être une source d'information fiable et accessible pour les demandeurs d'asile et les bénéficiaires de la protection internationale (BPI) tout en renforçant leur autonomie.



Agir pour l'insertion, l'intégration

L'hébergement comme l'accueil des personnes s'inscrit dans une logique de parcours. Quelles que soient les difficultés rencontrées, il est fondamental de pouvoir accompagner chacun dans la définition et la mise en œuvre de son projet de vie.

Chez Coallia, nous savons que l'intégration des personnes et leur insertion, y compris socio-professionnelle, doit être pensée et organisée dès l'accueil. Au-delà de l'hébergement, **nous nous engageons aux côtés des personnes pour les aider à se projeter**, en se basant sur leurs ressources et leurs envies.

En 2020, année de la crise sanitaire, nous avons dû faire face à une réorganisation du travail. La mission sociale de l'association, fondamentale pour les personnes hébergées comme pour la société, a été maintenue dans tous les établissements : **garantir la continuité de l'accompagnement, mettre à l'abri, rassurer, informer.**

2020 a aussi été l'année de la mise en place de projets, de développement de l'activité et d'innovations au service des publics. **L'urgence de la mise à l'abri nous a conduits à ouvrir de nouvelles places d'hébergement** pour les personnes les plus vulnérables. L'accompagnement social a été maintenu, mais aussi repensé, adapté aux conditions sanitaires, recentré sur le cœur du métier. L'accompagnement et l'accueil des personnes ont permis une meilleure protection de leur santé, y compris mentale.

Les CPH, un accompagnement vers l'autonomie

Nos **19 centres provisoires d'hébergement (CPH)** offrent 1 297 places aux bénéficiaires de la protection internationale. Cet accompagnement inclut l'accès aux droits, le logement, l'emploi, la santé et la citoyenneté, au travers des valeurs prenant racine dans notre histoire associative.

Les personnes que nous accueillons ont des parcours divers, des besoins parfois spécifiques, qui nécessitent une réflexion et une adaptation constante de l'activité pour mieux y répondre. Dans ce cadre, le développement de nouveaux projets permet d'innover au bénéfice des personnes et des équipes.

En 2020, la pandémie a intensifié les difficultés d'accès aux droits des publics réfugiés les exposant à encore plus de vulnérabilité. Coallia et ses partenaires sont restés engagés aux côtés de ces publics. **Nous avons adapté nos modalités de travail, permettant la continuité de nos missions grâce à la mobilisation des équipes.** L'accès aux droits fondamentaux, la santé et le maintien du lien social ont été notre priorité.

19 CPH

1 297 places

Le dernier soir

« Assis sur mon rocher, je songe
et contemple ma savane
Les fumées de vapeur des cases libèrent
les saveurs des femmes
La Terre rouge, bouge aux sons
des voix et rythme des tam-tam
C'est pour moi le dernier soir alors ému,
je reste calme

Je pars, je quitte mon village pour
mon unique voyage
Si pour d'autres c'est banal avions,
passeports, et bagages
Pour moi c'est brutal, je n'ai rien,
j'ai choisi la nage
Seuls mes rêves et ma rage m'emmèneront
sur les sables d'une plage

Arrivé à peine, je découvre la haine
Dans cette France, actrice royale du
Monde sur scène
Qui charme les riches, attire les pauvres
mais aujourd'hui est pleine
Son peuple s'agite, se bouscule et fragilise la Reine
Pourtant, je suis là mais pas las de la découvrir
Arpenter ses rues, admirer ses vitrines
est un vrai plaisir
Alors, je garde au fond de mon cœur la terre
de mes souvenirs
Car pour moi la France est aujourd'hui,
le pays de mon avenir... »

Nassima KROUCHI, Cheffe de service CPH 93



Le CPH de Rennes : un service en pleine mutation.



Depuis 2018, le CPH de Rennes a **doublé sa capacité d'accueil et étendu son territoire d'intervention** : 20 places d'hébergement réparties sur les Pays de Vitré et Fougères ouvertes en 2018, 50 places sur les Pays de Vitré et Saint-Malo en 2019. Nous accueillons actuellement 130 personnes bénéficiaires du statut de réfugiés ou de la protection subsidiaire.

Cette expansion nous a obligés à transformer nos pratiques et à nous adapter à de nouveaux territoires. Nous nous sommes réorganisés, avons modernisé nos outils, et nos équipes se sont adaptées à de nouvelles contraintes. Tout cela dans l'optique de toujours répondre au mieux aux besoins des personnes accompagnées, fragilisées dans un contexte de crise sanitaire (exemples : mise en place de permanences sur les différents territoires, mise à jour et restructuration du Livret d'accueil...).

Les particularités des personnes accueillies ont également évolué. Nous recevons de plus en plus de personnes isolées, souvent des hommes, plutôt jeunes parfois très jeunes, qui avant 25 ans n'ouvrent pas droit aux minimas sociaux - l'absence de ressources accroissant les vulnérabilités.

Nous faisons face également à une augmentation des demandes de réunification familiale. Ces démarches s'avèrent souvent longues, compliquées et nécessitent un accompagnement important et rigoureux. L'impact psychologique qu'elles impliquent n'est pas à négliger au sein de l'accompagnement de nos résidents.

La réforme et l'accélération du déroulé de la procédure de demande d'asile entraînent l'accueil régulier de personnes présentes sur le territoire français depuis peu de temps. Elles n'ont pas eu suffisamment le temps de se construire des repères concernant les normes françaises et le système administratif.

La majeure partie des personnes que nous accompagnons sont allophones, certains peuvent être analphabètes, d'autres ont arrêté l'école parfois très tôt ce qui ne facilite pas l'apprentissage de la langue française. **La maîtrise du français reste un levier essentiel pour accéder à une nouvelle autonomie**, notamment concernant les démarches administratives - une difficulté renforcée par la dématérialisation, qui demande une maîtrise de l'outil informatique, de la navigation internet et plus simplement de pouvoir accéder à l'équipement nécessaire.

Sans une certaine maîtrise de la langue, l'accès à la formation ou à l'emploi est d'autant plus compliqué. Dans l'optique d'accompagner de la manière la plus efficace et cohérente notre public vers l'insertion professionnelle, **nous avons continué à renforcer nos partenariats avec les structures d'insertion et centres de formation**, en priorisant l'apprentissage du français, préalable indispensable à une pleine intégration sociale et professionnelle.

Le recrutement d'une Conseillère en insertion professionnelle qui met tout en œuvre pour développer ces partenariats sur nos différents territoires d'intervention, a été une réelle plus-value pour l'insertion professionnelle des personnes accompagnées (exemples : Unis-Cité - Service Civique pour les volontaires jusqu'à 25 ans, Sésame : Certificat de Qualification Professionnelle dans différents domaines...)

Nous ne pouvons pas terminer sans évoquer la dimension majeure de la crise sanitaire survenue en début d'année 2020, qui en bouleversant toute la société a également nécessité de la part de **l'équipe du CPH une adaptation rapide et créative afin de permettre la continuité d'un accompagnement rassurant et de qualité.**

Témoignage de l'équipe

L'accueil en CPH : la nécessité de développer le partenariat pour favoriser l'insertion professionnelle.

Un partenariat est créé avec l'Agence Idées Intérim de Saint-Malo.

Le résident du CPH est reçu pour un premier rendez-vous qui permet une inscription, une énonciation du projet professionnel et une évaluation des capacités de la personne. En fonction de cette évaluation, une première mission d'intérim peut être proposée. Il s'agit donc d'un emploi en situation réelle qui permet une première expérience, une observation et un ajustement du projet professionnel si nécessaire.

Si la personne a besoin de plus d'attention dans le premier emploi, elle est orientée vers l'AMIDS (Association Malouine d'Insertion et de Développement Social) pour une expérience de chantier d'insertion. C'est un emploi accompagné par des éducateurs techniques d'insertion.

Ces deux situations d'emploi sont rémunérées au SMIC horaire.

Par ailleurs, l'Agence Idées Intérim propose 6 semaines de formation « *PALIER* » aux personnes ayant eu plusieurs mois de mission. Cette formation aborde le droit du travail, la sécurité, les déplacements, la connaissance du territoire, l'élaboration et la vérification de projets.

L'après formation se traduit en mission d'intérim.

Du fait d'un temps d'accueil limité au sein du CPH, nous réduisons au maximum les périodes d'inactivité pour faire évoluer la personne vers la maîtrise de son environnement administratif, professionnel et social tout en tenant compte de ses possibilités.

Le partenariat développé avec l'agence Idées Intérim et l'AMIDS est une vraie plus-value concernant l'entrée dans l'emploi mais aussi dans la compréhension du système administratif français.



Parcours

Adama Doumbia, 28 ans, CPH, Seine-Saint-Denis

La famille Doumbia/Kone est originaire de Côte d'Ivoire. Le couple a déposé une demande d'asile auprès de l'Ofpra afin d'obtenir la protection d'Assah, leur petite fille.

« Je suis venu France en 2013, j'étais en grande difficulté mais je n'ai jamais baissé les bras. En 2018, notre fille Assah est née. Nous voulions la protéger de l'excision, une pratique terrible qui se fait encore beaucoup dans notre pays. Une fois là-bas nous ne pouvons pas lutter. Avec ma femme, nous étions très soudés et avons fait le choix de nous battre pour elle. De l'hôtel, nous avons été admis en 2018 en Cada chez Coallia à Livry-Gargan. Nous avons bien été accompagnés jusqu'à la protection de notre fille. Quel soulagement pour nous !

Puis, en 2019, nous avons pu bénéficier d'une place dans un logement du CPH de Coallia. C'était une chance parce qu'avant cette année-là, les familles à statut mixte comme nous ne pouvaient pas y avoir accès. Elles repartaient à l'hôtel pour retrouver la galère et la débrouille. Je leur dois tout. Cynthia, Salomé, Manon et Mme Krouchi la responsable ont tout fait pour nous soutenir. J'ai eu un bon hébergement, tout équipé juste pour moi et ma famille. Ma référente a tout fait pour que nous ayons nos titres de séjour rapidement. Je voulais travailler et faire quelque chose que j'aime : un vrai métier. Alors, j'ai foncé. J'ai passé mes CACES puis je suis entré en intérim pour être préparateur de commandes dans un enseigne française de vente de produits électroménagers. Le confinement du mois de mars 2020 a mis un coup à mon parcours car je n'étais pas embauché. Le CPH était avec nous, financièrement ils nous ont aidés. Nous savions que nous n'étions pas seuls. Nous n'avions pas cette charge mentale de penser au loyer, aux factures. Cynthia me rassurait, elle nous soutenait toujours. Alors, au mois de juin 2020, j'ai quitté mon statut d'intérimaire pour être embauché en CDI dans la même enseigne. Comme j'étais heureux ! La chance a continué. Ce contrat nous a permis de décrocher un logement Solibail à Villemomble en fin d'année 2020. Nous nous sentions plus forts à présent avec ma femme.

Le bonheur est arrivé juste après : Assah a eu un petit frère... Aujourd'hui, quand je regarde derrière, je suis conscient que toutes ces bonnes nouvelles dans ma vie sont venues parce que j'ai rencontré de belles personnes chez Coallia, de bons professionnels surtout qui m'ont aidé à prendre confiance en moi sans jamais nous laisser tomber... »

Aux nouvelles : en avril 2021, la famille intégrera un logement HLM à Villepinte suite à la demande faite par le CPH. Ils sont ravis !



Programme MAINtenant : la place de la société civile dans l'accueil et l'intégration des réfugiés

L'isolement social et l'absence de passerelles avec la société d'accueil constituent un ensemble de freins pour l'insertion des réfugiés. C'est à cet enjeu que répond le programme de parrainage MAINtenant, lancé en 2017. Cofinancé par le ministère de l'Intérieur, la Fondation de France et BNP Paribas, l'objectif de ce programme est double : **il favorise la levée des freins périphériques à l'intégration des filleuls, bénéficiaires de la protection internationale, tout en encourageant l'engagement citoyen des parrains, issus de la société civile.** La période de parrainage permet au parrain d'être un point de repère, une passerelle entre la vie en centre d'hébergement et la nouvelle vie des filleuls dans la société française. Les tandems réalisent ensemble des activi-

tés qui favorisent, pour le filleul, son apprentissage de la langue, de la culture et des codes sociaux français.

Depuis 3 ans, 40 binômes se sont formés au sein de 29 dispositifs Coallia, partout en France, et participent activement à une meilleure intégration des BPI à travers des échanges fondés sur l'interculturalité.

MAINtenant est complémentaire à l'accompagnement social de nos équipes, qui soulignent un accroissement de la vulnérabilité du public accueilli depuis la crise sanitaire. Le programme s'est adapté aux restrictions sanitaires et les contacts sociaux virtuels offerts par les parrains, en particulier pour les réfugiés qui se trouvent en France sans leur famille, ont contribué à lutter contre l'isolement.

Témoignages

Marion, marraine

« Je suis devenue marraine parce que c'est important quand on arrive en France de se faire des amis, de tisser des liens, de sortir... En bref, pour avoir la vie que tout jeune devrait avoir. Pour avoir vécu à l'étranger c'est important de pouvoir se lier d'amitié avec des gens qui y habitent pour améliorer son niveau de langue et se sentir bien ! »

Ismail, filleul

« Ma marraine s'appelle Marion. On est allés au marché, au cinéma, au café, on parle aussi par message. Maintenant je connais mieux la culture française et j'arrive à bien parler français avec elle. »



1^{ère} rencontre entre marraines et filleuls du CPH de Colombes, 19/10/2019

Le projet SIGNAL : l'insertion professionnelle par l'accès aux grandes écoles (HEC, ESSEC)

Le dispositif SIGNAL (Solution inclusive globale pour nouveaux arrivants et locaux), porté par Coallia, Wintegreat et SINGA, a pour objectif de favoriser l'intégration sociale et professionnelle des bénéficiaires de la protection internationale. Pour cela, **il fait coïncider les programmes tremplin de Wintegreat, un hébergement et un accompagnement avec une implication de la société civile.**

Coallia a apporté son expertise dans le domaine de l'hébergement des BPI, et mis en place un dispositif d'hébergement dans le Val-de-Marne et les Yvelines.

Sur le territoire des Yvelines, le dispositif SIGNAL a accueilli **6 réfugiés, leur proposant un accom-**

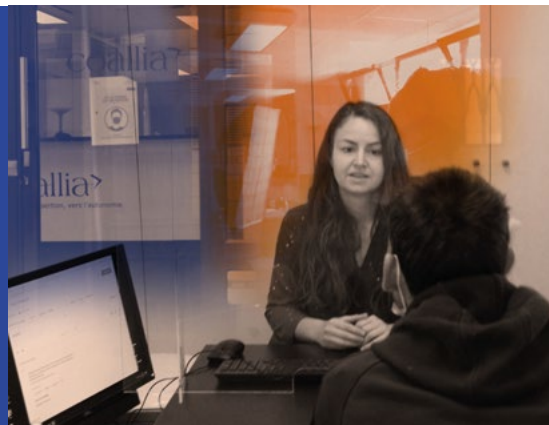
pagnement professionnel et un module de formation de 12 semaines dans le campus HEC de Jouy-en-Josas. Le programme a fait office de tremplin, favorisant l'apprentissage du français (niveau B2). À sa suite, une partie des bénéficiaires a intégré un cursus universitaire tandis que d'autres ont obtenu un emploi.

En 2020, dans le contexte de crise sanitaire, Coallia a su apporter un soutien aux candidats en mobilisant un parc de logement adapté à leurs besoins et un accompagnement social.

Parcours

Fazel Akhundzada, Projet SIGNAL, Yvelines

Arrivé en France en août 2017, Fazel a intégré HEC fin 2019 pour une période de 6 mois, dans le cadre du projet SIGNAL. Aujourd'hui étudiant en informatique à l'université de la Sorbonne, il suit également une formation pour l'obtention du permis de conduire.



Les CHRS, de la stabilité pour se projeter dans un projet d'insertion

Par l'accueil et l'accompagnement des plus vulnérables, nous souhaitons **prévenir l'exclusion, tout en promouvant l'autonomie, la protection des personnes, la cohésion sociale, et l'exercice de la citoyenneté**. La crise sanitaire a démontré à quel point vivre dans un endroit décent et espacé est essentiel pour atteindre ces objectifs.

Coallia compte **18 centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)**/centre de stabilisation qui accueillent **588 personnes** et leur permettent de se stabiliser. Penser l'humanisation des CHRS et un accompagnement social au plus près du public accueilli a été la priorité de ces structures.

18 CHRS

588
accompagnés

Témoignages

Madame Raphaële Van Landeghem, cheffe de service du centre de stabilisation de Clichy (92)

« Installé dans un ancien hôtel de tourisme, le centre de stabilisation de Clichy accueille depuis 2007 des familles monoparentales et nucléaires (56 places). La majorité d'entre elles sont sortantes d'hôtels 115 ou de dispositifs d'hébergement d'urgence. Au sein du centre de stabilisation, elles bénéficient d'un accompagnement global sans limitation dans le temps qui vise à leur permettre de retrouver leur autonomie et d'accéder au logement. La particularité de ce dispositif réside dans le fort étayage qu'il peut proposer aux familles hébergées grâce à une présence 24h/24 et à la pluridisciplinarité de l'équipe : accompagnement social, accès aux soins, insertion socio-professionnelle, soutien à la parentalité, soutien psychologique, accès à la culture et aux loisirs.

2020 restera dans nos esprits une année tout à fait extraordinaire. Cette crise sanitaire sans précédent a eu un effet grossissant, mettant en exergue les fragilités et les angoisses, accélérant la course folle vers la dématérialisation des démarches administratives laissant sur le bas-côté les plus démunis.

Mais elle a aussi et surtout été la démonstration de la mobilisation sans faille d'une équipe qui a permis la continuité des missions au service des familles hébergées, de sa créativité et de sa capacité à adapter et repenser l'accompagnement, en se livrant au difficile exercice de l'équilibre entre protection et respect des droits des personnes. »



« La stabilisation, c'est vraiment un repos du corps et de l'âme. On n'est pas perturbé : quand on est au 115, on ne sait jamais où on va aller. Ici on est posé, on se projette, il y a un avenir, il y a de l'espoir et surtout il y a un accompagnement. On n'est pas seul dans ce qu'on traverse, dans ce qu'on vit, il y a des personnes qui sont formées, mais il n'y a pas que le métier, il y a aussi l'humain. Il y a aussi des personnes de toutes les nationalités avec qui on partage le même combat. Dans le 115 on est seul, on ne peut pas s'attacher car du jour au lendemain on se sépare. Ici, chacun a son petit espace mais tous ensemble nous avons les mêmes objectifs : la régularisation, l'emploi et le logement. On partage ces 3 choses-là, quels que soient l'âge, la nationalité, la classe sociale, le diplôme, ceux qui ne sont pas allés à l'école. Ici, personne n'est supérieur, on vit tous dans le même bateau, on a le même combat. Quand une personne sort d'ici, ça nous donne l'espoir que notre tour va arriver. Moi, je pense au moment où je vais sortir mais je pense aussi aux liens que j'ai avec vous, c'est ce qui va le plus me manquer. Tout était catastrophique quand je suis arrivée, avant j'étais seule mais en arrivant ici j'ai senti que vous étiez avec moi, je n'étais plus seule. Ça se voit sur les photos entre le moment où je suis arrivée et maintenant, il y a eu un changement, j'ai plus le sourire. Le combat, quelque part il est déjà gagné. »

Focus

Notre équipe sociale face à la crise sanitaire **Julien Sagot, éducateur coordinateur, CHRS Laon (02)**

« Nous travaillons dans un CHRS de 48 places situé au beau milieu de l'Aisne, département largement qualifié de sinistré. Malgré tout, notre équipe tente de tirer son épingle du jeu en entretenant une dynamique bienveillante et une philosophie humaniste au profit du public accueilli.

En effet, soucieuse d'offrir les meilleures prestations, l'équipe ne cesse de se réinventer et d'améliorer son offre d'hébergement et d'accompagnement.

Tout d'abord, elle a impulsé en 2019 une volonté de se séparer de ces anciennes structures vieillissantes et énergivores qui ne garantissaient plus de bonnes conditions d'accueil pour notre public. C'est ainsi que le service s'est doté de plusieurs appartements en partenariat avec le bailleur local. Nous avons choisi des logements implantés au milieu des quartiers populaires de la ville favorisant l'accès à l'ensemble des services de la ville. L'idée étant de garantir un accès simple afin que chacun puisse développer ses propres repères et son autonomie. Ces appartements, moins collectifs, ramènent les usagers à une échelle plus humaine et leurs offrent de se projeter dans leur projet d'insertion, de s'imaginer dans leur vie future plus sereinement.

En matière d'accompagnement, l'équipe se veut être à l'écoute et disponible. Elle rêverait parfois d'être dotée d'ubiquité afin de répondre encore plus présente aux besoins des personnes accueillies. Ce sentiment s'est d'autant plus affirmé depuis le début de l'épidémie de la Covid-19.

La crise a poussé l'équipe à s'adapter et à se réinventer afin de continuer à accompagner les personnes dans leur projet d'insertion.

De plus durant l'épidémie, elle a dû se reformer suite à deux départs consécutifs de collaborateurs. Elle a conservé son noyau dur et a vu arriver deux nouvelles éducatrices en l'espace de 6 mois. L'équipe du CHRS se compose également d'une maîtresse de maison et d'un veilleur de nuit qui ont apporté tout leur enthousiasme afin de contribuer à la synergie de l'équipe. Il aura fallu la mobilisation de tous ces acteurs pour encaisser les premières secousses de ce séisme sanitaire et assurer la continuité du service afin d'apporter les solutions spécifiques aux besoins des résidents durant la crise.

Et c'est en cela que notre équipe nous semble remarquable, car au-delà d'être un groupe de personnes, elle est une entité forte qui souhaite, en dépit de toute épreuve, conserver son identité et son humanisme. A l'instar de certaines créatures mythologiques, elle renaît, s'adapte et se renforce avec la ferme volonté d'exister et de continuer son accompagnement. »



Témoignage

Monsieur Assif Malikzadah, **hébergé au CHRS Horizon à Laon (02)**

« Quand je suis arrivé en France en 2017, je ne parlais pas du tout le français. Coallia m'a aidé à avancer dans la vie, apprendre la langue et m'inscrire dans une formation professionnelle. Aujourd'hui, je suis à la fin de ma formation et je devrais être diplômé ! Je suis hébergé en appartement à l'extérieur. Avant, nous étions dans une maison mais je n'avais pas confiance, je n'avais pas de verrou à ma porte de chambre. En novembre, les éducateurs nous ont déménagés dans un appartement lumineux avec un badge à l'entrée. »

Aux nouvelles : Assif a obtenu son titre professionnel en couverture/zinguerie. Il a également signé un CDD de 6 mois en couverture à Soissons.

Mettre à l'abri les mineurs non accompagnés

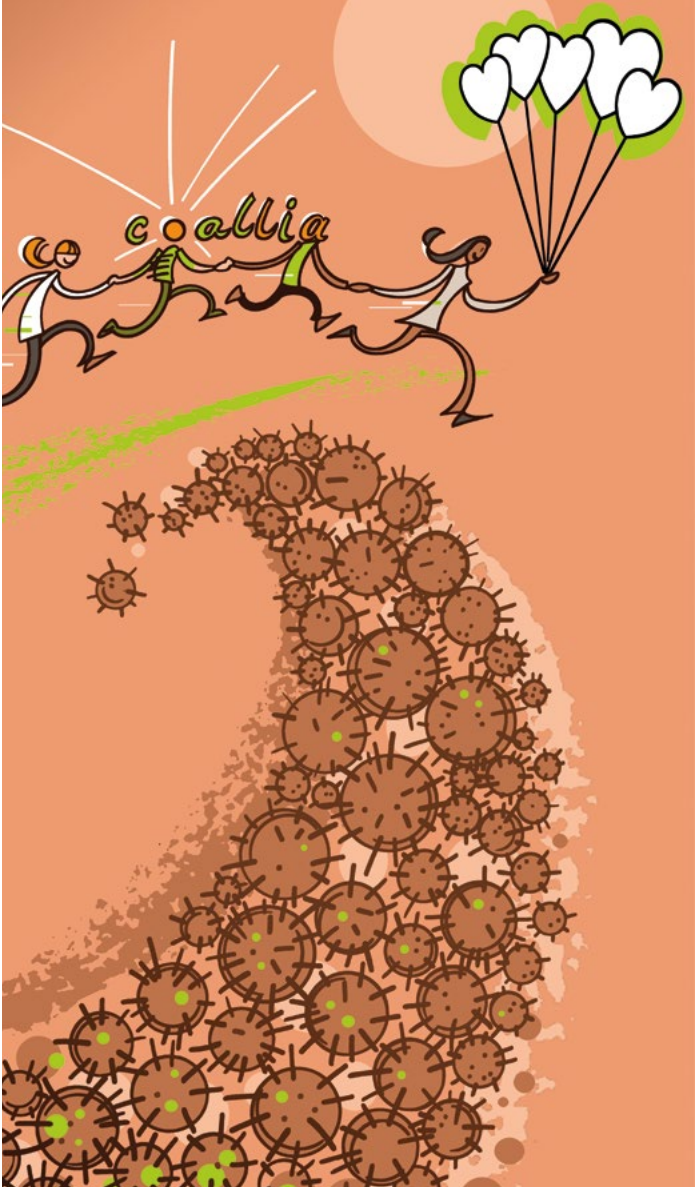
Continuant toujours de s'ouvrir aux besoins des personnes fragiles et d'apporter des réponses aux enjeux sociétaux, Coallia s'engage depuis 2009 dans l'accueil et l'accompagnement des mineurs étrangers non accompagnés.

Ce sont 21 établissements et services qui accueillent et accompagnent tous les jours plus de 1 600 mineurs. Que l'établissement ait vocation à accueillir en urgence, avant une orientation ou une évaluation, ou qu'il s'engage dans une prise en charge au long cours, Coallia s'appuie sur des équipes socio-éducatives professionnelles qui œuvrent auprès des jeunes.

L'encadrement et l'accompagnement proposés par Coallia, attentifs aux valeurs de l'association et enrichis d'une connaissance croisée des publics et des dispositifs d'insertion, sont ainsi reconnus dans 9 départements.

Là aussi, l'année 2020 a été particulière. Elle a engagé les professionnels à **se réinventer et à s'impliquer encore plus pour relever les défis de la crise sanitaire** et mettre à l'abri de l'épidémie les jeunes qui n'avaient pas de toit.

Dans l'Hérault, nos équipes ont été particulièrement mobilisées dans ce partenariat avec le département, où jusqu'à 7 établissements ont pu ouvrir en 2020.



Témoignages

S. Mouindou, Responsable dispositif MNA Coallia, UT de l'Hérault

« Nous avons démarré à partir de rien mais ce si peu nous a servi à transformer les contraintes en défi. Cette pugnacité, combinée au dénominateur commun de chaque intervenant qu'est la polyvalence, nous a permis d'ériger des dispositifs innovants répondant à la spécificité de ce public. Après avoir résorbé l'urgence sanitaire, nous tâchons désormais de rendre le travail efficient. Les capacités d'accueil sont passées de 46 à 290 entre mars et juin 2020. Cela résume les efforts fournis par l'ensemble du personnel et c'est le témoignage de confiance du département et de tous nos partenaires. »

M. Mouzoun, Educateur sportif, UT de l'Hérault

« Tout est prétexte à la rencontre. Nous utilisons les supports à notre disposition, notre imagination, notre expertise pour faire du quotidien un support à notre travail et à notre projet éducatif. Les photos témoignent des instants partagés qui permettent à des jeunes de redevenir des enfants quand parfois cela ne leur a pas été permis. »





LE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

Finaliser la transformation des FTM en Résidences sociales

Améliorer les conditions de logement, favoriser les parcours résidentiels, répondre aux besoins des résidents par un accompagnement de proximité et promouvoir le vivre ensemble : tels sont les enjeux que poursuit Coallia à travers le programme de transformation des foyers de travailleurs migrants en résidences sociales.

Les opérations d'envergure menées depuis plus de 10 ans, en partenariat avec l'Etat, les collectivités et particulièrement les mairies, la CILPI, Action Logement et les bailleurs sociaux, ont permis de transformer près de 10 000 lits en logements autonomes, équipés, abordables et confortables.

494 logements livrés

Cette dynamique est toujours aussi active avec près de **500 nouveaux logements livrés en 2020** avec nos partenaires bailleurs sociaux, Coallia Habitat et Antin Résidences :

- **186 logements autonomes** créés au sein de la nouvelle résidence sociale Nelson Mandela à Alfortville ;
- **60 logements** au sein de la ZAC Rive Gauche à Paris ;
- **120 logements à Montreuil** pour accueillir une partie des anciens résidents du foyer Bara ;
- La résidence **Jean-Marie Oudot** a été inaugurée le 18 mai 2021, en présence de Mme Emmanuelle Wardon, ministre du logement ;

- Et afin de mieux répondre aux besoins émergents des territoires, **128 logements ont été créés sur la commune de Méru à travers un véritable complexe social** qui accueille une résidence sociale, une pension de famille, une résidence accueil, un dispositif d'accueil de femmes victimes de violences conjugales et d'autres dispositifs d'urgence.



Résidence sociale Jean-Marie Oudot à Méru (Oise)

En parallèle, de nombreux chantiers sont toujours en cours : le foyer des Fauvelles à Courbevoie, les foyers Bellière, Epinettes et Caillé Chapelle à Paris, totalisant **une capacité de près de 400 places**.

L'année 2020 a également été marquée par la signature du protocole d'accord du traitement du foyer Rochebrune à Montreuil, permettant d'enclencher les premières étapes du processus à travers la réalisation d'un diagnostic social auprès des 430 résidents.

Une équipe au service des habitants

Derrière ces chiffres, ce sont des hommes et quelques femmes qui **passent de conditions de vie précaires à des logements équipés, confortables, préservant leur intimité**. Pour y parvenir, il a fallu, parfois, selon la complexité des opérations, plusieurs années de relogement transitoire, de resserrement, de changement de quartier.

Tout au long de l'opération, les résidents sont accompagnés, écoutés, rassurés par **les équipes d'exploitation et les chargés de relogement**, équipe experte dans l'accompagnement des résidents et financés, grâce à nos partenaires via les Maîtrises d'œuvre urbaines et sociales (MOUS).

Cet accompagnement au relogement est indispensable. Il participe à la bonne maîtrise du calendrier des projets et accompagne les habitants dans les changements.



Visite de logement à Alfortville

Proposer notre expertise à l'externe

Fort de son expérience dans la conduite des diagnostics sociaux et des processus de relogement auprès d'un public aux profils variés (résidents en foyers, locataires en logement social, squat...), **le pôle d'ingénierie sociale de Coallia** développe ses missions auprès des collectivités, des bailleurs sociaux et de tout autre acteur du logement et de l'action sociale.



Promouvoir le vivre ensemble

Intervenir sur le bâti n'est pas le seul objectif du PTFTM : **les résidences sociales doivent s'ouvrir sur le quartier et tisser des liens avec l'extérieur**.

L'expérience « *passage de témoins* » menée par l'association « *Un stage et après* » avec les élèves du collège Claude Debussy à Aulnay-sous-Bois et les habitants de la résidence sociale Calmette et Guérin en est un bel exemple. Les rencontres, sous forme d'ateliers d'écriture, ont été vécues comme des temps de partage et d'échanges riches pour les deux générations.

Le lien ci-dessous vous en donne un aperçu : Passage de témoin au collège Claude Debussy d'Aulnay : https://www.youtube.com/watch?v=1S_xre8jNeE



La résidence sociale comme tremplin vers le logement de droit commun

Parcours

Madame Adama Soumounou, ancienne résidente de Coallia à Montreuil

« Depuis mon arrivée en France, j'ai été hébergée chez la famille et un jour on m'a demandé de quitter la chambre. Je me souviens que je suis passée par des moments difficiles et grâce au 115 qui m'a mis en contact avec une association que j'ai pu intégrer la résidence les Hayeps en juillet 2016. Quand je me suis installée, on m'a expliqué qu'il fallait faire une demande de logement social car notre relogement au sein de la résidence ne pouvait excéder 2 ans d'hébergement. J'ai donc déposé une demande de logement à la mairie. Dans cette résidence, je savais que j'étais la seule femme, mais les gens me respectaient. En tout cas, quand je suis arrivée dans la résidence, pour moi c'était le paradis par rapport à là où j'étais et ça, je ne l'oublierai jamais... ».

Et après un an et demi, on m'a proposé un logement à Montreuil ! J'étais tellement contente d'avoir un logement à moi et tout ça, grâce à Coallia qui m'a beaucoup aidée et accompagnée. Maintenant Dieu merci je travaille et j'ai retrouvé une vie tranquille. »



Adama Soumounou

Répondre aux besoins de logement des jeunes

Que ce soit dans le cadre d'une décohabitation ou d'une mobilité professionnelle, trouver un premier logement n'est pas toujours chose facile !

Comment conjuguer accès à un premier emploi et installation souvent onéreuse dans un premier logement ? Les résidences pour jeunes actifs et les foyers de jeunes travailleurs proposent une solution.

L'accès à un logement meublé, prêt à habiter et à faible coût, c'est effectivement l'offre qui est faite dans nos résidences.

Outre le logement, les habitants y trouvent des professionnels pour les écouter et les orienter dans leurs projets de formation ou d'emploi et dans leurs projets de vie. Cela passe par des services et des accompagnements, individuels ou collectifs, qui souhaitent s'inscrire dans la création de rencontres et de lien entre les habitants.

Retrouvez nos résidences pour jeunes et FJT sur le site : www.coallia-jeunes.org

+ Focus

A Nevers, un café numérique et solidaire



Café numérique du FJT de Nevers

Début 2020, le FJT de Nevers lançait son projet de café numérique et solidaire avec le financement de la CAF 58 et de la CPAM 58. Malgré les contraintes liées à la situation sanitaire, le projet a démarré avec l'implication de l'association « Bricothèque » pour l'aménagement de l'espace. Le projet a permis à plusieurs jeunes résidents de bénéficier d'un accompagnement particulier tourné vers l'apprentissage d'une autonomie numérique.

Avec le concours d'une volontaire en service civique, les résidents ont découvert un logiciel de traitement de texte, pris connaissance des sites des administrations et pu transmettre les documents demandés pour la mise à jour des droits et leur demande de logement social.

Forger des liens sociaux avec les résidents des pensions de famille et des résidences d'accueil

Avoir un toit sur la tête est une évidence pour la majorité d'entre nous. Mais ce n'est pas le cas pour des personnes qui ont eu un parcours d'errance, qui sont passées d'hébergement en hébergement...

Un toit sur la tête, c'est ce qui est proposé aux résidents de pensions de famille et résidences accueil, mais pas que... C'est surtout **un collectif qui est partagé, la présence de professionnels bienveillants pour remettre et entretenir du lien, un accompagnement au bien habiter et au vivre ensemble**. Des repas partagés, des potagers cultivés ensemble, des activités de bien être, tout est mis en œuvre pour permettre à nos résidents de rompre l'isolement et de prendre soin de soi.

Rompre l'isolement des résidents est un enjeu plus fort encore depuis le début de la crise sanitaire - un pari relevé par les professionnels qui ont fait preuve de créativité pour maintenir du lien.

Coallia contribue et continuera de s'impliquer dans le plan de relance des pensions de famille. Ainsi, une pension de famille et une résidence accueil ont ouvert à Méru en 2020. D'autres projets verront le jour en 2021.



Focus

Correspondre entre résidents de pensions de famille et résidences accueil pour maintenir le lien social

Maintenir les liens sociaux de nos résidents en période Covid-19 est une problématique à laquelle ont dû faire face les professionnels en pensions de famille et en résidences accueil particulièrement.

Les adaptations à la situation sanitaire ont fleuri dans l'ensemble des résidences : ici maintien de certaines activités (en nombre très restreint et dans le respect des gestes barrières), là des relations téléphoniques quotidiennes... **Ainsi est né un projet de correspondances** : une vingtaine de résidents des pensions de famille de Brest, de

Notre-Dame-de-Gravenchon, de La Ferté-sous-Jouarre et de Sens s'envoient depuis quelques mois des courriers réguliers. Ils présentent la région dans laquelle ils habitent, parlent de leurs hobbies ou se donnent simplement de leurs nouvelles.

Un projet similaire a été organisé entre la pension de famille de Châtillon-sur-Seine et la résidence accueil de Troyes, où l'ensemble des résidents a créé des cartes de vœux uniques et personnalisées avec des textes positifs, pour échanger des vœux de bonnes fêtes de fin d'année 2020 !



Témoignages

Lydie, résidente de la pension de famille de Brest, 65 ans

Femme pimpante et dynamique, Lydie nous parle de son année 2020 en pension de famille.

« Être en pension de famille m'a apporté énormément de bien et si j'étais en appart, j'aurais été déprimée. Le premier confinement était plus costaud car obligée de sortir avec l'attestation, c'est casse pied.

Par contre, le deuxième on s'habitue, c'est pour tout le monde comme ça.

Hormis le fait de moins voir mes enfants et mes petits-enfants, j'ai apprécié d'aller dans le jardin de la pension. Ça a manqué le fait qu'il n'y ait plus de pièce de vie ouverte comme avant. J'apprécie qu'il y ait toujours les repas en petits groupes. Je ne me sens pas isolée. »

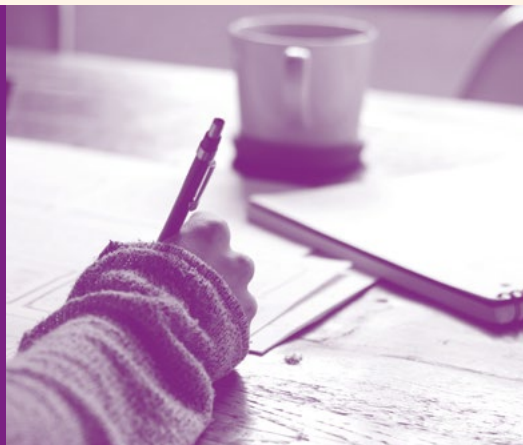
Lydie n'avait pas peur de la Covid-19 jusque-là mais elle a fait 2 tests PCR avant Noël pour être sûr de ne pas avoir la Covid-19. Elle admet qu'au départ elle a eu peur en mars 2020 mais *« si on flippe, on vit plus »*.

Depuis la pandémie et ses restrictions, *« ça me manque les après-midi jeux de société et le plus c'est de regarder Nagui (N'oubliez pas les paroles) et de chanter tous ensemble dans le salon. C'est moins convivial de chanter seule. J'espère fortement à un retour à l'avant »*.

L'atelier correspondance **« Mieux vivre le confinement »**

Lydie est une des plus assidues à Brest. Elle correspond chez elle sans notre aide. Cela se fait tout seul.

« Cela marche très bien, je lui écris régulièrement. Cela m'apporte un plus, c'est agréable d'ouvrir sa boîte aux lettres et d'avoir un courrier, c'est un très bon échange. » Lydie *« a le secret espoir de la rencontrer en vrai. »* Pour elle, *« c'est parti pour durer »*.



Jacques, résident de la pension de famille, 48 ans

L'année 2020 avec la Covid était une *« drôle de période, contraignante pour nous, une sacrée contrainte. »*

Pour Jacques, *« c'aurait pas été pareil si j'avais été seul, (...). Ici, la vie en communauté, discuter entre nous, on s'entraide, il y a une belle solidarité »*.

Selon lui, le deuxième confinement était différent. *« On a pris l'habitude au 2^e confinement alors qu'au 1^{er}, plus dur, fallait accepter les contraintes »*.

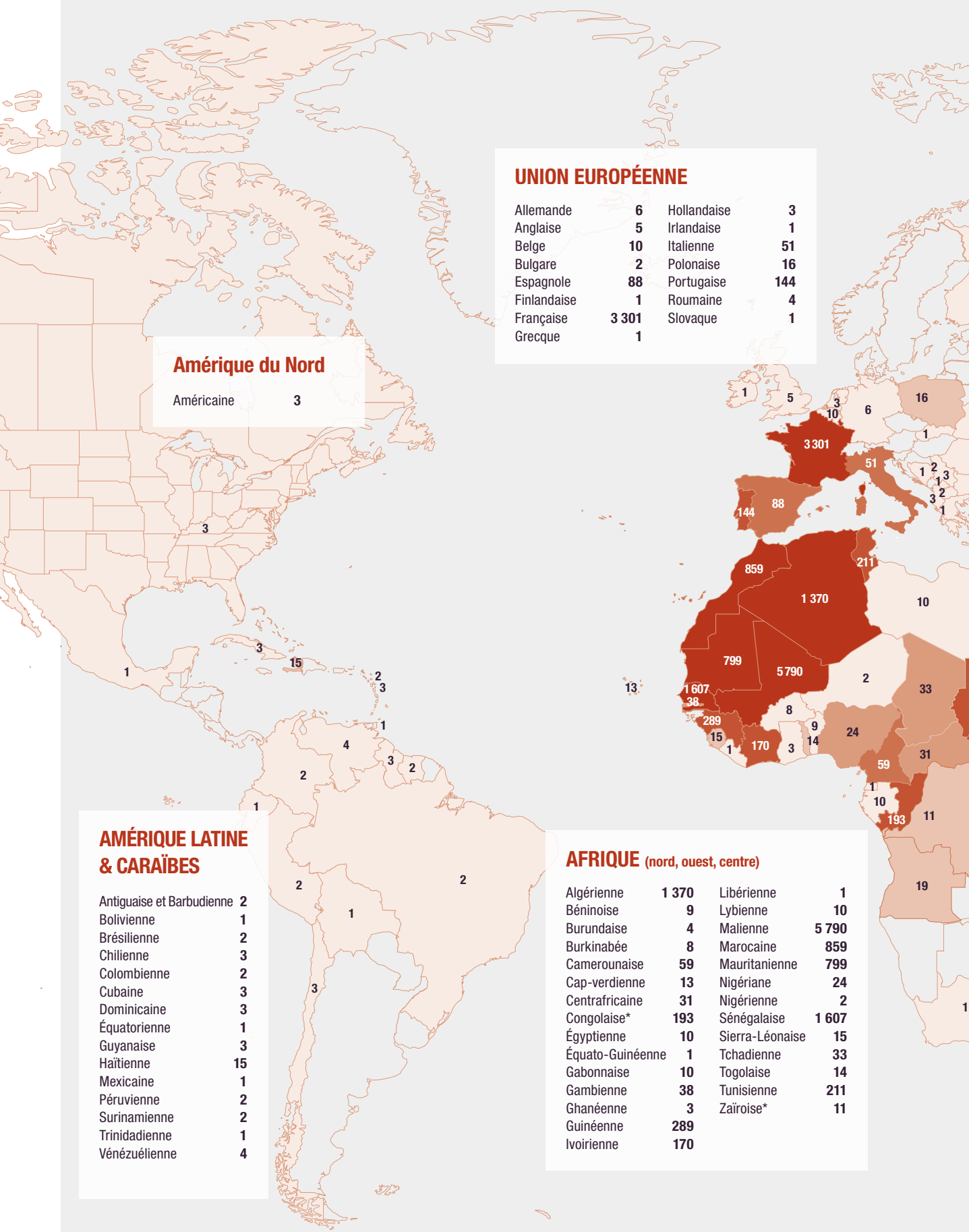
Pour Jacques, le bilan de l'année 2020, *« Finalement, on est passé au travers. Pas eu de cas. On avait peur de ça entre nous, si y a un cas, tout le monde va y passer. Il y a des cas sensibles, des BPCO (bronchopneumopathie chronique obstructive). »* Être dans un collectif, *« à aider à traverser la Covid, sinon c'est le coup à faire une bonne déprime »*.

L'atelier correspondance

« C'est un truc qui me botte. En plus, c'est un magrébin et l'échange de culture me plaît. Y'a moyen de s'entendre facilement avec lui et il écrit bien. » Jacques lui a envoyé dernièrement une carte postale. *« C'est une ouverture par rapport à la Covid. C'est un gars qui habite une autre région. Après, ça va rester une correspondance. Pas évident à le faire héberger ici »*.

« Coallia ouvert sur le monde »

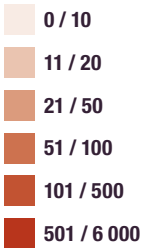
Répartition par nationalité des résidents en FTM et résidences sociales



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

16 895 résidents

Légendes



EUROPE ORIENTALE

Albanaise	3	Russe	38
Bosniaque	1	Serbe	3
Géorgienne	6	Ukrainienne	2
Kosovare	1	Yougoslave	2
Macédonienne	2		

ASIE

Afghane	375	Laotienne	3
Arménienne	5	Malaise	1
Azerbaïdjanaise	2	Mongole	2
Bangladaise	25	Népalaise	1
Cambodgienne	5	Pakistanaise	44
Chinoise	197	Philippine	2
Indienne	10	Vietnamienne	19
Kazakh	1		

PROCHE & MOYEN-ORIENT

Iranienne	25	Palestinienne	2
Iraqienne	18	Syrienne	22
Israélienne	1	Turque	37
Koweïtienne	7	Yéménite	4
Libanaise	2		

AFRIQUE (Sud, Est)

Angolaise	19
Djiboutienne	1
Érythréenne	126
Éthiopienne	33
Kényane	9
Ougandaise	3
Rwandaise	12
Somalienne	112
Soudanaise	346
Sud Africaine	1

Océan Indien

Comorienne	15
Malgache	4
Mauricienne	1
Sri-Lankaise	22

Apatride 8

Innover avec des résidences accompagnantes

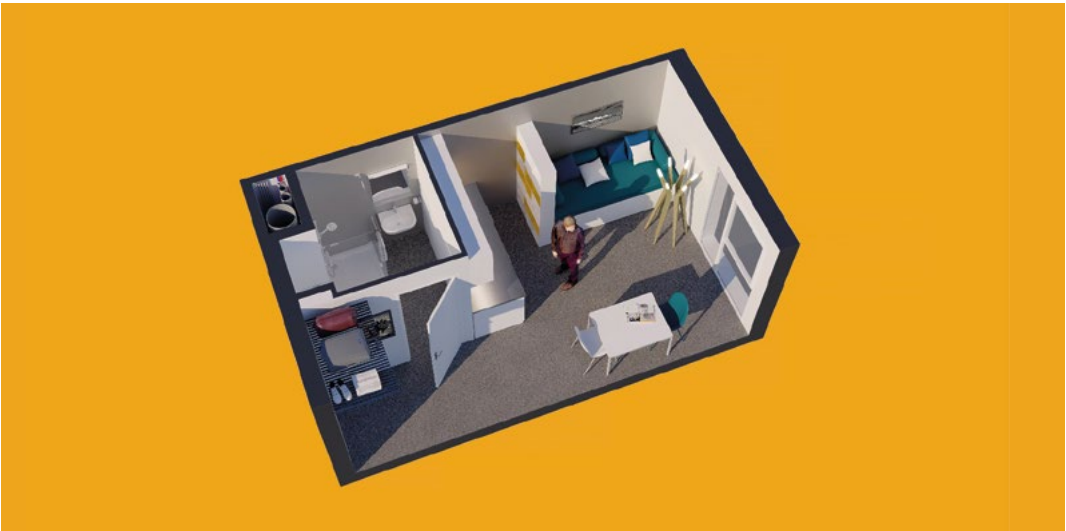


Comment proposer des logements adaptés aux personnes isolées qui ont de faibles ressources, particulièrement dans les territoires en tension sur les prix du logement ? Comment apporter une réponse rapide, en construisant vite et bien, des résidences sociales à vocation temporaire et déplaçable, sans rentrer en concurrence avec le marché de l'immobilier ?

C'est l'ambition portée dans l'appel à manifestation d'intérêt lancé en juin 2020 par la préfecture d'Île-de-France et remporté en décembre par Coallia et l'ESH Coallia Habitat.

La résidence s'appuie sur des **systèmes constructifs innovants** pour proposer, avant la fin 2021, 150 logements abordables à Antony (92). L'innovation réside, au-delà de son caractère modulaire et modulable, dans le souhait d'apporter, à chaque résident, un accompagnement social adapté. Ainsi, ce ne sont pas moins de 8 professionnels qui entoureront les 30 résidents de la pension de famille, les 60 résidents du foyer de jeunes travailleurs et les 60 résidents de la résidence sociale.

Les logements proposés, des studios de 21 m², meublés, autonomes et privatifs, disposeront de tout le confort d'un logement moderne et entièrement aux normes.



L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIAL

Depuis 1992, Coallia développe son activité médico-sociale¹. Ses 56 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.

Nous développons et proposons des solutions d'hébergement, de soins et d'accompagnement médico-social qui concourent à la prévention de la perte d'autonomie, au maintien des capacités de nos bénéficiaires et à l'amélioration de leurs conditions de vie. Plus largement, nous œuvrons ensemble pour une prise en charge globale de leur santé au sens donné par l'OMS : « *La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* ».²



¹ « Le secteur médico-social est étroitement lié aux dispositifs de l'aide sociale, en tant que droit lié à des besoins souvent vitaux, et de l'action sociale, (...) il est inscrit dans une très forte dynamique d'ouverture et de transversalité, présente également plusieurs caractéristiques qui le distinguent des activités et du modèle sanitaire. Le nombre d'établissements et services est plus important, les modalités de financement et de tarification sont différentes et, surtout, le fondement de l'accompagnement repose sur le projet de vie qui peut s'inscrire dans une séquence très longue voire sur une vie entière. » (Source ANAP – Agence Nationale d'Appui à la Performance).

² Définition de la Santé par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

Établissements et services médico-sociaux Coallia



27 ÉTABLISSEMENTS

et services dédiés aux
personnes âgées
(capacité : **1 200 places**)

- **15 Établissements** hébergeant des personnes âgées dépendantes (EHPAD) ;
- **4 Résidences autonomie** pour personnes âgées non dépendantes ;
- **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) ;
- **1 Plateforme « + Facile à domicile ».**



29 ÉTABLISSEMENTS

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

- **6 Foyers d'accueil médicalisés (FAM)** ;
- **3 Maisons d'accueil spécialisées (MAS)** pour adultes handicapés en situation de grande dépendance ;
- **3 Services d'accompagnement à la vie sociale, 1 SAVS renforcé 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) ;
- **6 Foyers de vie / d'hébergement** qui permettent aux adultes en situation de handicap, bénéficiant d'une certaine autonomie, de vivre une vie sociale le 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).**



Et prochainement...

Les travaux de construction du nouveau bâtiment qui accueillera, à Creil (60), l'activité relocalisée du FAM « *Pavillon Girardin* » d'Ermenonville, un FAM (47 places) et une Maison d'accueil spécialisée (18 places) ont démarré au mois de juillet 2020. Ce nouvel ensemble de 3611 m², qui accueillera ses bénéficiaires et équipes de professionnels au 1^{er} trimestre 2022, comprendra également une unité de vie pour personnes en EVC/EPR³ (Etat Végétatif Chronique/ Etat Pauci-Relationnel).



³ Suite à une atteinte cérébrale aiguë, après une phase de coma, certains patients peuvent rester en état végétatif chronique ou pauci-relationnel (EVC ou EPR). Ils présentent alors des troubles de la participation motrice et cognitive majeurs. Il en résulte une dépendance motrice totale et des troubles de la conscience responsables d'un défaut de communication et d'interaction avec le monde extérieur.

Faire face à la crise sanitaire

2020 : c'est avant tout un engagement sans faille, dans l'accompagnement de nos bénéficiaires et usagers, de l'ensemble des personnels de nos établissements et services, tout au long de cette difficile année, si durement affectée par l'épidémie Covid-19.

Au-delà des protocoles et procédures de sécurisation sanitaires des salariés, bénéficiaires et usagers, de leurs familles, le maintien des liens sociaux et familiaux, physiques et numériques, a été et reste une priorité au sein des établissements pour personnes âgées et personnes en situation de handicap.

L'année 2020 c'est aussi la poursuite du déploiement des axes stratégiques d'orientation de l'activité médico-sociale Coallia : **pérenniser l'activité, offrir un accompagnement de qualité aux différents publics accueillis et accompagnés, être un acteur innovant sur les territoires d'implantation.**

Ces axes stratégiques répondent au besoin de structuration de notre offre, adaptée en application de la circulaire du 17 juillet 2017 sur la transformation de l'offre pour le handicap (Ministère des Solidarités et de la Santé) et celle du 21 mars 2017 pour les personnes âgées (Ministère de l'Action Sociale et de la Santé⁴), qui fixent les enjeux nationaux :

- « **Une réponse Accompagnée Pour Tous** », mobilisation des établissements et services médico-sociaux pour lutter contre les ruptures de parcours et construire le Plan d'Accompagnement Global (PAG) élaboré avec la personne et son entourage ;

- **Favoriser l'habitat inclusif**, par la 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, 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, moderniser** des établissements et services ;
- **Prendre en compte plus encore le vieillissement** des personnes en situation de handicap.

Ces axes stratégiques orientent l'activité de notre filière médico-sociale 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 de parcours des usagers et bénéficiaires ;
- Gestion budgétaire et financière de l'activité, sans ne rien perdre des valeurs d'humanisme, de solidarité et d'ouverture qui président à l'action.

⁴ http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2017/04/cir_42095.pdf

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, et signé sur la base d'un diagnostic partagé, d'une projection concertée et d'un suivi annuel, le CPOM 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 un outil de gouvernance destiné à aider à l'amélioration de la performance et de la gestion interne.



Prévenir et prendre soin



L'accueil de jour « *La Vie en Mauve* » (Paris 13^e), avec le concours de la Conférence de financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, a initié **une série**

d'ateliers collaboratifs visant à favoriser l'acceptation et l'acquisition par les usagers des mesures de prévention et notamment des gestes barrières, tout en diminuant l'anxiété engendrée par la situation sanitaire. L'art (danse, chant, théâtre, marionnettes, bande-dessinée) sert de socle à ces ateliers faisant appel à la mémoire procédurale des usagers, leur perception visuelle et auditive, et leurs émotions.

La parole aux salariés des établissements et services lors du **lancement de la campagne de vaccination contre la grippe saisonnière**. Une vaccination d'autant plus précieuse en cette année épidémique Covid-19. Des témoignages volontaires, responsables et engageants, faisant écho à un effort nécessaire au regard des faibles taux de vaccination chez les personnels des établissements sanitaires et médico-sociaux.



Des séances de **massage et de sophrologie**, réalisées par des professionnelles et à l'attention des équipes des établissements, ont été organisées. Des temps de relaxation, de repos et de détente nécessaires.

+ Focus

Bienvenue à la résidence autonomie « *Du Soleil !* » Maisons Alfort (94)



Les résidences autonomie sont conçues pour accueillir des **personnes âgées relativement autonomes** toujours aptes à vivre dans un appartement indépendant. Les personnes y bénéficient d'actions de prévention de la perte d'autonomie.

La résidence « Du Soleil » a accueilli ses premiers résidents au mois d'août 2020, et les activités financées dans le cadre du forfait autonomie les rassemblent lors des ateliers de psychomotricité, séances de Tai-chi, activités de gymnastique douce dans une salle dédiée. Ces activités et exercices ludiques stimulent les différentes fonctions cognitives et favorisent la relaxation. Le lien social participe également à ce bien-être, des séances de partage des multiples talents, passions et expériences de vie des résidents (écrivain, musicien, sportive).



Inclusion : tous citoyens !

Exercer ses droits en étant également conscient de ses devoirs va, pour les personnes en situation de handicap psychique ou mental, de pair avec le fait de « *prendre part aux décisions qui les concernent, tant sur le plan individuel que collectif* »⁵. Nos établissements pour personnes en situation de handicap sont engagés pour la mise en œuvre de leur « **pleine et entière citoyenneté** » et pour un **accès effectif au droit de vote**.



A la MAS de Léhon (22), un cycle d'ateliers permet aux résident(e)s d'être **sensibilisé(e)s au droit de vote**, dans une logique d'inclusion et de compréhension des enjeux de société. Convié(e)s tous les vendredis matin aux ateliers (jeux de rôles, mises en situation, temps d'échanges), ils/elles se préparent activement, motivé(e)s, à l'exercice de leur droit de vote, devoir citoyen.

Une démarche innovante et collective à découvrir dans ce court film présentant la démarche au sein de la MAS « *Les chants d'Eole* » à Léhon.

Parallèlement, nos établissements pour personnes en situation de handicap psychique ou mental des Hauts-de-France et d'Île-de-France s'inscrivent dans la dynamique du « *Plan de prévention des départs non souhaités vers la Belgique* », renforcé lors de la conférence nationale du handicap du 11 février 2020. Le Foyer d'accueil médicalisé (FAM) Amarylles situé à Aulnay a d'ores et déjà accueilli l'hiver dernier deux personnes en situation de handicap jusqu'alors hébergées en Belgique.

⁵ Recommandation ANESM (Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux) portant sur « l'expression, la communication, la participation et l'exercice de la citoyenneté » en Maison d'Accueil Spécialisée et en Foyer d'Accueil Médicalisé.

« + Facile à domicile »

Depuis le début de l'année 2020 est en œuvre le dispositif + Facile à domicile, créé en Albert (80) 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'à domicile, avec une attention particulière pour les personnes les plus isolées. Ce dispositif s'inscrit dans le cadre de la loi relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement⁶ (ASV).



Soutenir les Aidants

Facteur aggravant de l'état de santé des aidants familiaux, de leur épuisement physique et psychologique, il leur est majoritairement très difficile de prendre du temps pour eux. **Aider un proche est très souvent synonyme d'oubli de soi.**

Pour répondre à ce besoin de temps et de répit⁷, la plateforme d'accompagnement « *La Voix des Aidants* » (Aulnay-sous-Bois) propose un nouveau dispositif : le Forfait « *Temps Libéré* » en partenariat avec le Service de soins et d'aide à domicile « *Relais Drancy* » (Groupe VYV). Le principe : **mettre à disposition une dame de compagnie afin de soutenir et libérer du temps au proche aidant, y compris lors de situations d'urgence.**

Autre initiative, l'organisation de permanences mensuelles à l'hôpital René Muret de Sevran en Seine-Saint-Denis (court séjour gériatrique, géronto-psychiatrie, Soins de Suite et de Réadaptation, Soins de Longue Durée) afin de :

- Repérer l'épuisement de l'aidant ;
- Proposer des solutions à l'issue de la consultation mémoire du proche aidé et les solutions de répit existantes pour le proche aidant ;
- Apporter un accompagnement pour le bien-être physique et psychique de l'aidant.

⁶ <https://solidarites-sante.gouv.fr/archives/loi-relative-a-l-adaptation-de-la-societe-au-vieillessement/>

⁷ 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



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

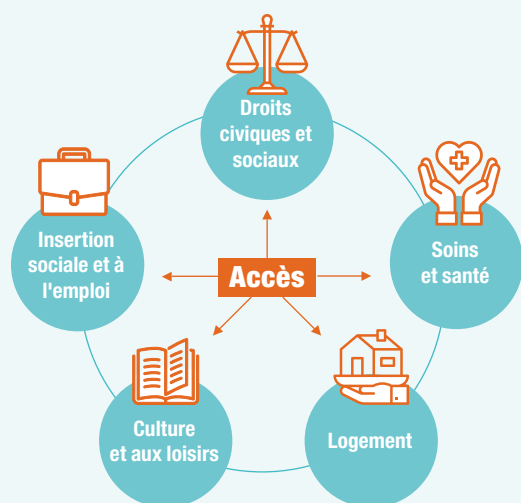
Agir au plus près des besoins et des territoires

Accueil, hébergement, logement, accompagnement social, soins aux personnes âgées ou en situation de handicap : Coallia œuvre depuis près de 60 ans pour la dignité, le retour à l'autonomie et l'insertion de dizaines de milliers de personnes en situation de vulnérabilité et de détresse sociale.

Évolutif, stratégique et fédérateur, l'accompagnement social contribue au développement humain et à l'égalité des chances, à travers l'établissement de

relations de confiance et la prévention ou la résolution de difficultés d'accès aux droits, aux services et aux biens fondamentaux. Il implique la mise en œuvre et la coordination de prestations sur des axes pluriels, en direction de résidents de nos structures comme de publics extérieurs à travers les dispositifs « *Hors les murs* ». Il s'engage sur la base du consentement éclairé de la personne accompagnée et du professionnel, à partir d'un projet personnalisé auquel l'utilisateur aura collaboré.

Des objectifs concrets et clairs, prioritaires.



Plus de **60 000**
personnes accompagnées en 2020

Objectifs : favoriser l'accès aux droits, aux soins, au logement, à l'emploi, prévenir les situations de rupture et faciliter la progression de projets.

Il impose enfin **un subtil équilibre entre une potentielle autonomie et la protection de la personne** à l'endroit de sa fragilité. Celle-ci peut nécessiter une intervention pluridimensionnelle (matérielle, affective, psychologique, sociale), qui, conduite en collaboration avec les différents partenaires territoriaux, s'inscrit alors dans la durée.

Plus généralement, nous collaborons avec les DDCSPP, conseils départementaux, villes et métropoles... dans le cadre d'une **variété de dispositifs** : organisation de maraudes en soirée pour le Samu Social, accompagnement renforcé de personnes en errance, de gens du voyage, de publics migrants parfois vieillissants, de personnes en difficulté d'autonomie sociale, de victimes ou auteurs de violence ou de bénéficiaires du RSA...

Accompagner l'accès au logement

Trouver un logement, décent, adapté, à loyer acceptable, est souvent la première marche d'un parcours d'insertion ou d'intégration. C'est l'autonomie la plus attendue des personnes en mal logement pour leur donner la stabilité nécessaire pour aller plus loin.

Ils sont jeunes, en mutation professionnelle, sans domicile, en décohabitation, bénéficiaire de la protection internationale... Les professionnels de Coallia accompagnent ces personnes dans leur recherche de logement.

Dans un grand nombre de territoires, nous nous appuyons sur les accompagnements sociaux liés au logement (ASLL des départements), les accompagnements vers et dans le logement (AVDL avec l'Etat), les fonds européens d'intégration pour développer ces savoir-faire et proposer au mieux des capacités des personnes accompagnées, les logements les plus adaptés.

+ Focus

UT Insertion en Île-de-France

Le service ASLL/AVDL intervient dans le cadre des actions suivantes :

- **Accompagnement social lié au logement (ASLL)** dans le parc dit « *diffus* » dans le Val-de-Marne, dans le cadre des commissions FSH (Fond Solidarité Habitat).
53 ménages suivis au cours de l'année 2020 dont 23 nouveaux accompagnements ;
- **Accompagnement social auprès de salariés en difficultés et dont l'employeur côtise auprès d'Action Logement**, par mandat du CIL PASS Assistance (Groupe Action Logement).
37 ménages accompagnés sur 2020 ;
- **Accompagnement social lié au logement (ASLL)** dans le cadre de résidences sociales, dans le Val-d'Oise et à Paris.
149 Ménages accompagnés en 2020 ;
- **Accompagnement vers et dans le logement (AVDL)** dans le Val-de-Marne et en Seine-Saint-Denis pour le public reconnu prioritaire au relogement au titre de la loi DALO et publics dits « *hors DALO* » sur orientation du SIAO, sur 2020 :
Val-de-Marne : 408 ménages accompagnés en 2020.
Seine-Saint-Denis : 175 ménages accompagnés en 2020.



Soit sur l'année 2020,
822 ménages suivis en Île-de-France.

Dans le cadre du Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FN AVDL), **un protocole Logement d'Abord a été signé en avril 2020 à l'échelon régional**. Il implique une collaboration entre les DRIHL/DDCS départementales, les bailleurs sociaux signataires, Action Logement et les opérateurs AVDL IDF afin de **favoriser le relogement de ménages accompagnés en situation de grande fragilité**. Ce protocole LDA, dont le cœur est

régional, sera décliné de manière départementale afin de pouvoir y inclure des bailleurs sociaux communaux. Il permettra *in fine* le relogement de droit commun aux ménages pour lesquels celui-ci est la première réponse au traitement d'autres problématiques. Son déploiement est prévu sur l'année 2021 pour les départements de la Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne, départements sur lesquels nous intervenons au titre du FN AVDL.

Développer l'employabilité



Focus

PERMANENCE EMPLOI, installée à Amiens en octobre 2020

La Permanence Emploi est un projet expérimental financé par la DIAN (Direction de l'intégration et de l'accès à la nationalité). **Dispositif de proximité*** implanté sur les secteurs Nord, Ouest et Sud d'Amiens, il s'adresse aux personnes primo arrivantes, bénéficiaires de la protection internationale et signataires du CIR depuis moins de 5 ans.

**En présentiel, au téléphone, en visio, en visite à domicile ou par un accompagnement physique*

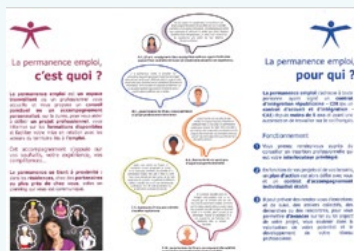
Le dispositif a pour ambition de développer l'autonomie et l'employabilité, en favorisant la construction de parcours durables, la reconnaissance de qualifications, de l'expérience professionnelle, de compétences transversales et l'accès à la formation, la qualification et l'emploi.

S'agissant de l'accompagnement des publics demandeurs d'asile et réfugiés, la **Direction de l'UT Somme a fait le choix d'intégrer l'Huda aux services Asile et BPI qui regroupent CPH, Réinstallé et Permanence emploi**. Cette configuration apporte **continuité et cohérence** dans le parcours d'insertion du réfugié ou du résident.

Le dispositif de lancement

Le travail et les échanges en réseau constituant un axe de priorité pour faciliter les orientations des personnes accompagnées, une action de prise de contact auprès de nos partenaires a été mise en place :

- Répertoire des **acteurs clé de l'insertion professionnelle sur le territoire** ;
- **Rencontres programmées** : institutions (DDCS, Métropole...), en interne Coallia, formation linguistique, acteurs de la formation professionnelle, AFPA, GRETA différents organismes d'insertion (Mission locale...), et de l'emploi (agence d'intérim, Pôle Emploi...) ;
- **Présentation du dispositif et de ses objectifs**, des missions du CIP ainsi que le public accompagné et identification des axes de travail et de complémentarité.



Documents de présentation du dispositif en trois langues : anglais, arabe et français (affiches, dépliants, roll up).

Le lancement des Permanences emploi s'est fait sur deux services de Coallia en fin d'année 2020 :

- La résidence sociale La Clé de Sol (Amiens Sud) ;
- L'Huda (Amiens Nord).

Les premiers liens créés avec le CCAS visent la mise en place des Permanences sur deux quartiers prioritaires de la ville : Amiens Nord et Etouvie. En parallèle, deux permanences verront le jour début 2021 au sein de la Spada et du Pôle Jeunes de Coallia.

Premiers accompagnements, premières évaluations

Le dispositif Permanence Emploi a débuté sur le terrain avec 6 accompagnements dont 1 femme et 5 hommes. Si le dispositif n'était qu'en cours de lancement au 31/12/2020, des axes d'accompagnement vers l'insertion professionnelle ont pu être travaillés.

Ces premières observations ont permis de confirmer l'utilité de la mise en œuvre du dispositif au regard du besoin et de la volonté du public d'être accompagné dans ses démarches d'insertion professionnelle.

Des axes d'évolution identifiés pour assurer sa continuité

- Pérenniser et agrandir le réseau de partenaires ;
- Assurer un relais rapide dans le suivi des parcours quand les conditions le permettent ;
- Faire le lien avec l'ensemble des acteurs de l'insertion ayant un rôle dans le parcours des personnes accompagnées pour assurer un travail de complémentarité (référénts RSA, conseillers Pôle Emploi, conseillers missions locales, CIP et encadrant dans les chantiers d'insertion, etc.) ;
- Favoriser des actions qui permettront l'évaluation du niveau en français et l'apprentissage de la langue et l'évaluation du niveau en français.



+ Focus

Le logement, l'emploi... l'accompagnement social en 2020, c'est aussi :



Accompagnement renforcé et spécialisé vers les guichets de droit commun

- Mesures d'accompagnement social personnalisé (MASP) pour personnes en difficulté d'autonomie sociale et dont la santé ou la sécurité est menacée ; accompagnement éducatif budgétaire renforcé avec gestion directe des prestations sociales et tutelle dans l'Yonne ;
- Accompagnement social renforcé pour des adultes de 18 à 60 ans, en grande difficulté d'autonomie sociale dans le Finistère ;
- Services d'accompagnement socioprofessionnel ou de référence RSA comme en Seine-Maritime, et en Indre-et-Loire ;
- Parcours de sortie de prostitution, accueil de personnes victimes ou auteurs de violence dans l'Orne.

Veille sociale

- SIAO, services intégrés dédiés à l'accueil et à l'orientation, dans l'Aisne et l'Orne ;
- Samu social dans l'Allier, maraudes en soirée, équipes mobiles dans la Manche ;
- Accueil ou abri de jour pour des personnes sans domicile fixe, en errance dans l'Aisne, l'Allier, l'Oise, l'Orne, le Finistère, en Côte-d'Or.

Promotion sociale et les actions de médiation

- 14 établissements franciliens ont accueilli une intervention du service « *promotion sociale* » de l'UT Insertion en Île-de-France ;
- 653 travailleurs migrants dont 465 personnes âgées immigrées ont bénéficié d'un accompagnement lors de permanences de médiation ;
- 65 actions collectives d'information, de prévention et de dépistage ont permis de sensibiliser 1719 bénéficiaires sur des thématiques diverses (Covid, sida, maladie cardiovasculaires, troubles visuels, problèmes bucco-dentaire) ;
- Ouverture de 2 cafés sociaux seniors au sein de 2 résidences sociales (Inclusion sociale et culturelle). Au programme : création d'un lieu de rencontres, d'échanges, d'apprentissage et de convivialité pour rompre la solitude et préserver son autonomie ;
- En réponse à l'épidémie de la Covid-19, réalisation de tutos/vidéos prévention et sensibilisation aux gestes barrières envoyés via la messagerie WhatsApp (<https://youtu.be/94A1Y7iOtak>).

Accès à la prévention et aux soins

- Médiation santé / vieillissement (foyers et résidences sociales) vers les dispositifs de droit commun et de promotion de la santé en IDF (UT Insertion), Oise, Seine-Maritime ;
- Aide alimentaire dans l'IDF, l'Aisne, la Somme (épiceries sociales dont un dispositif itinérant à Amiens), le Finistère, l'Ille-et-Vilaine, la Côte-d'Or, le Loiret, l'Orne ;
- Ateliers socio-esthétiques dans l'Orne.

Vers l'emploi

- Chantier école de cultures maraîchères dans l'Aisne ;
- Insertion professionnelle et accompagnement vers l'emploi en Ille-et-Vilaine, en Indre et Loire, dans le Finistère, en Côte-d'Or, et dans la Somme.

S'engager auprès des jeunes volontaires du service civique

Coallia a bénéficié de son 1^{er} agrément pour participer au programme du service civique en 2014. Depuis, elle ne cesse d'accroître son implication pour faire vivre les valeurs de l'engagement et de la solidarité auprès des jeunes volontaires. En 2020, l'agrément, renouvelé pour l'accueil de 125 volontaires, n'a pu se faire entièrement du fait de la crise sanitaire.

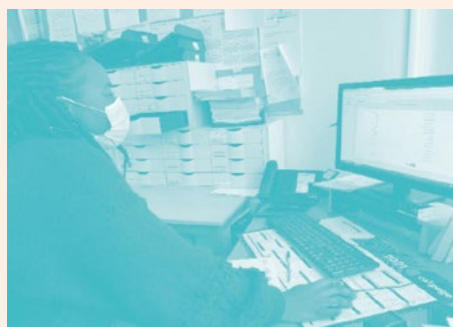
53 volontaires, entre 18 et 25 ans, et jusqu'à 30 ans pour ceux en situation de handicap, ont été mobilisés en 2020 sur tous nos secteurs d'activités.

Se confrontant ainsi à une grande partie des problématiques sociales, objet de leur engagement au service de l'intérêt général, ils ont pu découvrir des métiers, assumer les restrictions spécifiques et exigeantes de la crise, participer à ces actions essentielles de solidarité en temps de crise. Nous les en remercions et sommes heureux de voir que certains y trouvent une vocation et un emploi à Coallia à la suite de leurs missions.

Témoignage

Priscillia, volontaire au sein de la Spada 91

« Je suis Priscillia, j'ai effectué mon service civique au sein de la Spada 91 de Coallia. Les missions effectuées m'ont permis non seulement de consolider mes compétences et développer mon savoir être, mais également de concrétiser mon engagement dans le domaine associatif puisque cette mission a abouti sur un CDD au sein de Coallia depuis 2020. »



Les volontaires engagés auprès des usagers en Pada (service de la domiciliation des courriers)

Témoignage

Iness De Domahidy, volontaire au sein de l'Épicerie solidaire d'Amiens

« Mon admission en tant que volontaire en service civique me permet de me sentir utile en pleine période de crise sanitaire ce qui a donné un sens à mon quotidien précarisé par la situation. J'ai pu me faire une idée du milieu du travail social et dessiner des perspectives professionnelles connectées à mon profil et parcours. De plus, ma bonne intégration au sein de l'équipe a contribué à stimuler ma créativité et ma capacité d'adaptation aux conditions sanitaires. »



L'équipe de l'Épicerie solidaire d'Amiens



INTERMÉDIATION LOCATIVE

Favoriser l'accès au logement de droit commun

Sortir de l'urgence ne signifie pas toujours pouvoir intégrer un logement. Cautions, capacité à habiter, capacité à payer le loyer, sont autant d'inquiétudes que peuvent avoir les bailleurs vis-à-vis des personnes en situation de précarité. C'est pourquoi Coallia développe des dispositifs d'intermédiation locative, financés par l'Etat.

Dispositif phare du plan quinquennal pour le Logement d'Abord (2018-2022), l'intermédiation locative encourage la mobilisation du parc privé à des fins sociales. **Coallia loue des logements et les propose, en sous-location, à des personnes aux revenus modestes.** Nous assurons à la fois une sécurisation des bailleurs, privés ou publics, en garantissant le paiement du loyer, et un accompagnement des ménages, leur permettant d'accéder à l'autonomie.

L'année 2020 marque une augmentation des dispositifs d'intermédiation locative gérés par Coallia, avec des ouvertures dans plusieurs départements des Hauts-de-France et du Grand Est.

Ce sont plus de 4 000 personnes qui ont ainsi été logées et accompagnées au sein de plusieurs régions : Île-de-France (dispositif Solibail), Hauts-de-France, Grand Est, Normandie, Bourgogne-Franche-Comté et Provence-Alpes-Côte d'Azur. Ces mesures seront reconduites en 2021 et augmentées, avec l'ouverture de dispositifs sur de nouveaux territoires, notamment en Bourgogne-Franche-Comté.

Mais, l'année 2020 a aussi été une année particulière qui est venue modifier les pratiques professionnelles. Les travailleurs sociaux tout comme les familles ont su s'adapter rapidement et développer de nouveaux modes de communication. La priorité a été donnée au numérique pour maintenir le lien tout en continuant les démarches administratives. Cette nouvelle approche a permis aux familles d'acquiescer ou de renforcer certaines appétences face à l'outil numérique, leur permettant ainsi de gagner en autonomie.

Témoignage

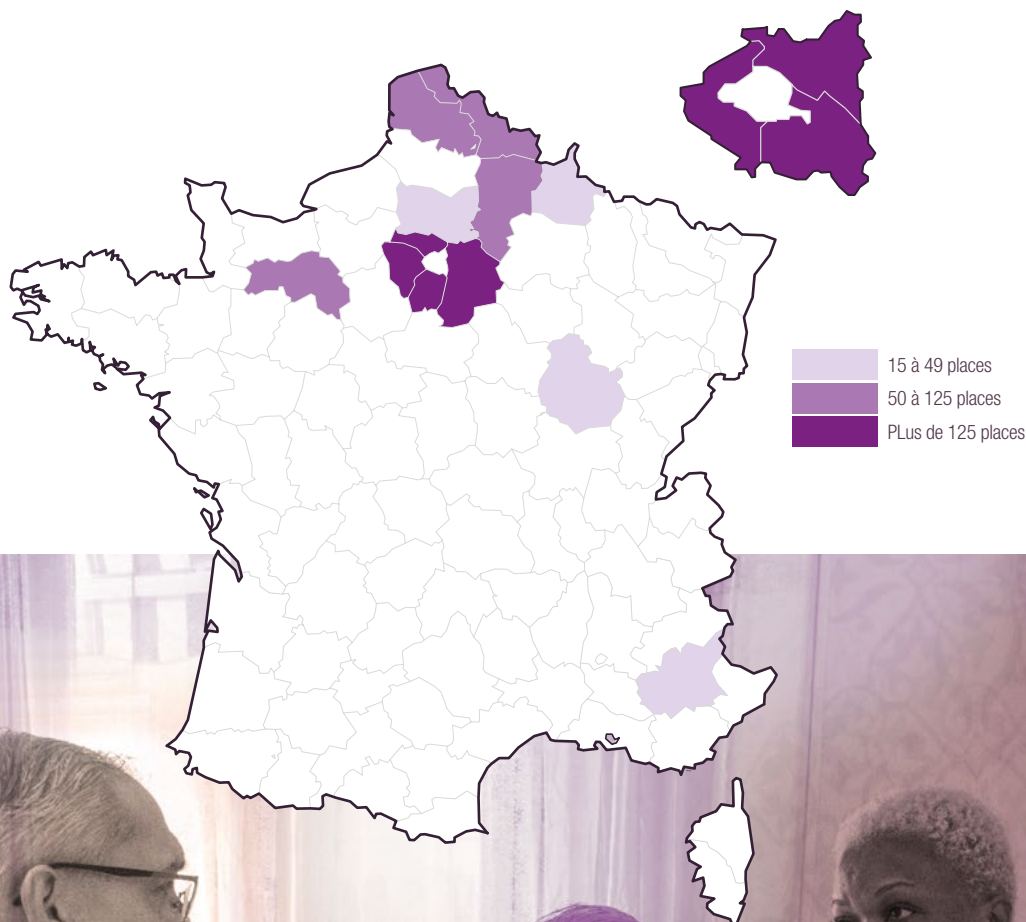
« Je suis dans un logement Solibail depuis 2019. Depuis la première crise sanitaire, mes échanges avec le travailleur social ont été plus nombreux et plus faciles pour moi, nous parlions avec l'application WhatsApp. J'arrivais même à lui envoyer mes documents avec mon téléphone et créer mes comptes pour mes démarches administratives : je me suis rendu compte que j'étais capable de le faire seule. »

Le service Solibail rattaché à l'Unité territoriale Insertion logement, Île-de-France

En 2020 nous comptons 797 logements en gestion dont 30 captations et 13 restitutions.

Nous avons ainsi accompagné au cours de l'année 2020, **740 ménages** (soit 2 460 personnes dont 1 720 adultes et 1 466 enfants) et **159 ménages sortis vers l'accès à un logement de droit commun**.

Durant la période de confinement, de mars à avril, pour maintenir la prévention sur le savoir habiter au sein des logements, le service de gestion locative a mis en place des tutoriels techniques afin de sensibiliser les occupants à l'aération, la maintenance des chaudières, la purge des radiateurs... Ces tutoriels ont été envoyés par le biais d'une application téléphonique.



Accueillir des réfugiés

A ce jour et depuis 2014, près de 2 800 bénéficiaires de la protection internationale, familles, ou personnes isolées, ont été accueillis par Coallia, dans l'un des 21 départements engagés dans le programme.

Le dispositif repose principalement sur l'articulation d'un accompagnement social qui se veut global, de l'accès direct à un logement adapté au plus près de la composition du ménage et d'une solution qui privilégie le glissement du bail pour qu'à terme le bénéficiaire accède au statut de locataire en titre.

Coallia renouvelle et poursuit sa forte mobilisation en faveur du programme de réinstallation.

En 2020, le programme, renouvelé dans une coordination régionale, s'appuie sur l'expérience de partenariats au long cours qui permettent de réunir l'ensemble des acteurs (collectivités, bailleurs, majoritairement sociaux, CAF, CPAM, établissements bancaires...) qui œuvrent ensemble à l'intégration de ces familles.

L'enquête menée par le GIP-HIS sur le parcours des ménages réinstallés entre 2017 et 2019 a permis d'identifier une série d'indicateurs-clés propres à alimenter le pilotage régional et de mener une réflexion en local autour de pistes d'intervention visant à favoriser l'intégration des réfugiés.



L'année 2020 s'est cependant déroulée dans un contexte géopolitique, sanitaire et sécuritaire, caractérisé par la gestion de contraintes impérieuses inédites qui ont, à divers niveaux, retardé la mise en œuvre des programmes et l'accueil des familles.

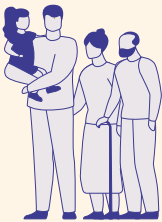
Si la liste des pays de premier asile s'est de fait allongée - le Rwanda, l'Ethiopie et le Cameroun se sont

ainsi ajoutés à la Jordanie, au Liban, à la Turquie, au Niger et au Tchad - seuls **1 000 réfugiés réinstallés sur les 5 000 attendus au niveau national ont pu effectivement voyager**. Majoritairement originaires de la Syrie, du Soudan et de la République centrafricaine, **280 d'entre eux ont été accueillis**, en tout début et toute fin d'année, **par les équipes de Coallia**.

Profils des publics réinstallés en 2020



Equilibre relatif entre les hommes et les femmes



Majorité de familles, de 0 à 82 ans, en moyenne de 4 personnes : **88 %**



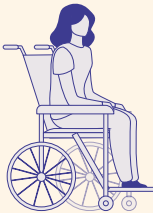
Dans une moindre mesure, de personnes isolées : **12 %**

La majorité des personnes isolées sont des hommes : **62 %**. Mais augmentation de la présence de femmes réinstallées isolées par rapport au programme précédent.



Plus de la moitié des personnes isolées accueillies **ont moins de 20 ans**.

Près de **4%** des personnes accueillies en 2020 présentent une vulnérabilité physique.



42 % d'entre elles présentent une vulnérabilité nécessitant la captation d'un logement adapté aux personnes à mobilité réduite.



LA VIE DE L'ASSOCIATION

PARTAGE ET TRANSMISSION : la Fondation Coallia – Stéphane Hessel



Créée en 2020 et abritée par l'Institut de France, la fondation Coallia Stéphane Hessel inscrit son action dans le prolongement des champs d'intervention de l'association Coallia. La fondation est animée par les mêmes valeurs d'humanisme, de solidarité et d'ouverture en concentrant ses missions autour des quatre axes de travail : l'innovation sociale, la solidarité internationale, l'accès à la langue, à la culture et à la citoyenneté et le débat d'idées toujours au service des plus vulnérables.



Ses missions

Les actions et prix de la fondation Coallia Stéphane Hessel-Institut de France servent un même objectif : celui **de donner ou préserver l'autonomie des personnes les plus vulnérables** à travers notamment :



- **Un prix de la fondation pour récompenser et soutenir l'innovation et l'ingénierie sociales** au service de l'amélioration des conditions de vie de personnes rencontrant des difficultés sociales.



- **Une bourse pour promouvoir l'apprentissage de la langue française**, pierre angulaire de l'autonomie et de l'intégration, auprès de nouveaux arrivants en France en leur facilitant notamment l'accès à une certification en français langue étrangère.



- **Un programme de solidarité internationale** pour accompagner des projets portés par des associations de migrants œuvrant dans leurs régions d'origine, pour le développement local, l'accès à la santé, l'éducation, l'eau et l'énergie.

Les projets soutenus en 2020

Les membres du Conseil d'administration se sont réunis pour la première fois le 16 décembre 2020.

Collège de l'Institut

- **Xavier Darcos**
Chancelier de l'Institut de France
Président de la fondation ;
- **Bernard Stirn**
Membre de l'Académie des sciences morales et politiques ;
- **Dany Laferrière**
Membre de L'Académie française ;
- **Daniel Rondeau**
Membre de L'Académie française.

Collège du Fondateur

- **Jean-François Carenco**
Fondateur, Président de Coallia ;
- **Claude Chirac**
Présidente d'honneur ;
- **Arnaud Richard**
Directeur général de Coallia ;
- **Xavier Ousset**
Membre du Conseil d'administration de Coallia.

À cette occasion, le Conseil d'administration a acté le soutien de la fondation à 5 projets de solidarité et de développement local au Sénégal et au Mali à hauteur de 10 000 euros par projet :

- Construction d'un centre de santé à Tambacounda au Sénégal par l'association pour l'éducation, la santé et le développement de Diarendi ;
- Réhabilitation et extension d'un centre de santé communautaire à Djinkoulou au Mali par l'association des ressortissants de Konsiga en France ;
- Électrification et clôture du centre de santé communautaire de Yaguine Banda au Mali par l'Association des ressortissants de Yaguine Banda ;
- Adduction d'eau potable à Gamera au Mali par l'Union pour le développement de Gamera ;
- Adduction d'eau potable à Gourel Nongobe au Sénégal par l'association développement et émergence de Gourel Ndongobe.

RESSOURCES HUMAINES : la poursuite des objectifs d'accompagnement et de gestion de la croissance des effectifs

La continuité des instances

Plus que jamais nécessaire, **le dialogue social a continué**. Grâce à l'adaptabilité des représentants des salariés, les différentes instances ont pu se réunir en visio conférence à un rythme soutenu, rendu indispensable par les nombreux sujets à évoquer tant en CSE que CSSCT, sous CSSCT et réunion des représentants de proximité. Ainsi, on a pu comptabiliser sur 2020 pas moins de 28 rencontres avec les élus du CSE, 14 avec ceux de la CSSCT.

La mise en œuvre du nouvel accord relatif à l'organisation et au temps de travail

L'année 2019 avait été marquée par **la renégociation des accords relatifs à l'organisation et au temps de travail** qui dataient de 1999. L'année 2020 a été celle de la mise en œuvre de ce nouvel accord. Pour rappel, les salariés en poste au moment du changement, au 31 décembre 2019, avaient le choix de prendre le nouveau régime ou conserver leur ancien temps de travail. Fin 2020, 1 332 salariés sont sur le nouveau régime (782 changements et 550 embauches).

La digitalisation au service du développement RH

La digitalisation s'était introduite timidement, 2020 a été un accélérateur permettant de garantir le déploiement des politiques RH.

L'Intégration

Le développement de Coallia implique le recrutement de nouveaux collaborateurs. En 2020, face à une augmentation soutenue de l'activité, **il a été essentiel de poursuivre un accueil et une intégration efficiente**. Le format de la journée d'accueil, habituellement mené en présentiel, a été adapté en distanciel. 131 Collaborateurs, toutes fonctions confondues et quel que soit le lieu de travail sur le territoire national ont pu y participer. Ce format a permis de remplir les objectifs fixés : transmettre de la lisibilité et de la compréhension sur Coallia et favoriser un lien direct avec la direction.

Les retours positifs ont enrichi la réflexion de réajuster notre processus d'intégration en 2021.

La formation

Depuis 3 ans, la direction de Coallia s'est engagée significativement dans la mise en place d'une politique de formation ambitieuse, avec **une augmentation de 56 % du budget formation**. Accompagner la monter en compétences, s'assurer que chaque collaborateur détient les outils pour mener ses missions sont des enjeux auxquels le plan de développement de compétences répond.

En 2020, c'est avec succès que ce challenge a de nouveau été relevé : **3 493 participations, 103 actions aux thématiques** diverses ont permis d'accompagner l'ensemble des métiers présents dans notre organisation.

Cette réussite globale est le fruit d'un investissement important du service développement RH pour coordonner et ajuster en permanence l'organisation des sessions de formation, d'un travail étroit avec l'ensemble de nos prestataires, qui ont réajusté les formats de formation dans les plus brefs délais et des équipes opérationnelles qui, conscientes de l'importance de la formation ont poursuivi inscriptions et ajustements des plannings, afin d'assurer la participation des collaborateurs.

Pour répondre à ses nouveaux enjeux, le plan de développement de compétences a été réadapté et enrichi de formations : Télétravail et confinement – détecter un collaborateur en difficulté, Bionettoyage et désinfection Covid-19, Télétravail massif en situation de crise.

Retenons également le déploiement du **nouveau système d'information de l'administration du personnel**, qui a nécessité un accompagnement au changement. 102 Sessions de formations ont été organisées et ont permis de former 478 collaborateurs en 3 mois sur l'utilisation du nouvel outil.

La gestion de carrières - la réforme de la formation

La participation au financement des formations individuelles est un levier que Coallia a toujours mobilisé dans la gestion des carrières.

La loi Avenir professionnel du 5 septembre 2018 a refondu dans sa globalité la formation professionnelle, tant dans les modes de financements, que les opérateurs et les outils. Cette transformation amorcée en 2019, s'est poursuivie au cours de l'année 2020 et aurait pu impacter notre politique. Des retards dans la mise en place des outils nationaux auraient en effet pu limiter le déploiement des formations validées en interne si Coallia n'avait pas pris la décision de financer en intégralité ces dernières. **La volonté a été de ne pas pénaliser les collaborateurs concernés et de s'assurer que chacun puisse être en situation de réussite dans le cadre de sa mobilité.**

Le Bilan à 6 ans

Le bilan à 6 ans a été introduit par la loi du 5 mars 2014 et a été modifié par la loi avenir professionnel. L'objectif étant de **développer l'employabilité de chaque collaborateur**. Ce bilan, obligatoire tous les 6 ans doit démontrer que chaque collaborateur a bien bénéficié sur cette période, d'un entretien professionnel tous les 2 ans et d'au moins une action formation dite « *non obligatoire* ».

Le premier bilan 2020 concernait tous les collaborateurs présents dans notre association depuis le 5 mars 2014 (promulgation de la nouvelle loi de la formation instituant le bilan à 6 ans). **1 358 Collaborateurs étaient concernés par ce bilan**. En juin, le premier état des lieux indiquait une obligation remplie uniquement pour 364 collaborateurs pour atteindre fin décembre **938 fin décembre**.

Cette réussite est le fruit d'un travail collaboratif et soutenu mené entre le service développement RH et l'ensemble des managers terrain sur le dernier semestre 2020.

Consolidation des éléments, inscriptions à des actions de formations, entretiens annuels 2020 menés hors campagne par les managers sont les différentes actions menées conjointement par ces acteurs, afin qu'un maximum de collaborateurs puissent répondre à l'obligation légale de ce bilan à 6 ans.

La Mission handicap & prévention poursuit ses engagements

La Mission handicap & prévention a poursuivi ses engagements en faveur des personnes en situation de handicap : **sensibilisation et accompagnement** des collaborateurs ont été les maîtres-mots de cette année 2020.

Pour la troisième année consécutive, la mission handicap s'est engagée dans le cadre de la SEEPH *Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées* :

- Campagne d'affichages ;
- Brochure d'information envoyée sur l'ensemble des sites ;
- Campagne d'emailing ludiques.

Les nouveautés cette année ?

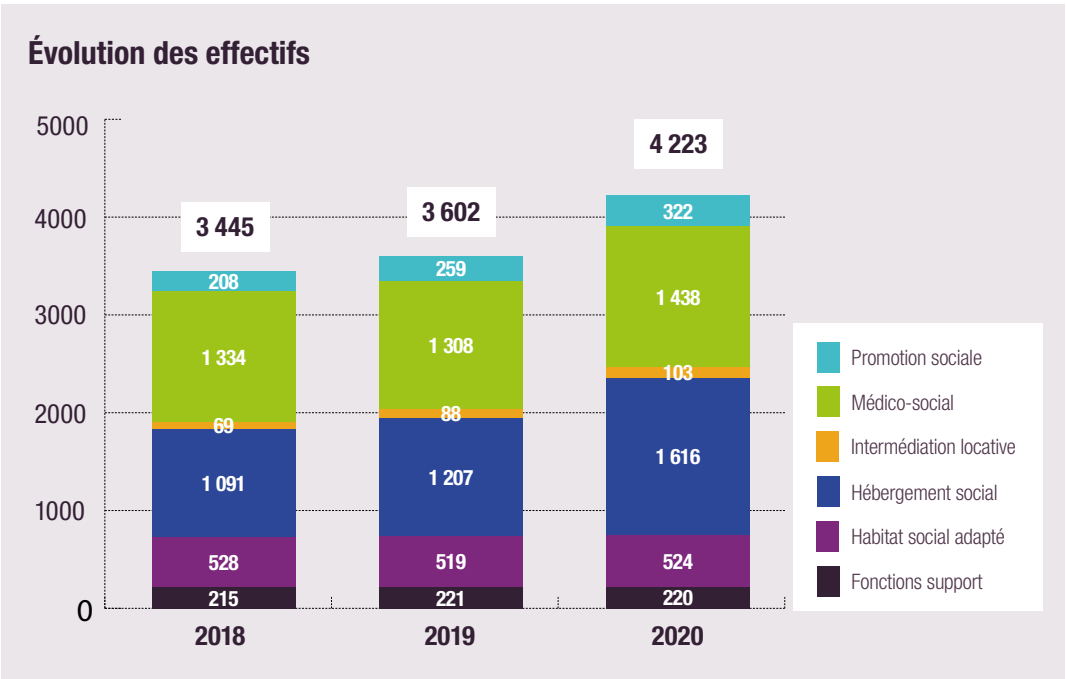
- Une campagne d'affichage ciblée sur nos métiers : 5 affiches ont été déployées représentant nos métiers (agent technique, agent administratif, agent de service, personnel soignant) ;
- La mise en place d'une cellule d'écoute téléphonique personnelle et confidentielle externalisée qui a permis d'accompagner 42 collaborateurs.

La Mission handicap & prévention a également fourni un **accompagnement de proximité** auprès des collaborateurs en situation de handicap.



Quelques chiffres

	2018 (incluant Coallia Solidaire)		30/11/2019 (incluant Coallia Solidaire)				31/12/2020 (incluant les stagiaires)			
	Nombre de salariés	ETP	Nombre de salariés	Dont CDI	Dont CDD	ETP	Nombre de salariés	Dont CDI	Dont CDD	ETP
Fonctions supports	215	211	221	196	25	215	220	196	24	219
Habitat social adapté	528	513	519	501	18	508	524	481	43	516
Hébergement social	1 091	1 048	1 208	1 010	198	1 162	1 616	1 151	465	1 558
Intermédiation locative	69	68	87	67	20	85	103	77	26	101
Médico-social	1 334	1 225	1 308	1 113	195	1 218	1 438	1 145	293	1 345
Promotion sociale	208	201	259	212	47	251	322	241	81	304
Total	3 445	3 266	3 602	3 099	503	3 439	4 223	3 291	932	4 043



QUALITÉ & MAÎTRISE DES RISQUES : protection des salariés et satisfaction clients



Le pôle Qualité, une proactivité pour satisfaire les clients

Le pôle Qualité a présenté **la démarche qualité aux activités pour identifier les référents qualité**, clé de voûte du futur réseau. Dans la perspective de refonte du SMQ, et dans une logique de transversalité, **la mise à jour du système documentaire s'est poursuivie** : conduite des travaux d'actualisation de la procédure d'asile en étroite collaboration avec la DHLA, amorce de nouvelles procédures de gestion des infrastructures en appui de la Direction technique. Des outils ont été construits conjointement pour faire face à la crise sanitaire comme le Plan de Continuité des Activités (PCA) ou les protocoles de protection des salariés.

Le service Santé, sécurité au travail, une mobilisation face à la crise sanitaire

Le service SST a proposé et participé aux **actions de prévention** contre le risque de contamination de la Covid-19 pour assurer la santé et la sécurité des salariés :

- Accompagnement et conseil pour la mise en œuvre du protocole sanitaire ;
- Evaluation du risque dans le document unique (DUERP) et sensibilisation des référents Covid et DUERP ;
- Appui aux établissements dans la mise en œuvre des mesures de prévention adaptées contre ce risque.

Autre fait marquant, **la 2nde campagne d'évaluation des facteurs de risques psychosociaux** s'est tenue de décembre 2019 à Mars 2020 : plus de 700 salariés ont participé à 43 réunions d'évaluation animées par 29 animateurs sur tout le territoire. Les résultats, dans chaque unité de travail, ont dégagé les actions prioritaires à mener. Le préventeur est venu dans chaque direction régionale renforcer la prévention des risques et rechercher des solutions pratiques en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail.

Le pôle 2002-2, une mission au service des établissements

Le pôle 2002-2 a accompagné les équipes dans la préparation de l'évaluation externe à travers le Projet d'Etablissement (PE) et l'élaboration du rapport d'évaluation interne. L'accompagnement sur mesure a inscrit les professionnels dans un questionnaire évaluatif de leurs pratiques, de leur organisation et de la qualité des prestations délivrées aux usagers. L'anticipation de la refonte de l'évaluation a permis d'intégrer rapidement l'impact de la pandémie aux outils de pilotage. La coordination et suivis réguliers auprès des équipes ont structuré cette dynamique et des groupes d'échanges ont été développés représentant une centaine de réunions dédiées aux sites et une mission d'accompagnement de 103 établissements.

Paroles de site :

« La disponibilité du pôle a largement facilité et fluidifié notre travail de réflexion puis d'écriture. Cette implication a participé à la rédaction d'un rapport de qualité. »

Le service de l'audit interne, la surveillance des principaux risques

Avec la Direction générale, le service de l'audit interne a mis à jour les outils associés aux cartographies des risques et réalisé des missions pour analyser, évaluer les risques et proposer les recommandations associées.

STRATÉGIE IMMOBILIÈRE : l'amélioration du cadre de vie des lieux d'accueil

Après un an d'existence, le service stratégie immobilière a étoffé son équipe afin de mieux répondre à la montée en charge des suivis d'opérations en cours ou de réhabilitation. Il inclut désormais la fonction d'amélioration de la qualité des lieux d'accueil et du cadre de vie, grâce à l'arrivée de l'**Aménageuse d'espaces**. Cette dernière intervient également dans l'ameublement des opérations livrées. Ses interventions sont réalisées sur nos différents établissements en exploitation ainsi que dans les projets neufs (construction et réhabilitation) afin **d'adapter et d'améliorer les locaux et le mobilier en fonction des besoins des équipes et des publics**.



L'activité du service stratégie immobilière s'est maintenue, malgré l'arrêt des chantiers en cours au plus fort de la pandémie et grâce à l'instauration du télétravail. Son instance, le COSI a pu se réunir mensuellement en visioconférence permettant ainsi la continuité de l'activité tout au long de l'année.



34 opérations inscrites dans le plan de suivi des opérations, dont :

Livraisons d'opération en 2020

- Méru (60) - A ce jour Résidence sociale 128 places | Coallia Habitat ;
- Paris 18° (75) - Résidence sociale Caille 48 places | HSF ;
- Courbevoie (95) - Résidence sociale (phase 2) 63 places | Coallia Habitat ;
- Alfortville (94) - Résidence sociale 187 places | Coallia Habitat ;
- Maisons Alfort (94) - Résidence accueil 70 places | MAH ;
- Maisons Alfort (94) - Pension de famille 30 places | MAH ;
- Montreuil (93) - Résidence sociale Etienne Marcel 120 places | (VEFA) Coallia Habitat.

Démarrage d'opération en 2020

- Paris 17° (75) - Résidence sociale Epinettes (phase 1) 117 places | RSF ;
- Paris 13° (75) - Résidence sociale Bellière (phase 2) 80 places | Antin ;
- Amiens (80) - Résidence sociale Louise Michel 131 places | Coallia Habitat ;
- Courbevoie (92) - Résidence sociale (phase 3) 72 places | Coallia Habitat.

Eléments financiers de l'exercice 2020

Compte de résultat consolidé 2020

En 2020, marquée par la crise sanitaire, l'urgence a pris le pas sur la demande d'asile. Coallia a répondu présente aux diverses sollicitations des pouvoirs publics et a permis l'accueil inconditionnel des usagers sous orientation du 115. Les produits d'exploitation issus de l'accueil d'urgence qu'il soit inconditionnel ou Covid représentent 95,7 % des produits de ce secteur.

Le résultat 2020 consolidé du groupe Coallia s'élève à 3 032 K€. Il est constitué en partie par un résultat exceptionnel de 3 684 K€, (dont 5 184 K€ lié aux différentes cessions intervenues en 2020).

Le chiffre d'affaires continue de s'accroître pour s'établir à 231 130 K€ en 2020 contre 216 986 K€ en 2019, soit une progression de + 6,13 %.

Cette année le résultat consolidé des activités non réglementées représente 1 816 K€ et les activités sous contrôle des tiers financeurs réalisent un résultat de 1 215 K€.

On note également une diminution du résultat d'exploitation qui s'élève à 646 K€ en 2020 contre 8 745 K€ en 2019, une baisse qui s'explique par un impact des charges externes et sociales, en effet le ratio charges d'exploitation/produits d'exploitation augmente de 2,55 points (99,83 % en 2020 contre 97,28 % en 2019).

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

Depuis 2015, le développement du secteur de l'hébergement social est en constante évolution totalisant à lui seul 37,8 % des produits d'exploitation de l'association. Le poids des activités de l'habitat social adapté (HSA) bien qu'en léger recul en 2020 au profit de l'hébergement social, reste à un niveau stable et représentent 22,6 % (soit 84 058K€) des produits de Coallia en 2020 contre 24,8 % en 2019.

Enfin les activités médico-sociales (MS) représentent 21,12 % soit 78 408 K€ des produits de Coallia en 2020, contre 24,8 % en 2019.

Bilan consolidé 2020

Le total du bilan diminue avec 265 949 K€ contre 275 882 K€ en 2019, sous l'effet des cessions réalisées en 2020. Les immobilisations corporelles ont diminué de 28 475 K€ sur l'exercice et la trésorerie s'établissait à 92 452 K€ au 31 décembre 2020.

Résultat consolidé 2020 de Coallia

COMPTE D'EXPLOITATION (EN K€)	2020		2019	
	K€	% CA	K€	% CA
CHIFFRE D'AFFAIRES	231 130		216 986	
Production immobilisée	578		1 905	
Autres ressources	128 879		84 635	
Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges	19 557		17 965	
Autres produits	132		304	
Total produits d'exploitation	380 276		321 765	
Coût d'achat des marchandises vendues	-1 681	- 1 %	- 979	- 0 %
Autres charges externes	-183 502	- 79 %	- 139 700	- 60 %
Impôts et taxes	-6 284	- 3 %	- 6 183	- 3 %
Charges de personnel	-156 455	- 68 %	- 132 775	- 57 %
Dotations amortissements et provisions	-27 105	-12 %	- 27 951	- 12 %
Autres charges	-4 604	- 2 %	- 5 432	- 2 %
Total charges d'exploitation	- 379 631	- 164 %	- 313 020	- 135 %
Engagements à réaliser sur ressources affectées			- 6 969	
Report des ressources non utilisées des exercices antérieurs			6 069	
Variation fonds dédiés	-		- 900	
Résultat exploitation	646	0 %	8 745	4 %
Résultat financier	1 028	0 %	- 443	0 %
Résultat courant	372	0 %	8 302	4 %
Résultat exceptionnel	3 684	2 %	1 392	1 %
Résultat net	3 031	1 %	8 525	4 %
Résultat de l'exercice	1 815		494	
Résultat de l'exercice sous contrôle de tiers financeurs	1 215		8 030	

Glossaire

3D	Dératisation, désinsectisation, désinfection
AFTAM	Association pour la Formation des Travailleurs Africains et Malgaches. Prend le nom de Coallia en 2012
ALT	Allocation de logement temporaire
AMP	Aide médico-psychologique
ASLL	Accompagnement social lié au logement
ASV (loi)	(loi) loi du 29 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement
ATSA	Accueil temporaire, service de l'asile
AVDL	Accompagnement vers et dans le logement
BIM	Modélisation numérique des données liées au bâtiment
CADA	Centre d'accueil des demandeurs d'asile
CAES	Centre d'accueil et d'évaluation des situations
CAFERUIS	Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale
CAFDES	Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale
CAO	Centre d'accueil et d'orientation
CAU	Centre d'accueil d'urgence
CDAPH	Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
CHRS	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale
CNAV	Caisse nationale d'assurance vieillesse
CPH	Centre provisoire d'hébergement
CQP	Certificat de qualification professionnelle
CSE	Comité social et économique
DALO	Droit au logement opposable
DDCS	Direction départementale de la cohésion sociale
DEMIE	Dispositif d'évaluation des mineurs isolés étrangers
DIAIR	Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés
DIHAL	Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement
DNA	Dispositif national d'accueil
DOETH	Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés
DRIHL	Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement
EHPA	Établissement d'hébergement pour personnes âgées
EHPAD	Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
ESAT	Établissements et services d'aide par le travail
ESH	Entreprises sociales pour l'habitat (anciennement SA HLM)
ETP	Équivalent temps plein
FAM	Foyer d'accueil médicalisé
FAS	Fédération des acteurs de la solidarité

FJT	Foyer de jeunes travailleurs
FTM	Foyer de travailleurs migrants
GEM	Groupe d'entraide mutuelle
GIR	Groupe iso-ressource. Indicateur de la dépendance utilisé en établissements médico-sociaux
GPEC	Gestion prévisionnelle des emplois et compétences
GUDA	Guichet unique pour demandeur d'asile
HS	Hébergement social
HSA	Habitat social adapté : autre désignation du logement accompagné
HUDA	Hébergement d'urgence des demandeurs d'asile
IME	Institut médico-éducatif
LHSS	Lits halte soins santé
MAS	Maison d'accueil spécialisé
MOUS	Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale
MS	Médico-social
NAO	Négociations annuelles obligatoires
OFII	Office français de l'immigration et de l'intégration
OFPRA	Office français de protection des réfugiés et apatrides
OHSAS	Système de management de la santé et sécurité au travail
PASA	Pôle d'accueil et de soins adaptés
PCIE	Passeport de compétences informatiques européen
PEA	Projet d'entreprise associative
PF	Pension de famille : habitation communautaire individuelle pour personnes désocialisées
PTFTM	Plan de traitement des foyers de travailleurs migrants
RS	Résidence sociale
RQTH	Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
SAJ	Service d'accueil de jour
SAMSAH	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés
SAVS	Service d'accompagnement à la vie sociale
SMQ	Système de management de la qualité
SSIAD	Service de soins infirmiers à domicile
Spada	Structure du premier accueil des demandeurs d'asile
TOSA	Standard de certification bureautique
UASA	Unité d'assistance aux sans-abri
UNA	Union nationale de l'aide des soins et des services aux domiciles
UNAF0	Union professionnelle du logement accompagné
VAE	Validation des acquis de l'expérience
VEFA	Vente en état futur d'achèvement



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

Tél. 01 53 46 38 38 - www.coallia.org

Suivez nous sur  et 

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 : CLUMIC Arts Graphiques Paris

ISSN : 2650-7544