



URGENCE : ABRI GRAND FROID ANNEMASSE

RAPPORT D'ACTIVITE

SAISON 2025 - 2026

Table des matières

1.	Présentation du dispositif	2
2.	Fonctionnement et ressources humaines.....	2
3.	Collaboration et Partenariat : clef de voute de l'accompagnement.....	4
4.	Abri « Isolés » : évolution des profils et tension sur les parcours	5
4.1.	Profil du public accueilli	5
4.2.	Situation administrative	6
4.3.	Durées de séjour et orientations.....	6
5.	Abri Familles : enjeux de protection et vulnérabilité accrue	7
5.1.	Profil des familles	7
5.2.	Durée des séjours et orientations.	8
5.3.	Problématiques principales	9
6.	Analyse comparative 2024-2025 / 2025-2026	10
7.	Perspectives 2026-2027.....	10

1. Présentation du dispositif

Le Plan d'Urgence Hivernale 2025-2026 s'est déployé de début novembre 2025 à fin avril 2026. Le dispositif Abri Grand Froid, porté par ARIES depuis de nombreuses années, dispose de 72 places réparties entre abri isolés (36 places) et abri familles (36 places). Les orientations vers ces structures sont gérées par le 115.

L'accueil est inconditionnel, sécurisé et bienveillant.

Les orientations vers des solutions d'hébergement ou de logement sont traitées par le SIAO, en lien avec le Conseil départemental ou les travailleurs sociaux référents du suivi, en amont de l'arrivée à l'abri.

Les abris isolés et familles sont situés à la Maison des Solidarités d'Annemasse. La configuration des lieux permet d'accueillir des publics distincts dans des espaces indépendant. Ce bâtiment regroupe également des partenaires locaux importants : Les Restos du Cœur et L'Accueil de Jour L'Escale.

2. Fonctionnement et ressources humaines

L'équipe des Abris Grand Froid est composée de 6 agents d'accueil social, d'un cuisinier et d'un chef de service. Ces personnels sont recrutés par ARIES. Un agent de sécurité est également présent durant les heures d'ouverture de l'abri pour personnes isolées.

Les missions des agents d'accueil sociaux ou travailleurs sociaux consistent à assurer l'accueil, la sécurité, la régulation du collectif et l'accompagnement au quotidien des personnes accueillies.

Les abris grand froid sont ouverts de novembre à fin avril. Ils se distinguent par deux modalités d'accueil : un abri pour les personnes isolées et un abri pour les familles. Bien que reposant sur un règlement commun, leur fonctionnement est adapté aux spécificités de chaque public.

Les travailleurs sociaux jouent en effet un rôle central dans le bon fonctionnement du dispositif. Au-delà de la mise à l'abri, ils assurent une mission polyvalente incluant la gestion matérielle, l'accompagnement social au quotidien et la régulation de la vie collective.

Sur le plan opérationnel, les agents participent activement à l'organisation du lieu : préparation des repas (en absence de cuisinier ou de bénévoles), gestion du linge de lit et de toilette. Ils impliquent également les bénéficiaires dans les tâches de la vie quotidienne (mise de table, vaisselle, ménage), contribuant ainsi à instaurer un cadre structurant et responsabilisant.

Leur rôle relationnel est tout aussi déterminant : ils veillent à la qualité du climat collectif, interviennent dans la gestion des conflits et assurent une présence rassurante. Ils constituent souvent un premier niveau d'écoute pour les usagers et participent à la réflexion autour de leur orientation vers des solutions d'hébergement.

Toutefois, ce retour de terrain met également en évidence certaines limites structurelles. Le turn-over du personnel fragilise la continuité de l'accompagnement et nécessite une adaptation constante de l'équipe, souvent contraints de compenser les manques de personnel, notamment en cuisine. Cette polyvalence peut impacter leur capacité à assurer pleinement leur mission principale.

L'entretien des locaux est réalisé par Annemasse Agglo, 7 jours/7. Trois agents interviennent quotidiennement et ont la charge du nettoyage de l'ensemble du bâtiment.

Des agents d'Annemasse Agglo interviennent pour des réparations techniques. Les délais d'intervention peuvent toutefois être rallongés en raison des contraintes administratives propres au fonctionnement de la collectivité.

En cas d'urgence technique, en dehors des horaires d'ouvertures d'Annemasse Agglo, nous pouvons contacter un numéro d'astreinte.

Un agent de sécurité de l'agence 2 S.P est présent de 17h15 à 9h le lendemain matin pour la semaine et en continu 24h/24 les week-end et jours fériés. Leur loge est située à l'entrée de l'Abri isolés, ce qui leur permet de contrôler les arrivées et les sorties. Ils effectuent des rondes régulières sur l'ensemble du bâtiment en incluant l'Abri famille.

Plusieurs pistes d'amélioration sont proposées : professionnalisation de la cuisine, détachement d'un agent technique au sein de la Maion des Solidarités permettrait de résoudre rapidement les problèmes.

Par ailleurs, certains éléments sont identifiés comme des points forts à consolider : la coopération entre l'Abri Grand Froid et l'Accueil de Jour l'Escale, les outils de suivi, les temps d'échange professionnels et l'organisation collective du quotidien. Une ouverture continue du dispositif les week-end et jours fériés favorise également un climat plus apaisé et des relations de meilleure qualité permettant de mieux cerner les problématiques rencontrées et d'y apporter des réponses adaptées.

Cette saison a été marquée par un turn-over important au sein de l'équipe. En effet trois agents d'accueil social ont quitté leur poste dès la première moitié de la saison, à la suite d'une proposition de contrat plus stable sous forme de CDI au sein de structures départementales.

Trois cuisiniers différents ont été recrutés au cours de la saison. Toutefois, les trois personnes engagées ont démissionné. L'appui de bénévoles a permis aux agents d'accueil social de se recentrer sur leurs missions sans systématiquement mobilisés sur la préparation des repas. Néanmoins, ces bénévoles étant de moins en moins présents au fil de la saison, les équipes ont dû adapter en permanence l'organisation des tâches quotidiennes afin de garantir la qualité des repas chauds. En fin de saison, ARIES a dû faire appel à un prestataire extérieurs pour assurer la livraison de repas.

3. Collaboration et Partenariat : clef de voute de l'accompagnement.

Le partenariat et la collaboration entre les différents acteurs sociaux du territoire est une valeur importante pour l'équipe d'accompagnement de l'Abri Grand Froid. Cela permet de proposer un accompagnement global des personnes sur le plan social, médical et professionnel.

Le suivi social relève des travailleurs sociaux référents. Pour les personnes isolées disposant de droits en France, ce suivi est assuré par les travailleurs sociaux de l'Accueil de Jour « l'Escale ». Les demandeurs d'asile ou réfugiés sont, quant à eux, suivis par institutions spécifiques comme Alpha3A.

Les familles sont majoritairement accompagnées par le Conseil Départemental dans les différents Pôles Médico Sociaux du secteur : Annemasse, Ville La Grand, Gaillard et Vétraz-Monthoux.

La Banque Alimentaire de Haute-Savoie fournit des denrées plusieurs fois par semaine ainsi que des produits spécifiques pour les jeunes enfants (couches, lait infantile, petits pots). Afin de proposer une alimentation variée et équilibrée des compléments de courses sont fait dans des magasins d'Annemasse

Les travailleurs sociaux de l'Accueil de Jour sont des partenaires de proximité pour une grande partie des personnes isolées. L'accueil de jour permet l'accès à une domiciliation ainsi que d'un suivi social. Toutefois, le partage de certains espaces de vie entre les abris et l'accueil de jour nécessite une organisation rigoureuse, notamment sur des temps clés comme les repas.

L'équipe de l'Accueil de Jour dispose d'une bonne connaissance du réseau de partenaires et entretiennent une collaboration régulière avec le SIAO. Néanmoins, l'accès rapide à des rendez-vous pour les nouveaux arrivants à l'abri reste parfois difficile, notamment pour initier les démarches administratives liées à une demande d'hébergement. Les délais pouvant atteindre plusieurs semaines, constituent un frein à un accompagnement réactif et de qualité.

En dehors des espaces de vie, la cuisine de la Maison des Solidarité constitue également un lieu de cohabitation entre les bénévoles de l'Accueil de Jour et le cuisinier de l'Abri Grand Froid. Les bénévoles y préparent des collations et des repas froids pour les bénéficiaires de l'Accueil de Jour. Pour cela la cuisine leur est mise à disposition une grande partie de la journée.

Cette cohabitation s'est révélée complexe en début de saison, notamment en raison des contraintes liées aux espaces de stockage (chambres froides et réserve sèche), parfois insuffisants au regard des volumes de denrées livrées par la Banque Alimentaire. Cette situation a nécessité des ajustements, notamment une limitation du nombre de personnes des Abris Grand Froid présentes en cuisine.

La présence simultanée de plusieurs bénévoles lors des livraisons en plus du cuisinier, a également rendu l'accès aux installations plus difficile, ne garantissant pas toujours des conditions de travail optimales. L'un des cuisiniers a d'ailleurs indiqué que ces conditions ne lui permettaient pas d'exercer sereinement ses fonctions, ce qui a contribué à sa décision de mettre fin à sa période d'essai.

Durant la période d'ouverture différents services d'ARIES ont assurés des permanences sur les deux dispositifs.

L'Equipe Mobile Santé Précarité a notamment réalisé, en quinzaine, des permanences infirmières et sociales. Ces interventions ont permis de poursuivre l'accompagnement de personnes déjà connues avant la période hivernale, mais également d'initier un suivi médico-social pour de nouvelles situations.

De plus un atelier de sensibilisation à l'hygiène bucco-dentaire a été proposé pour les enfants de l'abri familles.

La présence régulière de psychologue a permis à certaines personnes isolées d'engager un travail autour de la santé psychique. Des groupes de parole thématiques ont également été proposés. Par ailleurs, un atelier de psychoéducation a été mis en place au sein de l'abri familles. Certains parents ont également pu bénéficier de temps d'écoute individualisés.

Le service logement d'ARIES a également assuré des permanences au sein des abris, tant pour les familles que pour les personnes isolées. Ces interventions, appuyées sur des outils ludiques, ont permis de mieux appréhender les parcours d'accès au logement et d'identifier les ressources disponibles en matière d'hébergement et de logement sur le territoire d'Annemasse Agglo.

4. Abri « Isolés » : évolution des profils et tension sur les parcours

L'abri destiné aux personnes isolées dispose d'une capacité d'accueil de 36 places, dont 8 spécifiquement réservées aux femmes. Il est ouvert de 17h30 à 8h45 du lundi au vendredi et pour la troisième année en continu les week-end et jours fériés.

Cette ouverture continue évite une remise à la rue des personnes accueillies sur des temps où la plupart des institutions partenaires sont fermées. Cela permet également de tisser plus rapidement des liens de confiance entre bénéficiaires et professionnels, lien indispensable pour permettre l'émergence de projet d'hébergement chez les personnes accueillies.

4.1. Profil du public accueilli

Durant les 6 mois d'ouverture 93 personnes isolées ont été accueillies tout au long de la saison (62 hommes, 31 femmes). L'âge moyen est de 44,6 ans (18 à 79 ans).

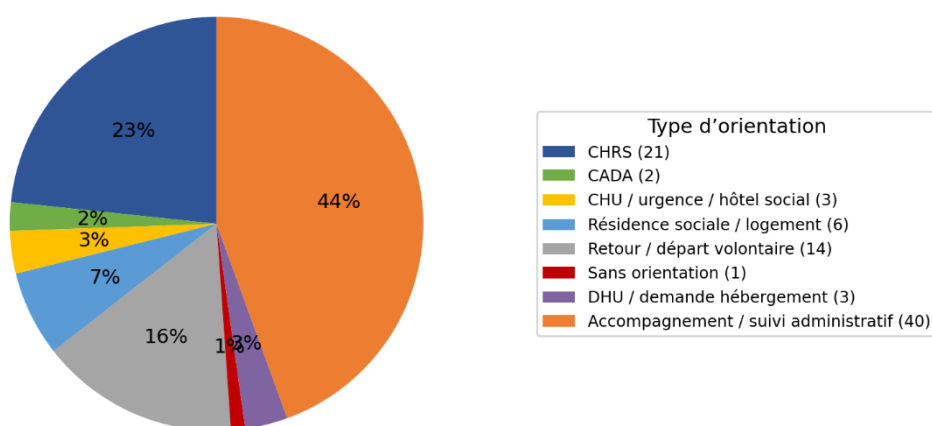
Les situations rencontrées confirment une précarité structurelle : ruptures de logement, parcours de rue prolongés, problématiques de santé mentale et d'addiction, isolement social et fragilités administratives.

4.2. Situation administrative

La saison 2025-2026 confirme une hétérogénéité des statuts administratifs par rapport aux précédentes saisons (demandes d'asile, titres valides, ressortissants UE sans droits ouverts, personnes sans droit ni titre), complexifiant l'ouverture de droits et les perspectives d'orientation.

4.3. Durées de séjour et orientations

Répartition des sorties – isolés



La durée moyenne de séjour atteint 65 nuits contre 53 la saison précédente. Cette augmentation de la durée des accueils traduit une moindre fluidité des sorties et une tension accrue sur les places disponibles dans les dispositifs. 36 orientations ont néanmoins pu être réalisées vers des solutions adaptées.

5. Abri Familles : enjeux de protection et vulnérabilité accrue

L'abri pour les familles compte lui aussi 36 places, cependant la capacité d'accueil maximale dépend de la composition familiale. En effet, les couples avec enfants bénéficient d'une chambre complète afin de garantir leur intimité. Les familles monoparentales partagent la chambre en fonction de l'âge et du sexe des enfants. Sur la totalité de la saison il y a eu en permanence 7 familles présentes représentant environ 30 à 32 personnes.

5.1. Profil des familles

15 familles ont été accueillies sur les 6 mois d'ouverture du dispositif. Cela représente un total de 52 personnes dont 30 mineurs soit 56 % de personnes accueillies. 53 % des familles accueillies sont monoparentales.

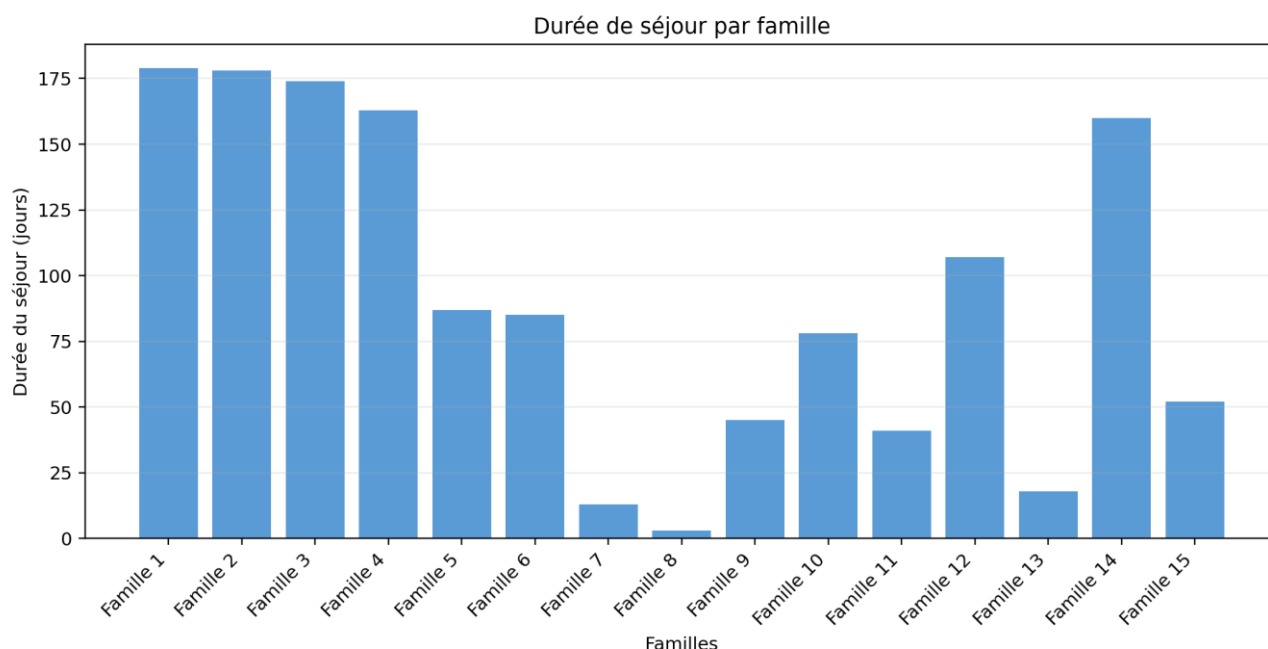
La saison confirme une hétérogénéité par rapport aux précédentes saisons des statuts administratifs (demandes d'asile, titres valides, ressortissants UE sans droits ouverts, personnes sans droit ni titre), complexifiant l'ouverture de droits et les perspectives d'orientation.

L'accueil des mineurs en âge d'être scolarisé représente 83% des enfants hébergés. Leur temps de présence au sein des abris a permis qu'ils puissent se stabiliser sur le plan des apprentissages. Les enfants en bas âges ont pu être sociabilisés et poursuivre un développement adapté à leur tranche d'âge (apprentissage de la marche, interaction avec un monde extérieur sécurisé).

Nous avons accueilli sur la saison 3 femmes enceintes. Leur accueil au sein de l'abri famille a permis de garantir un suivi avec les services de la PMI et aux futures mères de pouvoir vivre au mieux leur grossesse en étant dans une structure sécurisante.

5.2. Durée des séjours et orientations.

La durée moyenne des accueils est de 92.2 jours. Cette durée est en légère augmentation par rapport à la précédente saison, cela est due en partie au fait que les situations administratives nécessitent



L'accueil 24h/24 et la présence de professionnels constituent un cadre sécurisant indispensable.

Les orientations vers des solutions d'hébergement ou de logement sont gérées par le SIAO.

Le CHRS Les Bartavelles de Bonneville a accueilli 1 famille dans un logement en ville, le CHRS d'Aries d'Annemasse a accueilli une famille de 6 personnes dans un appartement. Les 2 autres familles ont été orientées vers des CHRS d'Annecy.

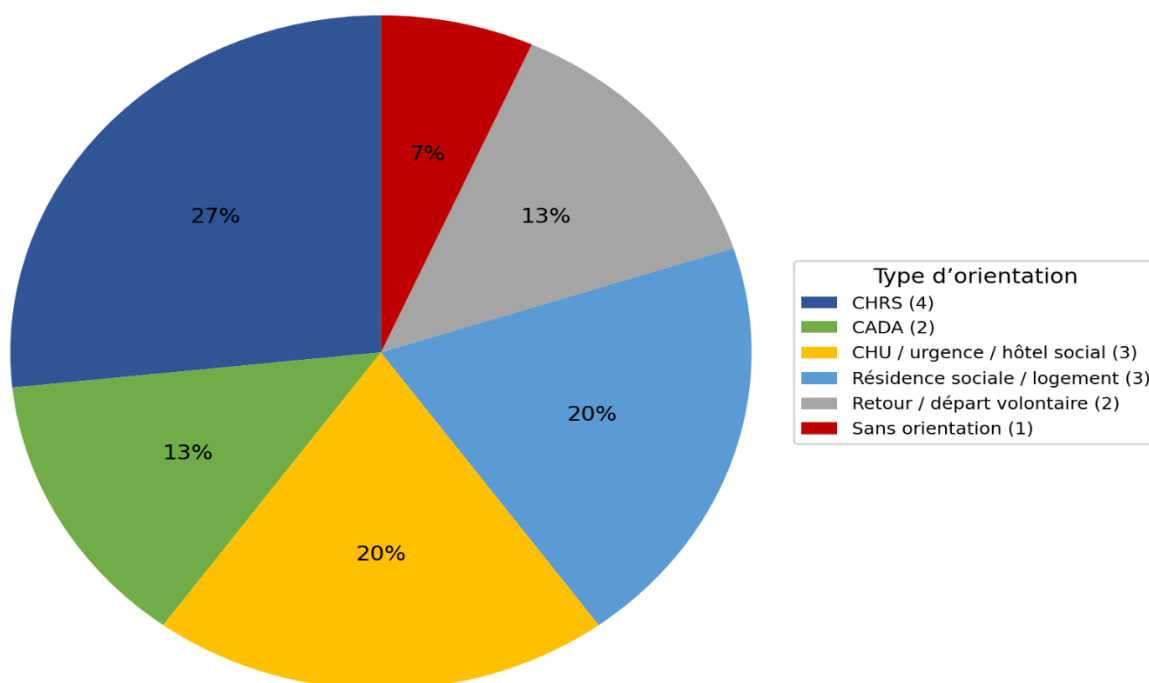
Trois familles monoparentales ont effectué des démarches pour intégrer une résidence sociale (ADOMA, ALPADES et AATES) et se sont vu proposés un logement dans les jours qui suivent la fermeture de l'abri. En attendant une famille a pu bénéficier d'une chambre d'hôtel financé par le 115, une seconde famille monoparentale a trouvé une solution temporaire dans son réseau personnel. La dernière famille a décidé de s'autofinancer une chambre d'hôtel.

Les orientations en CADA se sont faites sur La-Roche-sur-Foron pour une famille et dans la Drôme pour la seconde.

Les orientations en CHU ont été possibles au sein de deux structures à Annecy.

Deux familles ont décidé de quitter l’abri sans pour autant avoir annoncé de solution. Une famille a dû se rendre dans son pays d’origine pour un problème familial et une famille a quittée l’abri sans avoir communiquée avec l’équipe.

Répartition des sorties – familles



5.3. Problématiques principales

Les problématiques rencontrées relèvent principalement de violences intrafamiliales, ruptures conjugales, pertes de logement, parcours migratoires instables et précarité administrative.

L'accueil en continu et la présence éducative constituent un cadre sécurisant indispensable à une stabilisation de la situation globale des familles. Plusieurs adultes ont ainsi pu concrétiser un projet d'insertion professionnelle sous la forme de missions d'intérim régulières, de CDI et de formations qualifiantes (chauffeur de bus, aide à la personne).

6. Analyse comparative 2024-2025 / 2025-2026

La saison 2025-2026 enregistre la prise en compte de 142 personnes contre 176 en 2024-2025. Cette diminution ne traduit pas une baisse des besoins, mais s'explique par une rotation plus faible des places et un allongement des séjours. Le dispositif évolue ainsi d'une logique d'urgence saisonnière vers un outil de stabilisation intermédiaire.

Cette diminution met également en lumière les difficultés croissantes rencontrées par les partenaires pour identifier des places disponibles dans les dispositifs d'hébergement et de logement sur le territoire d'Annemasse Agglo.

7. Perspectives 2026-2027

Plusieurs axes structurants se dégagent :

- Renforcer le travail de partenariat afin d'anticiper au mieux des sorties. L'approche de la fermeture de l'Abri Grand Froid génère en effet du stress et des angoisses chez les personnes accueillies. Afin de les limiter et d'anticiper les orientations vers des solutions d'hébergement ou de logement, il apparaît nécessaire de proposer des rendez-vous prioritaires avec les référents sociaux. En effet certaines familles ou personnes isolées ont eu un rendez-vous de suivi dans les jours précédents voir dans les semaines qui suivent la fermeture des abris. Des permanences des Pôles Médicaux Sociaux ou des travailleurs sociaux référents pourrait permettre de fluidifier les parcours et d'anticiper la période post-dispositif.
- Consolider les ressources humaines. Les contrats de travail proposés sont des CDD, cette précarité complique le recrutement et la fidélisation de professionnels qualifiés dans le secteur social. Cette difficulté est renforcée dans un territoire frontalier avec la Suisse. Une ouverture à l'année de l'abri famille répondrait à un besoin sur le territoire et de pouvoir renforcer la fidélisation des professionnels.
- Renforcer et développer les partenariats sur la question du logement et de l'hébergement. Un travail partenarial renforcé permettrait de faciliter les parcours d'insertion, tout en améliorant la lisibilité des dispositifs existants. La mise en place de permanences de la Maison de l'Habitat pourrait constituer une réponse adaptée.
- Développer les partenariats en matière d'insertion professionnelle. Le développement de partenariats avec des structures et entreprises d'insertion permettrait à certaines personnes d'engager un parcours vers l'emploi.
- Poursuivre le dialogue stratégique avec les services de l'État sur l'articulation entre urgence hivernale et stabilisation pérenne. Il apparaît nécessaire de renforcer la coordination autour de l'articulation entre urgence hivernale et solutions de stabilisation pérennes.

Conclusion

Le Plan d'Urgence Hivernale 2025-2026 confirme son rôle pivot dans la gestion des situations de grande précarité sur le territoire d'Annemasse Agglo.

L'allongement des durées d'accueil et la complexification des profils témoignent d'une précarité désormais structurelle, nécessitant une adaptation du dispositif et un renforcement des coordinations entre l'Agglomération, l'Etat et les partenaires locaux.

Toutefois, le fonctionnement actuel, limité à six mois d'ouverture par an, ne permet pas toujours de recruter et de fidéliser des professionnels qualifiés, ni d'assurer une continuité optimale de l'accompagnement.

Dans ce contexte, la pérennisation de l'Abri Grand Froid apparaît comme une évolution nécessaire. Elle permettrait de stabiliser les équipes et de garantir un accompagnement de qualité, adapté aux besoins des publics accueillis.