

6 avenue de l'Olivetto
06000 NICE

☎ 04.93.53.17.00

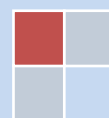
✉ 04.93.53.17.18

direction-medico-social@fondationdenice.org

RAPPORT D'ACTIVITÉ
DU 01/01/2017 AU 31/12/2017



CENTRE D'HÉBERGEMENT
ET DE RÉINSERTION SOCIALE



SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	3
2. LES MISSIONS GENERALES DU CHRS.....	6
2.1 Offrir un chez soi (héberger).....	6
2.2 Aider matériellement et financièrement.....	
2.3 Accompagner vers l'autonomie en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions	7
2.4 Rendre les droits effectifs	7
2.5 La démarche d'évaluation qualité de ces missions.....	8
3. LE SERVICE HÉBERGEMENT URGENCE	9
3.1 Héberger pour satisfaire les besoins élémentaires.....	9
3.2 Construire un parcours d'autonomie.....	9
3.3 L'activité	9
3.4 Caractéristiques du public hébergé	10
3.5 Points forts, Points faibles	12
4. SERVICES HEBERGEMENTS INSERTION	14
4.1 L'activité CHRS unité Service Insertion Global (3 et 4)	14
4.2 L'activité unité Service Insertion Jeunes	15
5. LE CHRS STABILISATION	18
5.1 Rappel du projet	18
5.2 L'inscription dans le dispositif social et sanitaire : une priorité de notre accompagnement	18
5.3 L'activité	20
5.4 La situation des personnes à la sortie	23
5.5 Conclusion	26
6. L'AAVA.....	27
7. L'ACTION DE SUITE	28
8. POINTS FORTS DES SERVICES "HEBERGEMENT"	29
9. DIFFICULTES REPEREES DES SERVICES "HEBERGEMENT"	31

1. INTRODUCTION

En 2017, la Fondation de Nice Patronage Saint-Pierre Actes poursuit son action en faveur des plus démunis, dans la réponse aux situations de précarité et d'exclusion, selon des valeurs et des principes qui privilégient la dignité, le respect, la solidarité, les droits et les responsabilités de la personne accompagnée, du citoyen.

Elle accompagne en moyenne 6000 personnes par an et organise ses interventions dans 3 secteurs d'activité :

Le secteur accompagnement social et médico-social se consacre aux publics les plus vulnérables et à la lutte contre la grande pauvreté. Il regroupe 3 établissements médico-sociaux du champ des addictions et de la précarité associée aux maladies invalidantes, le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) pour personnes isolées et familles, la Halte de nuit ouverte de mai à octobre et le Service Migrants qui accompagne la demande d'asile principalement sur le moyen et haut pays. 260 logements dont 70 propriétés de la Fondation sont supports de ces activités de mise à l'abri, d'hébergement, d'accompagnement social global vers un logement autonome. Ce secteur compte 96 salariés, dispose d'un budget d'environ 9,5 millions d'euros.

Le secteur accès à l'emploi repose sur le principe selon lequel la reprise d'une activité représente le meilleur moyen d'accéder à l'autonomie. Il regroupe, un Atelier d'Adaptation à la Vie Active (AAVA), un Atelier Chantier d'Insertion (ACI) avec le support d'une ressourcerie, le dispositif Cap Entreprise qui met en relation directes offres et demandes d'emploi à partir de la méthode IOD (Intervention sur l'Offre et la Demande créée par l'association Transfer), Flash Emploi pour les nouveaux entrants dans le RSA, Appui Intensif Emploi pour les allocataires du RSA les plus anciens, une action de développement d'un réseau d'entreprises ainsi que le Centre de Pré-Orientation pour définir un nouveau projet professionnel pour des personnes en situation de handicap. L'Auto-Ecole sociale, Reprises qui rémunère le travail à la journée pour les usagers de drogue et un partenariat avec le PLIE du Pays de Lérins complètent ces interventions. Ce secteur intervient sur tout le département des Alpes-Maritimes de Grasse à Menton. Il compte 80 salariés, dispose d'un budget d'environ 4,5 millions d'euros

Le secteur enfance famille, rassemble divers établissements de la protection de l'enfance. Il apporte un soutien matériel, éducatif et psychologique aux enfants accueillis en collaboration avec leur famille (maison d'enfants à caractère social, internats pour adolescents/tes et jeunes majeurs/es, Action Educative à Domicile, accompagnement à la parentalité en Maison d'arrêt, service professionnalisé d'administrateurs ad'hoc Pélican) étoffé par un nouveau service de placement à domicile, un lieu ressource pour enfants déscolarisés, une plateforme de services jeunes 16-26 ans avec un support hébergement en vue d'agir simultanément sur les volets éducatifs et insertion et promouvoir en complément du droit commun, des pédagogies alternatives. Ce secteur compte 91 salariés, dispose d'un budget d'environ 5,5 millions d'euros.

Le siège social complète les interventions de ces directions opérationnelles en apportant un soutien technique et en garantissant le respect des réglementations liées notamment à l'emploi de fonds publics (la direction générale, la direction administrative et financière, la direction des ressources humaines et les directions techniques et du patrimoine). Il est constitué de 27 salariés et dispose d'un budget d'environ 1 million d'euros.

Depuis 2017, la Fondation développe également une nouvelle activité de soutien auprès des associations de bénévoles du département, à partir de la collecte de dons et legs, qu'elle compte intensifier.

Cette dynamique d'ensemble s'inscrit en cohérence avec les orientations stratégiques de la Fondation :

- ***Le développement du pouvoir d'agir dans le but de :***
 - Renforcer le pouvoir d'action et de décision des personnes accompagnées, mineures et majeures, en vue de les rendre davantage acteurs de leur parcours, autonomes et leur permettre d'influencer positivement le cours de leur vie.
 - Réinventer l'identité managériale de la Fondation en aménageant le système pyramidal actuel et mettre en œuvre l'évaluation à 360° c'est-à-dire travailler sur les compétences de chaque salarié-ée en faisant intervenir toutes les parties prenantes qui ont un lien, direct ou indirect, en amont ou en aval, avec lui.
 - Favoriser des comportements responsables (consom'acteurs, éco citoyens, ...) au niveau des salariés-ées et des personnes accompagnées
- ***L'innovation sociale afin de :***
 - Poursuivre et intensifier la fonction recherche et développement de la cellule projets pour continuer à innover dans les pratiques sociales et dans les actions à mener au profit des publics les plus vulnérables.
 - Rechercher des financements privés, des coopérations, des montages favorisant l'expérimentation, l'initiative dans le but de réduire toute forme de précarité et d'exclusion.
 - Intégrer le numérique dans les pratiques professionnelles pour gagner en efficacité et en autonomie.
 - Attirer des bénévoles pour compléter et enrichir les interventions.

Les perspectives 2018 :

Il s'agira de s'engager résolument dans la mise en œuvre des principes supports des politiques publiques du logement d'abord et développés depuis 20 ans par Cap Entreprise sur le champ de l'accès à l'emploi durable pour les minima sociaux : passer directement de la rue au logement ou du chômage de longue durée à l'emploi. Notre objectif est de compléter les accompagnements par étapes proposant une résolution progressive des freins.

Pour cela, nous accentuerons au sein de notre CHRS l'accompagnement hors les murs, nous engagerons une politique active de captation de logements pour fluidifier les sorties, nous envisagerons une candidature commune avec Isatis et l'hôpital psychiatrique Sainte Marie sur l'appel à projets ACT (Appartements de Coordination Thérapeutique) « Un chez soi d'abord ».

L'ouverture du CAARUD (Centre d'Accueil, d'Accompagnement à la Réduction des risques pour les Usagers de Drogue) à Nice dans un local fixe, la création de deux projets pour améliorer le cadre de vie des demandeurs d'asile et favoriser l'insertion des réfugiés, comme d'un accueil de jour pour les femmes mises à l'abri dans notre Halte de nuit compléteront ces évolutions.

Afin de continuer à renforcer nos actions en faveur de l'accès à l'emploi, nous envisageons de créer une entreprise d'insertion dans le bâtiment afin d'assurer dans une dynamique d'économie circulaire les travaux d'entretien et de répartition de nos 280 logements, de renforcer l'action Flash Emploi sur Nice afin de diminuer les délais d'attente pour les nouveaux entrants du RSA. A l'horizon 2018, le secteur accès à l'emploi devra également renforcer les liens entre les thématiques emploi/logement.

Pour le secteur enfance famille, il s'agira de concrétiser un CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) pour 5 ans renforçant le nombre d'accompagnements d'enfants à domicile, consolidant notre plateforme de services jeunes et stabilisant nos maisons d'enfants et d'adolescents. Le contexte est de plus en plus marqué par une transformation de l'offre en parcours et non plus en places, graduée, flexible, avec des services d'accueil à la carte en plus des internats classiques, des réponses modulaires avec des intervenants pluriels. Nous devons accompagner ces changements.

Enfin, le projet d'évolution de notre épicerie solidaire en épicerie collaborative de quartier et la création d'une cellule verte transversale à la Fondation pour engager des comportements plus écoresponsables seront parmi les autres chantiers emblématiques à l'œuvre dans la Fondation.

2018 devra être l'année de l'accentuation de nos coopérations internes et externes, que ce soit avec nos partenaires, les personnes accompagnées pour construire de nouvelles réponses, plus efficaces, pour mieux s'adapter à l'évolution des besoins sociaux, pour faciliter l'innovation et la création de lien social.

2. LES MISSIONS GENERALES DU CHRS

Ces missions sont définies notamment au sein du référentiel AHI de juillet 2010.

2.1 OFFRIR UN CHEZ SOI (HÉBERGER)

La Fondation s'engage à promouvoir l'hébergement individuel des personnes assurant l'intimité de chacun, la cohésion familiale (l'exercice des droits d'hébergement des enfants, ...), l'apprentissage de l'autonomie, si nécessaire.

Elle s'attache également à proposer des hébergements dans les centres villes, favorisant la mixité sociale, la réalisation des démarches par l'accès aux transports.

L'établissement met à disposition des hébergements dans le diffus sur Nice et Menton et Cagnes sur mer.

En 2017, 21 places d'urgence, 36 places de stabilisation et 156 places d'hébergement d'insertion dont 24 à destination des jeunes sont réparties dans le diffus.

Ces places installées s'étendent sur un territoire allant de Cagnes sur Mer à Menton mais majoritairement sur Nice.

Ces logements sont équipés en matériel de première nécessité (mobilier, électroménager, linge de lit, vaisselle et entretien).

Le CHRS Stabilisation fait l'objet d'un rapport spécifique.

L'objectif de la mission d'offrir « un chez soi » est de mettre à l'abri les personnes dans des conditions décentes afin de leur permettre d'être stabilisées et de bénéficier d'une adresse, première étape nécessaire à toute démarche d'insertion.

Afin de favoriser le principe de réalité, toute personne bénéficiant du logement meublé mis à sa disposition est redevable du différentiel de loyer (loyer réel-aide au logement CAF).

Chacun de ces logements est soumis à des visites annuelles de conformité par l'équipe technique lors desquelles sont vérifiés les critères de sécurité et d'hygiène.

Courant 2017, la mise en route d'un pôle logement a permis de renforcer la fonction logistique liée à cette mission d'hébergement.

Les états des lieux et visites à domicile participent également à la vigilance permanente assurée par les travailleurs sociaux intervenants et le chef de service.

2.2 AIDER MATÉRIELLEMENT ET FINANCIÈREMENT

La Fondation fait valoir le droit commun en termes de ressources et d'aides.

Si ce droit commun est inexistant, non encore effectif ou insuffisant, elle soutient les personnes par le biais d'aides financières selon un barème tenant compte du reste à vivre prédéfini.

Elle privilégie l'octroi d'espèces ou de tickets service, favorisant ainsi une certaine souplesse dans leurs achats (alimentation, transports, hygiène, ...).

Ces aides sont soumises à une évaluation préalable et continue du budget (ressources/charges) dont dispose la personne.

Une fiche de compte individuelle est remplie conjointement avec la personne hébergée tous les mois par le référent dans la perspective d'un travail autour de l'autonomie budgétaire.

Le CHRS met à disposition des moyens techniques (téléphone, internet, photocopieuse, journal) afin de favoriser les différentes démarches nécessaires à l'insertion.

Une aide à la mobilité peut être proposée dans les différentes démarches en lien avec le projet d'insertion (déménagement, hôpital, visites logements, emploi, ...) par l'usage ponctuel d'un véhicule du CHRS.

2.3 ACCOMPAGNER VERS L'AUTONOMIE EN PRENANT EN COMPTE LA PERSONNE DANS TOUTES SES DIMENSIONS

La Fondation est vigilante à la co-construction (usager/référent) du projet sur toute la durée de l'accompagnement formalisé selon les documents suivants :

- Un contrat de séjour fixant les objectifs individualisés, réactualisé par des avenants à chaque prolongation de séjour,
- Un contrat de sous location meublé établi pour la durée de l'hébergement.

L'accès aux dispositifs de droit commun est priorisé (ressources, identité, santé, ...).

Un référent désigné suit la personne sur l'ensemble de son parcours. Les projets élaborés sont également discutés et validés en équipe pluridisciplinaire.

Ce diagnostic partagé tend à favoriser une objectivité, une équité de traitement.

L'accompagnement global se décline sous différents domaines en fonction des besoins individuels en assurant la cohérence et la continuité des différents axes du projet.

Chaque domaine d'intervention fait l'objet d'un diagnostic (antécédents, aptitudes, freins, souhaits, faisabilité, ...) puis d'une mise en place d'actions adaptées faisant appel à des partenaires :

- Administratif : Préfecture, Mairie, administrations Publiques.....
- Emploi : Cap entreprise, AAVA Actes-Ressources, Pôle emploi, Mission locale, Intérim...
- Logement : Siao Logement, Bailleurs privés et publics, IML...
- Santé : CPAM, PMI, MDPH, CMP, CHU, ...
- Parentalité : AEMO, AED, Crèche, école, ...
- Accompagnement à la vie sociale : ateliers collectifs, centres de loisirs, évènements culturels, ...

Les objectifs et l'évolution de la situation sont retranscrits sur différents supports permettant une évaluation en continu de l'accompagnement sous l'autorité du chef de service : compte-rendu de réunions de service, contrats de séjour, DIPC, avenants, rapports d'admission, de prolongation et bilan.

2.4 RENDRE LES DROITS EFFECTIFS

La Fondation s'attache à promouvoir l'accès aux droits des personnes accueillies.

La réalisation de cet objectif va permettre à la personne de s'inscrire dans une démarche d'accès à l'autonomie et de pouvoir ainsi trouver ou retrouver une place dans la société.

Cet accès aux droits se fait prioritairement par un processus d'apprentissage, d'information et d'organisation.

Différents domaines sont concernés par cet objectif : l'état civil, la citoyenneté, les prestations sociales, la justice, les droits de la famille, l'accès aux services bancaires, l'accès aux soins, l'accès au logement social, l'accès aux dispositifs relatifs au relogement.

2.5 LA DÉMARCHÉ D'ÉVALUATION QUALITÉ DE CES MISSIONS

Ces prestations ont fait l'objet d'une démarche d'évaluation interne et externe réalisée en 2013-2014. Chacune des évaluations a fait l'objet d'une part d'un rapport d'évaluation interne et d'autre part d'un rapport d'évaluation externe. Sur la base de ces évaluations des axes d'amélioration ont été priorités.

Un comité de suivi de la démarche d'évaluation qualité, composé de cadres, de représentants des équipes et des personnes accueillies se réunit de manière bi mensuelle afin de veiller à l'avancée de la démarche d'amélioration.

Des procédures ont pu être établies ou actualisées (par exemple paiement du différentiel de loyers, signalement d'enfants ou d'adultes en danger, maintenance des appartements et des véhicules. Le projet d'établissement et le règlement de fonctionnement ont été actualisés une nouvelle fois.

La place de l'établissement sur le territoire et ses liens avec les partenaires a été envisagée cette année sur le plan de l'emploi.

En outre des séances de travaux spécifiques réunissant chefs de service et secrétaires ont eu lieu à la suite du regroupement des services à Gioffredo pour mettre à jour et harmoniser l'ensemble des documents et formulaires utilisés par les équipes.

Un répertoire informatique « Gioffredo commun » a été créé pour faciliter l'accès de tous au même « Manuel qualité ».

Les projets de déménagements reportés à plusieurs reprises ne nous ont pas permis de poursuivre la démarche d'amélioration continu au rythme prévu.

Cette démarche retrouvera sa dynamique dès la reformulation du projet d'établissement.

3. LE SERVICE HÉBERGEMENT URGENCE

Le Service Hébergement Urgence reçoit une proportion importante des ménages (personnes isolées) hébergés dans le réseau partenarial départemental du SIAO.

Ce service contribue au sein du CHRS à remplir un ensemble de missions telles qu'elles sont définies dans le référentiel national des prestations du dispositif « accueil-hébergement-insertion » (AHI « héberger pour satisfaire les besoins élémentaires », « construire un parcours d'autonomie » sont en particulier menées dans le service).

3.1 HÉBERGER POUR SATISFAIRE LES BESOINS ÉLÉMENTAIRES

L'accompagnement au Service Hébergement Urgence consiste, à partir d'une admission en *hébergement* qui peut s'effectuer très rapidement sur orientation du SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de L'Orientation), à actualiser l'*évaluation* des situations des personnes accueillies, à traiter les questions immédiates et les orientations à très court terme.

3.2 CONSTRUIRE UN PARCOURS D'AUTONOMIE

Le Service Hébergement Urgence maintient en même temps un accompagnement d'insertion en principe limité à deux mois. Il aide si besoin les personnes sur le plan financier, alimentaire, ou l'aide aux transports. Il vise en particulier à *faire émerger un projet* social avec la personne, à *ouvrir* ou récupérer *ses droits* en matière d'état civil (carte d'identité, ...), de droits sociaux, de constitution de dossiers de demande de logements, de déclaration d'impôts, de surendettement. Il *accompagne* la personne dans ses démarches de santé, de clarification de sa situation personnelle ou familiale, dans ses projets d'emploi, ses recherches de solutions adaptées en matière d'hébergement à plus long terme ou d'accès à l'emploi

Ce travail nécessite d'avoir construit, de maintenir et d'actualiser un réseau partenarial multidisciplinaires pour trouver les diverses orientations nécessaires à chaque personne.

3.3 L'ACTIVITE

Public : personnes majeures isolées et couples sans enfant, en situation de précarité et d'exclusion sans solution d'hébergement.

Missions :

- évaluer les potentialités et ressources (personnelles et financières) de la personne,
- élaborer un projet ou un parcours d'insertion adapté en lien avec les partenaires,
- gérer une situation d'attente (ressources, entrée dans un dispositif d'insertion, de soins...),
- permettre un simple temps de pause pour des publics très marginalisés,
- préparer la sortie la plus appropriée.

Une étroite collaboration est maintenue avec les gérants de meublés, lesquels sont satisfaits de notre vigilance. Le secrétariat, et la comptable de l'établissement assurent le lien et la facturation. Les visites en chambre meublée s'effectuent selon les besoins (vérification de remarques des usagers, signalement des bailleurs, accompagnement et états des lieux pour Adoma)

Partenariat :

Le partenariat opérationnel est effectif avec de nombreux organismes et services.

Le service est représenté aux commissions d'attribution d'Adoma. Cette participation est appréciée et nous sommes sollicités en tant que tiers orienteur à la réunion d'évaluation biannuelle dont l'objectif est le bilan des orientations et l'analyse des besoins de réorientation.

- **Nombre de personnes hébergées : 66 personnes**

Le nombre de personnes hébergées est en diminution par rapport à 2016. Mais malgré des règles de priorisation visant à mieux fluidifier le parcours des usagers, le manque de rotation dans les structures, le manque de places pour les plus de 25 ans, les listes d'attentes sur les structures insertion se sont encore rallongées d'une manière importante cette année.

Hommes	51	77%
Femmes	15	23%

Par rapport à 2016, les hommes restent très largement majoritaires dans les situations d'isolement et de précarité.

- **7292 nuitées**, soit une moyenne de **108.84 nuitées** par personne,
- **1387 Tickets services** ont été octroyés, pour un montant de **6935 €**, soit une moyenne de 105 €/ personne/ séjour.

Évolution par rapport à 2016

Une augmentation notable de près de 14 nuitées en moyenne par personne. Elle est due principalement à l'accroissement de la durée d'attente d'entrée dans d'autres dispositifs. La disparition de plusieurs partenaires assurant des orientations possibles après l'hébergement d'urgence a raréfié les possibilités de sorties. La prolongation des durées de séjour et la mise en place de l'épicerie solidaire de la Fondation ont entraîné une forte diminution des aides alimentaires en tickets service.

3.4 CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC HÉBERGÉ

Age des personnes sorties : 48 personnes

18/24 ans	5	10,42%
25/29 ans	12	25,0%
30/34 ans	5	10,42%
35/39 ans	10	20,8%
40/44 ans	4	8,3%
45/54 ans	9	18,75%
55/59 ans	3	6,25%

Le pourcentage des **plus de 40 ans** dépasse les **33%**.

Santé

Suivi psychologique et psychiatrique	4	19%
Conduites addictives	9	42,85%
Maladies diverses	8	38,09%

44% des personnes ont déclaré des problèmes de santé.

Par rapport à 2016, la proportion de personnes diagnostiquées atteintes de problèmes psychologiques et psychiatriques, ou touchées par des conduites addictives a augmenté en proportion.

Situation professionnelle à la sortie

	Nb	%
Emploi intérimaire	6	12,5
CDD de moins de 6 mois (temps partiel)	2	4,16
CDD de moins de 6 mois (temps plein)	1	2,08
CDD de plus de 6 mois et CDI (temps partiel)	10	20,83
CDD de plus de 6 mois et CDI (temps plein)	9	18,75
Contrats aidés (hors Structures de l'IAE)	0	0
Structure de l'IAE (AI CI ETTI EI)	0	0
Formations qualifiantes	3	6,25
Autres formations	0	0
Autres Sans Emploi,	16	33,33
Arrêt maladie	0	0
Auto entrepreneur	1	2,08
TOTAL	48	100,00

Ressources des personnes à la sortie

Salaires, revenus de formation,	29	60,42%
RSA	10	20,83 %
AAH	1	2,08%
Pl, AT, IJ...	0	00 %
Pôle Emploi	6	12,50%
En attente de ressources	2	4,16%

Évolution par rapport à 2016 : plus de 72% des personnes ont un salaire ou des revenus liés à leur activité professionnelle. La proportion des personnes bénéficiaires du **RSA** se stabilise autour de 20%. La durée d'accompagnement se prolongeant et le profil des personnes moins touchées par des problèmes de santé ont permis ce bond spectaculaire vers l'emploi en 2017.

L'orientation à la sortie

Seules les orientations concernant le logement ou l'hébergement apparaissent sur ces orientations.

- Réseau social **8, 16.67%**

Structures insertion (CHRS-U ALC, CHRS-Insertion, SAS-habitat, AJ...)	6	12,50%
Dispositifs d'urgence	2	4.17%

Par rapport à 2016, les orientations vers le réseau social, notamment d'hébergement se maintiennent à un niveau très faible. Ces données sont à mettre en lien avec la nette augmentation de la durée d'hébergement liée à la difficulté de relogement.

- Divers : 26 personnes 54,17 %

Solutions personnelles	16	33,33%
Retour en familles	9	18,75%
Nourri logé, associations, précaire	4	8,33%

Évolution par rapport à 2016 : Le manque de solutions durables à la sortie conduit les personnes à trouver des solutions personnelles (hébergement par des tiers), qui permettent au service d'assurer une certaine rotation d'accueil, mais qui les maintiennent dans une précarité inquiétante.

- Réseau santé 1 personne 2,33%

Services spécialisés conduites addictives	1	2.08%
Services spécialisés problèmes psychologiques & psychiatriques	0	0%
Problèmes divers, maladies invalidantes	0	0%

Par rapport à 2016, les orientations vers le réseau santé ont encore diminué.

- Réseau justice 2 personnes 4,17%

Maison d'arrêt	2	4,17%
----------------	---	-------

- Réseau logement 8, 16.67%

Hôtels meublés	2	4.17 %
Logement autonome ou transitoire (Cap Logement, Pensions de familles, Résidences sociales, FJT ADOMA...)	6	12,5 %

Par rapport à 2016 : les orientations vers les logements autonomes sont en baisse notables. L'accès à un logement autonome, notamment dans le privé devient de plus en plus difficile pour un public à bas revenus, même salariés ou à revenus incertains ou trop endettés. Cela entraîne une augmentation de la durée d'hébergement.

3.5 POINTS FORTS. POINTS FAIBLES

Points forts

Le Service Hébergement Urgence se maintient une durée moyenne d'hébergement à court terme s'inscrivant bien ainsi pour un accompagnement social fixé dans le cadre d'un DIPC (Document individuel de Prise en Charge).

Toutefois la durée moyenne des personnes sorties en 2016 est en nette augmentation (108 jours). Cette durée s'explique par le manque de solutions disponibles dans des services d'insertion à plus long terme. Ceux qui le peuvent finissent par accéder à des logements autonomes. Les autres personnes s'orientent vers des solutions personnelles précaires, ou sont obligés d'attendre de plus en plus longtemps des places dans les services d'insertion.

Le Service Hébergement Urgence de la Fondation reste malgré tout un partenaire important par le nombre de ménages hébergés et le turn-over dans le dispositif SIAO.

Dans une durée limitée, les objectifs du service sont maintenus :

- Évaluer les potentialités et ressources (personnelles et financières) de la personne,
- Élaborer un projet ou un parcours d'insertion adapté en lien avec les partenaires,
- Gérer une situation d'attente (ressources, entrée dans un dispositif d'insertion, de soins...),
- Permettre un temps d'accueil et de rebond pour des publics très marginalisés,
- Préparer la sortie la plus appropriée.

Les sorties du SERVICE HÉBERGEMENT URGENCE restent diversifiées depuis l'accès à un logement autonome, l'orientation vers des dispositifs de santé, des solutions personnelles, l'accès à des structures sociales partenariales, et l'admission vers des structures d'insertion à plus long terme.

En outre une commission de suivi des parcours s'est mise en place afin d'examiner les solutions adaptées et disponibles dans les structures et contribuer ainsi à fluidifier un peu les sorties de structures. Mais les passages en CHRS Insertion connaissent à nouveau des délais d'attente qui se prolongent. La priorité d'admission à deux pour les sortants de structures à un pour les extérieurs est à maintenir pour assurer la fluidité dans les parcours des personnes accueillies et permettrait au Service Hébergement Urgence de garder une relative rapidité d'admission.

Points faibles : constats et incidences

L'accompagnement en Service Hébergement Urgence consiste à évaluer les situations, à traiter les questions immédiates et les orientations à très court terme. Si le rôle du Service dans les réponses du territoire consiste toujours à assurer une rotation rapide dans ces hébergements pour répondre le plus rapidement aux demandes, il doit maintenir un objectif d'accompagnement sur deux mois. L'orientation des personnes à la sortie vers les structures d'insertion représentent moins de 20% des solutions en 2016.

Les critères d'admission en Service Hébergement Urgence doivent donc s'assurer d'une sortie envisageable en deux ou trois mois, ou se transformer en service d'insertion à court terme.

La durée moyenne augmente encore (+ 14 jours) en 2016. Certaines situations particulières ont pu durer longtemps, en particulier en raison d'obstacles administratifs. Mais cela, reflète la disparition progressive de places dans différents dispositifs du territoire, ou la difficulté de turn-over lié au relogement, ou le manque de solutions pour l'accès au logement, bloquant ainsi le parcours d'insertion résidentiel.

Les délais d'attente en CHRS insertion et de stabilisation sont de plusieurs mois. Le Service Hébergement Urgence pourrait accentuer l'accueil des personnes en attente et nécessitant une admission plus rapide si les règles de priorité pour les sortants de structures d'hébergement d'urgence étaient encore accentuées.

L'application des orientations liées au logement d'abord devrait mettre en évidence le rôle de l'accompagnement social en réduisant le parcours en escalier maintenant les personnes concernées dans une inquiétude durable sur leur avenir.

4. LES SERVICES HEBERGEMENTS INSERTION

L'année 2017 en quelques chiffres qui illustrent l'activité du CHRS Insertion pour la totalité des personnes hébergées dans l'année :

- 156 Places Financées (hors place CHRS migrants)
- 61057 journées réalisées
- 102 % de taux d'occupation
- 248 personnes hébergées :
 - ✓ 119 adultes plus 13 enfants majeurs
 - ✓ 116 enfants mineurs

Remarque : Les éléments qui vont suivre concernent les personnes sorties sur l'année 2017.

4.1 L'ACTIVITE CHRS unité Service Insertion Global (3 et 4)

Présents du 01/01/2017 au 31/12/2017 : 222 personnes dont 93 adultes et 129 enfants dont 13 majeurs.

Profil des personnes sorties

68 personnes sont sorties

- 25 adultes,
- 43 enfants dont 5 majeurs

- 5 femmes isolées,
- 12 femmes seules avec enfants,
- 7 couples avec enfants
- 1 homme seul avec enfants

La durée des séjours : adultes (dont enfants majeurs)

De 1 à 3 mois	= 1 Adultes
De 4 à 6 mois	= 0 Adultes
De 7 à 9 mois	= 0 Adultes
De 10 à 12 mois	= 7 Adultes
De 13 à 18 mois	= 7 Adultes
De 19 à 24 mois	= 8 Adultes
De 25 à 30 mois	= 4 Adultes
Plus de 30 mois	= 3 Adultes

Des chiffres qui illustrent les problématiques :

a) L'ouverture des droits :

Nous avons instruit :

- 5 dossiers de surendettement,
- 8 dossiers DALO.

b) Accompagnement vers l'emploi :

- 10 personnes sont sorties avec un CDI ou un CDD longue durée,
- 2 personne est sortie avec une formation qualifiante.

Pendant l'accompagnement 6 personnes ont bénéficié de l'AAVA et 2 personnes ont été accompagnées par Cap Entreprise.

En 2017, 3 personnes du CHRS ont suivi les cours de l'Auto-école sociale

c) Accompagnement vers le relogement :

23 ménages ont été relogés en 2017 :

AGIS IML	4
SOLIHA	3
Contingent Préfecture	12
Bailleurs privés	4

d) Accompagnement à la santé :

- 10 personnes ont bénéficié d'un accompagnement aux soins médicaux
- 7 personnes ont été accompagnées pour conduites addictives.

e) Accompagnement à la parentalité

Sur les familles sorties nous avons accompagné 43 enfants mineurs dont 5 enfants majeurs. Nous avons permis à 5 parents d'accueillir leurs enfants non à charge sur le lieu d'hébergement.

f) Aide et soutien des femmes victimes de violence conjugales.

5 femmes accompagnées de 13 enfants (sur 25 ménages sortis) sont concernées par la violence conjugale.

Cet accompagnement fait l'objet d'un partenariat privilégié avec le CIDF, l'Abri Côtier, le CHRS du CCAS.

4.2 L'ACTIVITE unité Service Insertion Jeunes

L'année 2017 en quelques chiffres qui illustrent l'activité du service :

24 places financées

- 8556 journées réalisées,
- 98% de taux d'occupation,
- Pour 24 places installées nous avons pu accueillir et héberger 39 personnes sur l'année 2017 :
 - 39 adultes,
 - 0 enfant.
- 18 personnes sont sorties
 - 18 adultes,

Profil des personnes hébergées :

- 16 femmes isolées,
- 23 hommes isolés.

Commentaires :

Les problématiques identifiées chez les jeunes accueillis et hébergés révèlent des situations sociales très complexes qui génèrent un mal être existentiel, une précarité et une souffrance sociale et psychique.

Ces jeunes sont pour la plupart en rupture familiale et certains d'entre eux sont en rupture institutionnelle.

Ces jeunes, de par leur jeune âge, leur problématique (rupture familiale) et le contexte socio-économique, se retrouvent confrontés à une situation de précarité, d'isolement, sans ressource, sans emploi, sans hébergement et ont du mal à se projeter.

Les familles, souvent monoparentales et pour la plupart en situation précaire elles aussi, ne parviennent plus à maintenir l'équilibre matériel, affectif et éducatif nécessaire à l'épanouissement du jeune.

Les ruptures sont alors trop souvent radicales et sans appel et elles font ressortir, pour la majorité des jeunes, des troubles affectifs et troubles de comportement important.

Ces jeunes peuvent être également très carencés au plan éducatif et cumulent parfois plusieurs problématiques difficultés sociales mais également des problèmes de santé et de soins, d'endettement.

Ils ont été pour la plupart en décrochage scolaire et donc très peu ont une qualification.

Pour la tranche d'âge 18/25ans, toute la dimension pédagogique et éducative dans l'accompagnement a toute son importance.

Les dispositifs de droit commun pour cette tranche d'âge sont limités.

Remarque : Les éléments qui vont suivre concernent les personnes sorties sur l'année 2017.

La durée des séjours 2017 sur 18 sortants :

La durée des séjours :

De 1 à 3 mois	= 0 Adulte
De 4 à 6 mois	= 1 Adulte
De 7 à 9 mois	= 2 Adultes
De 10 à 12 mois	= 3 Adultes
De 13 à 18 mois	= 4 Adultes
De 19 à 24 mois	= 6 Adultes
De 25 à 30 mois	= 1 Adulte
Plus de 30 mois	= 0 Adulte

Durée moyenne de séjour =16 mois

Des commentaires et chiffres qui illustrent les problématiques :

L'ouverture des droits :

Pour la majorité des personnes accueillies nous avons eu à régulariser les droits :

- 10 CMU, 13 CMU complémentaires,
- 18 inscriptions Mission Locale,
- 18 dossiers d'allocation logement,
- 2 dossiers de surendettement,
- 1 instruction dossier MDPH,

Accompagnement vers l'emploi et la formation :

8 personnes sont sorties en emploi dont :

- 5 personnes sont sorties avec un CDI ou un CDD longue durée,
- 6 personnes sont sorties avec un travail en intérim ou CDED courte durée,
- 0 personne ont accédé à une formation rémunérée à la sortie.

Pendant l'accompagnement sur l'année 2017 :

- 12 personnes ont bénéficié du dispositif d'accès à l'emploi dans le cadre du dispositif Cap Entreprise.
- 1 personnes ont bénéficié du dispositif AAVA
- 4 personnes du CHRS SHIJ ont suivi les cours de l'Auto-école sociale

Accompagnement vers le relogement sur 18 :

18 personnes sont sorties avec des solutions d'hébergements et/ou de logement en 2017, dont :

- 14 sont sorties en logement autonome majoritairement chez des bailleurs privés, et FJT
- 2 personnes retour en leur famille,
- Et 2 personnes ont été orientées vers d'autres structures de soins et hébergements.

• Sur l'unité jeunes DU CHRS : La durée des parcours maîtrisée

Nous constatons que sur l'unité jeunes les séjours ont une durée moyenne de 16 mois sur les 18 jeunes sortants.

Nous avons pu ainsi accompagné et hébergé 39 jeunes sur l'année pour 24 places installées.

La temporalité est un outil au service du parcours d'accompagnement qui n'est pas linéaire et où les démarches administratives, professionnelles se complexifient. Toutefois nous avons pu intégrer cette notion de temporalité dans les objectifs de la prise en charge et nous avons su utiliser de manière pertinente le temps nécessaire à l'accompagnement vers l'autonomie en respect des situations particulières de chaque personne et dans l'intérêt plus collectif de pouvoir répondre aux besoins en aidant le plus grand nombre de jeunes.

5. LE CHRS STABILISATION

Le CHRS Stabilisation a ouvert le 1^{er} octobre 2007 et a reçu son agrément le 28 décembre 2007, arrêté n°2007-931 portant autorisation de création du CHRS "La Halte" pour 8 places d'hébergement de stabilisation avec une extension de 4 places supplémentaires à compter du 1^{er} juillet 2009.

Il est à noter que le CHRS Stabilisation a bénéficié de 4 places supplémentaires dès janvier 2012 suite à la fermeture de MIR. Une augmentation de 5 places supplémentaires en septembre 2014 porte l'effectif désormais à 21 places. La transformation des places ALT en octobre 2015 porte l'effectif à 36 places.

En juin 2016, le CHRS Stabilisation a été regroupé avec le CHRS PAIS et a rejoint les locaux du 60 rue Gioffredo.

5.1 RAPPEL DU PROJET

Le CHRS La Halte a pour mission d'accueillir à titre temporaire des hommes, des femmes, isolés ou en couple, accompagnés d'animaux ou pas, sans-abri, en situation de fragilité psychologique et sociale et nécessitant un suivi éducatif et social, une attention toute particulière est donnée à l'hygiène, à la santé et aux soins médicaux.

Ces personnes sont en situation de grande précarité : sans ou avec peu de ressources, sans logement autonome, isolées ou avec peu de solidarité familiale, ayant parfois des conduites addictives avec des produits licites ou illicites (alcool et poly-toxicomanies) et présentant une souffrance psychique.

Notre action s'axe sur une amélioration de leurs conditions de vie matérielle, sociale et psychologique via un hébergement individuel et un accompagnement social personnalisé.

Ce projet vise à compléter le dispositif existant en offrant un lieu d'accueil à bas seuil d'exigence, particulièrement à l'admission, ce qui permet l'admission des personnes les plus fragilisées et marginalisées.

5.2 L'INSCRIPTION DANS LE DISPOSITIF SOCIAL ET SANITAIRE : UNE PRIORITÉ DE NOTRE ACCOMPAGNEMENT

Offrir un lieu de vie adapté

Les personnes sont hébergées dans des appartements situés à Nice et loués par la Fondation :

36 places sont assurées par 35 logements. Essentiellement destinés à des personnes isolées, ont été hébergés de façon ponctuelle ou de manière plus durable au deuxième semestre 2016. Le parc des logements devra être adaptés en fonction de cette prise en compte du droit d'hébergement ou de garde par les personnes hébergées.

Le service est fortement attaché à proposer à chaque résident un lieu de vie, aussi agréable que possible, et une aide à la gestion du quotidien.

L'hébergement proposé aux personnes très désocialisées, à la rue pour certaines depuis de nombreuses années, leur permet dans un premier temps de rompre avec une logique de survie acquise en vivant à la rue (ou dormir, ou manger, ou se laver ?).

Avoir un chez soi leur permet de se poser, de reprendre des forces et de restaurer un rythme biologique perturbé.

Cette première phase de reconstruction nous paraît essentielle à respecter, notamment dans les rythmes de chacun car si elle offre une alternative à la "galère", elle éloigne aussi une certaine forme de convivialité d'appartenance à un groupe qu'offre parfois la rue.

Proposer un accompagnement personnalisé

L'accompagnement social proposé permet d'évaluer les potentialités et les freins de chacun en vue d'une insertion sociale durable. Il permet de mobiliser la personne autour d'un projet réalisable, c'est à dire un projet personnalisé.

L'existence de nombreux dispositifs et la complexité des situations des usagers nécessitent souvent un long travail de médiations et de concertation avec les administrations et les structures associatives, sociales et médicales.

Ce lien avec les partenaires concernant la santé, l'emploi et le logement est indispensable et participe à la construction du projet individualisé de chaque personne. Lorsque cela est possible, nous essayons de travailler également le lien familial.

Faciliter l'accès aux réseaux des droits et des obligations

Permettre aux personnes, accueillies dans les hébergements de stabilisation, d'accéder à leurs droits est un objectif prioritaire de notre action.

Pour cela, nous informons, sollicitons et accompagnons physiquement chaque résident lorsque cela est nécessaire, pour qu'il régularise sa situation administrative (couverture sociale, minima sociaux...). Il s'accompagne toujours de l'invitation aux réseaux des obligations (contrat d'insertion pour les personnes qui perçoivent le RSA, judiciaire si des travaux d'intérêts généraux sont à effectuer...), paiement des dettes.

Élaborer un projet de soins

L'accompagnement social doit être envisagé comme levier d'une stratégie individuelle de "projet de soins". Pour un grand nombre de personnes, la démarche vers le soin implique l'aménagement d'un temps personnel "de prendre soin de soi", rendu possible préalablement par la satisfaction des besoins fondamentaux ; physiologiques et de sécurité. Il y a dès lors une imbrication forte entre soin social et soin sanitaire.

Il s'agit de restaurer l'autonomie et les bénéfices pour la personne à s'occuper de sa santé et de son "mieux" être.

En effet, une fois la personne stabilisée dans son logement, l'équipe l'oriente, la soutient et l'accompagne dans les différentes démarches en lien avec le soin car nous connaissons l'impact de la souffrance psychique, des addictions et des pathologies sur les populations précarisées : elles renforcent leur désaffiliation, leur souffrance.

Les objectifs poursuivis sont donc :

- apporter des conseils et informations aux personnes
- apporter un soutien moral à chaque personne
- délivrer des conseils d'éducation à la santé
- favoriser l'inscription de chaque personne reçue dans une démarche de soins
- suivre l'évolution de la situation médicale

Clarifier la situation vis-à-vis de l'emploi

L'accompagnement individuel personnalisé permet, par une **approche globale** des personnes, de prendre en compte et de traiter les éléments de la situation constituant des obstacles à l'accès aux soins, à l'emploi et au logement autonome. Il s'agit de vérifier les acquis professionnels, d'identifier les capacités et les compétences, de proposer une orientation adaptée.

L'objectif est donc, pour une personne donnée, compte-tenu de ses capacités, de sa situation, des possibilités offertes dans le champ de la formation et de l'emploi, la conception et **l'engagement d'un itinéraire professionnel, réaliste et motivant.**

Préparer le projet de sortie

Les hébergements de stabilisation n'ont pas vocation à proposer des séjours de longue durée. Toutefois, au regard de la problématique des personnes sans abri et du principe de continuité de la prise en charge, la durée de séjour sera étroitement dépendante des places disponibles dans les structures susceptibles d'accueillir les personnes à la fin du séjour.

La préparation du projet de sortie retient notre attention dès l'admission, et au cours du séjour, afin de mieux appréhender l'ensemble des contraintes liées à la sortie.

L'évaluation faite en équipe, et avec nos partenaires, fixera la durée de séjour et les modalités du projet de sortie.

5.3 L'ACTIVITE

Pendant l'année 2017, nous avons accompagné 60 personnes isolées qui ont été hébergées, soit **12489** journées.

1	Nombre théorique de journées	13140
2	Nombre réel de journées	12489

Le taux d'occupation est de 95,05 %. Le nombre de personnes accompagnées a augmenté de plus de 10 % en 2017.

Orientations

Toutes les orientations se font via le SIAO.

Les demandes d'admission

L'admission au sein du CHRS STABILISATION se fait sur demande écrite d'un travailleur social référent via le groupe de travail du SIAO.

Caractéristiques de la population accueillie

Nous avons accueilli 52 hommes et 8 femmes, dont 2 enfants majeurs. Des parents ont pu accueillir ponctuellement leurs enfants dans le cadre de leur droit d'hébergement. Ces enfants ne sont pas comptés dans les chiffres ci-dessous.

Moins de 18 ans	0
18 – 24 ans	2
25 – 29 ans	1
30 – 34 ans	7
35 – 39 ans	4
40 – 45 ans	15
+ 45 ans	31

Plus de 50 % de la population reçue a plus de 45 ans.

Des ressources financières faibles

Le faible niveau d'études apparaît comme un facteur défavorable. Les personnes illettrées ou scolarisées uniquement dans l'enseignement primaire apparaissent particulièrement fragiles en termes d'insertion, du point de vue de l'emploi comme des ressources et du logement.

Le niveau d'études

Sortis Avant 3ème	28
Niveau d'études CAP – BEP	22
Niveau BAC	4
Bac et +	6

Les ressources à l'entrée

RSA	37
SALAIRE	1
AAH / Invalidité	12
Pôle Emploi / ATA	1
Retraite	2
Stage	1
Sans ressources	6

Le RSA constitue la première et principale source de revenus. De fait, une telle situation socio-économique n'autorise aucun écart dans le budget. Elle permet difficilement un accès au logement dans le parc privé. Le nombre de personnes percevant l'AAH est en légère augmentation.

Personnes étaient sans ressources à leur admission.

La situation vis-à-vis de la santé

<i>Plusieurs réponses possibles</i>	
Présentant des addictions	29
Présentant des maladies invalidantes	8
Présentant des troubles psychiques	8
Présentant des troubles physiques	11

Toutes les personnes hébergées relèveraient d'un suivi médical pour des problèmes physiques et/ou psychologiques. 36 personnes bénéficient d'un suivi médical régulier à l'entrée.

Pour certaines, en situation de grande précarité, le suivi équivaut à des bilans réalisés en urgence à l'hôpital, sans prise de traitement à la sortie.

29 personnes sur 60 ont des conduites addictives par rapport à l'alcool et/ou autres substances psychoactives.

Nous remarquons que l'alcool est très souvent utilisé comme puissant anxiolytique et permet pour certains de mieux supporter la vie dans la précarité. Il est très difficile avec ces personnes de viser l'abstinence, le début de la consommation est très souvent ancien et celles qui ont entamé des soins de sevrage à un moment donné, ne parviennent pas à se stabiliser parfois faute d'hébergement à la sortie de cure.

Nous travaillons alors avec elles en lien avec les différents CSAPA et CPM, dont le projet de soins vise la gestion puis la réduction de la consommation.

L'absence de repères temporels

Les personnes sans domicile stable ont majoritairement comme point commun l'absence de repères temporels.

Ce sont des personnes "hors temps", c'est-à-dire qu'il est difficile pour elles de s'inscrire dans un accompagnement temporaire et de donner le change dans la durée.

En effet, pour la plupart d'entre elles, il est difficile d'intégrer dans leur fonctionnement le temps administratif car il diffère de leur temps personnel. Respecter les rendez-vous donnés est bien souvent un point à travailler avec eux.

Une étude sur les personnes sans abri qui ont pu sortir de la rue a montré qu'il faut compter en moyenne une fois et demie le temps passé dans la rue pour évaluer le temps nécessaire à la personne pour en sortir durablement.

Ce temps indispensable à la création du lien de confiance, est un outil incontournable de la relation d'aide à la personne qui questionne sans cesse notre pratique professionnelle. En d'autres termes, comment estimer le temps nécessaire à l'acceptation du soin, se soigner, prendre soin de soi car il diffère pour chaque personne accueillie.

L'absence de lien social

46 des personnes accueillies n'ont pas d'enfants et 14 ont 1 ou plusieurs enfants non à charge avec lesquels le lien parental est distendu, rompu ou n'a jamais existé. 2 personnes ont exercé leur droit d'hébergement le au cours de l'accompagnement.

Le lien familial avec les parents, les sœurs et les frères est souvent coupé également. Le lien professionnel est inexistant pour la plupart de ces personnes. Bien souvent le rôle du travailleur social est de pallier à l'absence des solidarités familiales et/ou professionnelles, et d'orienter les personnes vers les réseaux existants.

5.4 LA SITUATION DES PERSONNES A LA SORTIE : 27 personnes

- 27 personnes sont sorties de l'effectif en cours d'année
- 34 personnes sont encore présentes au 31.12.2017

La gestion des ressources

L'accompagnement social et le paiement du différentiel de loyer permettent d'appréhender comment les personnes gèrent un budget précaire au quotidien.

En fonction de la manière dont ils gèrent leur budget, nous leur proposons une aide à la gestion budgétaire, voire une mesure de protection de type curatelle renforcée ou tutelle.

L'accès aux droits sociaux

L'inscription dans les réseaux sociaux participe de l'accès aux droits et aux devoirs de chaque personne reçue. Voici les démarches administratives entreprises avec les personnes pour accéder à leurs droits. Un point particulier sur les avis d'impositions qui sont obligatoires pour l'accès à l'hébergement ou au logement autonome et dont le délai d'obtention peut aller jusqu'à 6 mois. Les personnes subsistant des minimas sociaux n'étant pas imposables et vivant à la rue ne pensent pas à faire leurs déclarations annuelles.

<i>Plusieurs réponses possibles</i>	
Carte d'identité, carte de séjour	8
Déclaration de ressources impôts pour l'accès à l'hébergement ou logement	15
CMU renouvellement + complémentaire	27
Demande d'AAH	5

Orientations médicales

Pour inscrire chaque personne dans le dispositif de soins, nous l'informons, la sollicitons et l'accompagnons physiquement chaque fois que cela est nécessaire.

<i>Plusieurs réponses possibles</i>	
CSAPA	5
Orientation psychologue/psychiatre	8
Cure de sevrage	3

L'augmentation des ressources financières

Lorsque l'accès à l'emploi est impossible, compte tenu de leur manque de qualifications, d'expériences, des problèmes de santé physiques et/ou psychologiques, des problèmes d'addictions, le projet consiste à améliorer les ressources.

Ainsi globalement, on observe que l'accompagnement social a permis de régulariser une situation administrative qui ne permettait pas d'accéder aux droits sociaux et d'augmenter ainsi les ressources financières de la personne. A la sortie, 5 personnes percevaient une AAH, 12 le RSA, 1 un salaire.

Pour les personnes qui souhaitent retrouver un emploi, l'accompagnement social est un levier qui permet d'instaurer une dynamique de recherche d'emploi et de créer un lien avec les partenaires œuvrant en faveur de l'insertion professionnelle (ANPE, agences intérim, GAADE, Handijob, action de mobilisation, AAVA, chantier d'insertion).

L'AAVA est un outil d'évaluation précieux pour les personnes en capacité d'y accéder car il permet d'évaluer l'employabilité de la personne ; est-elle capable de respecter les horaires de travail, de se soumettre à un nouveau rythme, d'effectuer des tâches, de s'insérer dans un groupe, de respecter les consignes et le règlement de la structure notamment par rapport à l'interdiction de consommer de l'alcool ou du cannabis.

Il permet également à l'usager de se confronter à son projet professionnel et d'évaluer ses capacités réelles (fatigabilité).

L'accès à un hébergement adapté ou à un logement autonome

Au vu de la situation des personnes accueillies, l'accompagnement social permet d'élaborer un projet de relogement réaliste et réalisable dans une structure d'hébergement adaptée ou vers un logement autonome.

Les principaux freins rencontrés à la sortie du CHRS stabilisation sont la pénurie de places disponibles dans les structures de type maison relais qui nous semblent souvent adaptées. Mais des personnes se sont vues refusées leur admission à plusieurs reprises.

En ce qui concerne les orientations vers les résidences sociales, il n'y a pas eu d'admission effective en 2017.

La durée moyenne d'hébergement pour les 27 personnes sorties est de 18 mois en moyenne.

≤ à 3 mois	2
3 mois < X ≤ 6 mois	2
6 mois < X ≤ 12 mois	7
12 mois < X ≤ 18 mois	1
18 mois < X ≤ 24 mois	10
+ de 24 mois	5

L'hébergement adapté ou logement autonome à la sortie

Retour famille	7
Logement social	8
Logement parc privé	2
Meublé	3
Centre pénitentiaire	1
Décédé	1
Parti sans laisser d'adresse	6

Depuis le rapprochement des deux CHRS de la Fondation, les personnes sortantes de l'hébergement des stabilisations peuvent continuer à être accompagnées dans le cadre du service de suite.

5.5 CONCLUSION

En termes de qualité de vie, il apparaît que la dimension de l'hébergement provisoire va bien au-delà de la mise à l'abri. Les personnes expriment leurs besoins de sécurité, de lieu intime où ils peuvent se retrouver pour se reconstruire.

Avoir un toit, même provisoirement, c'est être inséré dans la société, avoir une place, être citoyen. Les répercussions positives sur la santé sont très importantes, l'hébergement permet de se soigner, de diminuer ses addictions mais également permet la rencontre au travers d'un accompagnement social régulier, créer un lien avec une équipe qui soutient, qui aide sans juger en prenant en compte et en discutant avec elles de leur limite, de leurs potentiels, de leur pouvoir d'agir.

Écouter, partager, valoriser, encourager, soutenir, accompagner, se soucier d'elles de leurs mieux-être, ... améliore, atténue leurs souffrances psychiques.

C'est tout le travail que tente de réaliser chaque jour l'équipe du CHRS dans le respect de ces personnes, de ce qu'elles sont, ce qu'elles ont vécu, leurs choix, leurs valeurs, leurs convictions.

6. L'AAVA

Nombre de places

15 places en atelier d'adaptation à la vie active sur DGF DDCS

5 places pour des jeunes de 18 à 25 ans sur financement de la Fondation NIARCHOS

Au 1^{er} janvier 2017, 11 personnes étaient présentes sur l'AAVA, dont 2 femmes. 7 étaient issus des effectifs du CHRS, 4 issues de la mission locale ou des services jeunes de la Fondation de Nice.

Durant l'année 2017, 39 personnes ont intégré l'AAVA :

- 23 sur la convention DDCS (CHRS)
- 16 sur la convention NIARCHOS (Jeunes)

Au 1^{er} janvier 2018, 14 personnes étaient présentes sur l'AAVA. 8 étaient issus des effectifs du CHRS, 6 issus de la mission locale ou des services jeunes de la Fondation de Nice.

Taux d'occupation

En 2017, l'AAVA comptabilise 9 686 heures travaillées sur 12 mois dont 6 664h réalisées par des personnes issues du CHRS soit un taux d'occupation de 92,5%

Taux de rotation

En 2017, 21 personnes issues des effectifs du CHRS ont quitté l'AAVA pour un parcours d'une durée moyenne de 3 mois et 21 jours. L'effectif mensuel moyen de l'AAVA est de 8,7 personnes issues du CHRS. Le taux de rotation en 2017 est de 314%.

En 2017, 14 personnes issues de la mission locale ou des services jeunes de la Fondation de Nice ont quitté l'AAVA pour un parcours d'une durée moyenne de 2 mois et 24 jours. L'effectif mensuel moyen de l'AAVA est de 4,4 personnes issues de la mission locale ou des services jeunes de la Fondation de Nice. Le taux de rotation en 2017 est de 375%.

Permet-il une meilleure réinsertion sociale et professionnelle en fin de parcours ?

En 2017, sur les 21 personnes issues du CHRS et étant sorties de l'AAVA, 6 ont intégré un chantier d'insertion ou un emploi classique (28,6%), 5 ont été orientés vers des parcours de soins préalables (23,8%), 1 a été orienté vers le centre de Pré-Orientation (4,7%) et 9 sont retournés au suivi social (42,9%).

Combien de personnel affecté

3 ETP : 1 Chef de service, 1 ETS et 1 secrétaire

Moyens logistiques mis à disposition

Locaux : Un local de 600m² environ au 270 route de Turin + un entrepôt de 200m² à La Trinité

Véhicules : 1 camion 12m³, 1 camion 6m³ et 1 Kangoo.

7. L'ACTION DE SUITE

La capacité du service de suite du CHRS est de 22 situations.

L'accompagnement en service de suite comprend les mêmes axes d'intervention qu'en accompagnement avec hébergement dans une visée de maintien, de consolidation et de prévention à la survenue d'autres difficultés.

L'ACTIVITE 2017

Nombre de journées à réaliser : **8030**

Nombre de journées réalisées : **8589**

Nombre de journées d'ouverture : **365**

Activité dépassant les 100%

Nombre de personnes reçues en 2017 :

L'action de suite se calcule en nombre de ménages et non en nombre de personnes.

Nombres de ménages suivis : 56

Nombre de ménages entrés : 30

Nombre de ménages sortis : 37

La durée des séjours des personnes sorties en 2017 : 5667 journées sur 37 personnes sorties
Soit une moyenne de séjour de 5 mois.

Commentaires :

L'action de suite permet de consolider les acquis du parcours d'accompagnement offrant des repères nécessaires à l'autonomie de vie.

La sortie de l'hébergement est une étape importante vers l'indépendance qui peut générer parfois un phénomène de stress qu'il faut apprendre à gérer lors du relogement. Aussi l'accompagnement de suite permet de rassurer, soutenir, proposer des repères et une inscription sur leur nouvel environnement.

Cette continuité de suivi a également pour but de rassurer les bailleurs et de favoriser l'accès au relogement.

En 2017 nous avons pu ainsi accompagner 37 ménages dont 4 dans le cadre de l'expérimentation hors les murs.

8. LES POINTS FORTS DES SERVICES "HEBERGEMENT"

Un accompagnement de proximité toujours possible pour les personnes isolées et les familles

Le type d'accompagnement proposé au CHRS, de par la proximité représente une réelle plus-value eu égard aux parcours jalonnés de ruptures et d'isolement successifs des personnes accueillies.

Cet accompagnement individualisé permet de travailler tous les pré-requis nécessaires pour accéder à une autonomie et à une inscription dans la vie sociale de manière la plus pérenne possible.

La nécessaire conjonction du travail en collectif et des accompagnements individualisés

permet de créer un dynamisme, une impulsion qui favorise l'insertion professionnelle, l'appropriation de la démarche de logement et le lien social.

L'atelier redynamisation emploi qui permet aux personnes les plus éloignées de l'emploi, une mise en confiance dans un premier temps, et une réassurance par l'appropriation d'outils propices au retour à l'emploi aidé ou plus durable ou à l'acceptation d'une réorientation, un accompagnement plus spécifique aux personnes ne maîtrisant pas la langue française.

L'atelier logement. par le travail sur le parcours locatif des personnes, par l'information et l'apprentissage des démarches de logement mais aussi par un travail sur les « représentations » au niveau des quartiers, l'étape majeure vers le logement autonome est ainsi facilitée.

Les réunions d'expression des personnes accueillies

Lieux d'échanges, facultatifs, conviviaux, où les suggestions émises concernant le fonctionnement du service. Le sujet itératif reste la difficulté et le temps d'attente pour un logement autonome.

Dans le cadre du déménagement envisagé pour 2018, les personnes accompagnées ont été consultées lors d'une réunion expression des usagers en présence du directeur de l'établissement, conformément à la législation prévue dans le cas d'un changement important dans l'organisation des services.

L'épicerie solidaire

Depuis son ouverture, l'effectif de l'épicerie solidaire a triplé.

Les orientations se diversifient. En effet, le service Migrants, le secteur emploi et les ACT orientent désormais leur public pour l'offre d'achat à bas coût mais aussi pour une mobilisation active des personnes et l'apprentissage de la langue.

Le lieu ressource est aussi un partenaire interne très présent : les jeunes suivis dans ce cadre réalisent des interventions régulières pour le fonctionnement de l'épicerie (courses, caisse,...).

L'épicerie permet une réelle complémentarité d'accompagnement entre les services tels que le CHRS ou le service Migrants.

Les sorties et animations collectives :

Les sorties et animations collectives favorisent la reprise ou la consolidation du lien social et l'apprentissage de la citoyenneté.

Elles prennent différentes formes : (préparation à une action santé parentalité en partenariat avec le CODES,

- Journée bien être,
- Sortie cinéma pour les familles avec enfants,
- Journée culturelle visite monuments.

La prestation liée à l'hébergement

Dans le même temps, les interventions des travailleurs sociaux sur les lieux d'hébergement sont fréquentes et visent par leurs dimensions éducatives et pédagogiques, l'objectif d'autonomisation dans la vie quotidienne au-delà de l'accès au logement. Hygiène, sécurité, actes de la vie quotidienne, ...

Les interventions de l'équipe technique et du pôle logement à partir du second semestre 2017 conjuguée aux interventions des équipes éducatives ont permis d'optimiser la fonction d'habiter dans son sens le plus large et d'offrir une plus-value à l'accompagnement des personnes dans le cadre du CHRS.

Accompagnement à la santé : prévention/accès aux soins

Dans l'accompagnement, nous favorisons l'accès aux soins des personnes en lien avec les partenaires et organismes du territoire notamment par :

- le soutien dans les démarches de diagnostics et de soins,
- le suivi psychologique,
- les bilans de santé sécurité sociale,
- la reconnaissance RQTH,
- les suivis spécialisés sur les conduites addictives.

De nombreuses personnes cumulent difficultés sociales et problèmes de santé et de soins. On perçoit à quel point les parcours de vie défavorables et les processus qui mènent à la mauvaise santé sont intriqués, souvent depuis l'enfance. La diversité des déterminants en cause souligne la nécessité d'une réponse plurielle au problème « précarité-santé ».

En effet La présence d'une psychologue a contribué à cette meilleure adhésion et a permis chaque fois que nécessaire la mise en relais avec les services spécialisés

Accompagnement à la parentalité et au maintien des liens familiaux

Nous avons accompagné x enfants hébergés dans le cadre du CHRS en 2017. De nombreuses personnes isolées sont aussi des parents.

Le CHRS permet l'exercice des droits de visite ou d'hébergements et Il contribue aussi au projet de retour des enfants ou des jeunes. La question des enfants est souvent une source de motivation d'insertion pour les parents. Les démarches se déclinent depuis la préparation de la naissance, l'inscription aux lieux de garde, à l'école, au suivi des soins, de la scolarité et des orientations adaptées, l'organisation des loisirs et des vacances jusqu'au projet professionnel des jeunes adultes.

Les modalités de relations entre parents et enfants sont abordées. Un travail en partenariat se fait avec les services spécialisés (PMI, AED, AEMO, structures d'accueil, services de protection de l'enfance administratifs et judiciaires, services de santé, services de médiation familiale).

9. LES DIFFICULTES REPEREES DES SERVICES "HEBERGEMENT"

Difficultés du relogement pour les isolés et familles dues à la réduction de l'offre conjointement à l'augmentation des exigences administratives.

Dans le cadre de la procédure de relogement les pièces sollicitées par les bailleurs augmentent en exigence ; par exemple le jugement de divorce au lieu de l'ordonnance de non conciliation, le jugement de surendettement au lieu de l'avis de la commission de surendettement, l'augmentation des démarches préalables dans la recherche de logement ... Au bout du compte, toutes ces exigences ont pour conséquence un rallongement des durées d'hébergement. Le nombre de relogements dans le cadre de la DALO reste faible ... Le relogement des familles nombreuses (3 enfants et plus) reste une difficulté majeure.

Accès au Logement concernant les jeunes : parcours résidentiel du jeune

La recherche de logement nécessite de nombreuses démarches et stratégies pour permettre à chacun des jeunes l'accès à un logement adapté à leur situation.

Nous devons trouver des solutions diverses et adaptées à la fois à la situation des jeunes et à la réalité économique et sociale, aussi, nous parlerons plus volontiers d'indépendance que d'autonomie.

Car en effet chez les jeunes, l'accès au logement s'effectue souvent auprès de bailleurs privés et peu ont accès à des logements sociaux.

Eu égard à la situation dans laquelle ils se trouvent à la sortie : soit les jeunes ont de faibles ressources qui ne leurs permettent pas toujours d'accéder à un logement autonome par l'intermédiaire de bailleur social soit quand ils ont des ressources elles dépassent les plafonds d'accès aux logements sociaux.

Pas de dossier DALO et peu de dossiers uniques de logements ont été instruits.

L'accompagnement de la part des travailleurs sociaux et la garantie que représente le service sont déterminants dans la perspective d'accès au logement.

Nous pouvons constatés que les résultats sur les sont dynamiques et encourageants.

La communication plus complexe avec les différentes administrations concernant l'ensemble du CHRS

Si auparavant une communication était possible avec certaines administrations, (CAF, CPAM, Pôle Emploi), celles-ci ne sont plus joignables qu'en présence des personnes accueillies, ce qui ralentit considérablement l'avancement des démarches à effectuer en l'absence des personnes.

Il subsiste la carence majeure d'une personne référente au centre des impôts et à la CAF.

10. CONCLUSION GENERALE

L'atout de l'action du CHRS de la Fondation de Nice repose sur deux points forts.

- 1) Des équipes d'accompagnement socio-éducatifs et psychologiques expérimentées. Elles proposent aux personnes accueillies un accompagnement dit global, qui prend en compte l'ensemble des axes qui concernent leur situation et leur projet (emploi, logement, budget, santé, accès aux droits, soutien à la dynamique personnelle et familiale, ...) et qui sollicitent leur participation dans la mise en œuvre de ce projet.
- 2) Des modalités d'hébergement en logements indépendants en diffus dans la cité favorisant ainsi la mise en situation des personnes proche du logement autonome. Ce mode d'hébergement s'appuie non seulement sur la pédagogie des référents sociaux, mais aussi sur des équipes techniques et logistiques avec notamment la mise en place d'un pôle logement.

L'année 2018 va être l'occasion d'approfondir certains de ces principes d'action tout en s'adaptant à la fois aux évolutions des politiques publiques concernant le secteur, et aux évolutions budgétaires annoncées à la baisse.

Le projet d'établissement devra être réécrit dans la perspective de la mise place du logement d'abord, et en renforçant la pédagogie d'intervention sociale dans l'objectif du pouvoir d'agir des personnes.

Le développement de la distinction entre la gestion locative d'une part et l'accompagnement social d'autre part sera accentuée en 2018, replaçant les travailleurs sociaux dans leur cœur de métier et les personnes accueillies dans la situation d'un logement autonome. Les formations sur la place de l'argent dans l'accompagnement en 2017, et celle sur le pouvoir d'agir prévues en 2018 devraient favoriser ces évolutions.

La démarche d'évaluation interne à la suite de ce nouveau projet d'établissement s'appuyant aussi sur les recommandations de bonne pratique spécifiques aux CHRS pourra être repris dans une démarche participative d'amélioration continue.

Le déménagement de l'établissement dans des nouveaux locaux situés sur Nice Ouest permettra le rapprochement et la synergie des équipes du secteur (CHRS et migrants notamment) avec une proximité accentuée de la direction du secteur.

Le CHRS s'organisera en deux équipes sur les trois axes d'intervention du CHRS : Urgence, Stabilisation et Insertion. Elles continueront à intégrer des actions spécifiques comme l'AVDL (Accompagnement vers et dans le logement) et l'accompagnement de personnes percevant le RSA et sans domicile stable (Action RSA/SDS). Elles pourront intégrer d'autres actions en cohérence avec le projet de l'établissement.

La mise place d'un nouveau progiciel devrait à terme recentrer la gestion de différents outils actuellement dispersés. (Dossiers de suivi des personnes, tableaux de gestion et statistiques.)

Ces nombreux changements dans une même année sont rendus indispensables par l'évolution des politiques publiques, l'adaptations des concepts pédagogiques, le développement de nouveaux outils numériques, l'équité dans les modalités d'accompagnement. Ils nécessiteront l'implication attentionnée des différents acteurs de l'établissement, le partenariat vivant avec les intervenants du territoire, l'ouverture par les fédérations du champ d'application.