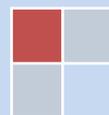


**CENTRE D'HEBERGEMENT  
ET DE REINSERTION  
SOCIALE**

**RAPPORT D'ACTIVITÉ  
2018**

FONDATION DE NICE  
Patronage Saint-Pierre Actes



# SOMMAIRE

1. INTRODUCTION .....	3
2. LES MISSIONS GENERALES DU CHRS.....	4
2.1 <i>Offrir un chez soi (héberger)</i> .....	4
2.2 <i>Aider matériellement et financièrement</i> .....	4
2.3 <i>Accompagner vers l'autonomie en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions</i> .....	5
2.4 <i>Rendre les droits effectifs</i> .....	6
2.5 <i>La démarche d'évaluation qualité de ces missions</i> .....	6
2.6 <i>L'AAVA</i> .....	6
3. LE CHRS URGENCE .....	7
3.1 <i>Héberger pour satisfaire les besoins élémentaires</i> .....	7
3.2 <i>Construire un parcours d'autonomie</i> .....	7
3.3 <i>L'activité</i> .....	7
3.4 <i>Caractéristiques du public hébergé</i> .....	8
3.5 <i>Point forts – Points faibles</i> .....	11
4. LE CHRS INSERTION .....	12
5. LE CHRS STABILISATION .....	15
5.1 <i>L'activité</i> .....	17
5.2 <i>La situation des personnes à la sortie :</i> .....	18
6. L'ACTION DE SUITE .....	21
7. LES POINTS FORTS DES CHRS .....	22
8. LES DIFFICULTES REPEREES DES CHRS .....	24
9. PRESENTATION DE LA DEMARCHE DU PROJET D'ETABLISSEMENT.....	25
10. CONCLUSION GENERALE .....	27

# 1. INTRODUCTION

L'année 2018 marque des changements importants pour le CHRS.

Des évolutions sur :

- le plan du projet d'établissement,
- l'organisation et
- le déploiement des axes du projet de la Fondation.

Le point de départ de ces évolutions a été le déménagement dans les locaux du 1 Boulevard Paul Montel qui héberge outre le CHRS, le service migrant, la pré-orientation et la direction du secteur. Ces locaux spacieux et modernes ont amélioré les conditions de travail des salariés. Situés à l'ouest de Nice à proximité du tramway, et de la gare SNCF de Nice Saint-Augustin, ils permettent des déplacements sur l'ensemble de la ville.

Dans le même temps, le projet a été revisité dans sa totalité. Il a fait l'objet d'un important travail dont les modalités d'élaboration sont présentées plus loin. Il préfigure l'intégration de la politique du logement d'abord. Il développe une stratégie d'intervention volontariste sur « l'aller vers » et le développement du pouvoir d'agir dans la relation d'accompagnement.

Parallèlement, le déploiement du numérique par l'équipement de l'ensemble des travailleurs sociaux d'ordinateur portable et de smartphone permet des connexions à partir des logements et donc plus seulement à partir des bureaux. Cette stratégie a permis également de revisiter l'organisation du travail.

Nous expérimentons aujourd'hui le télétravail à raison d'une demi-journée par semaine. Dans le même esprit nous avons mis en place les horaires variables qui permettent aux personnes d'être moins dépendantes des aléas des transports. Cet ensemble s'inscrit dans une politique plus globale de qualité de vie au travail dans la Fondation.

Le CHRS s'est également doté du logiciel NémO permettant une gestion globale des dossiers des personnes accompagnées et renforçant ainsi, la sécurité aux données personnelles. Cette mise en place s'inscrit dans la politique globale de la Fondation sur la conformité numérique. Un accent particulier a été mis en œuvre sur la formation du personnel sur le logiciel, mais également sur la question du numérique et sur le développement du pouvoir d'agir des personnes.

Le développement du pôle logement c'est accentué, ce qui permet d'améliorer la gestion du parc actuel ainsi que la captation de nouveaux logements afin de réduire le temps hébergement. Nous notons d'ailleurs une amélioration des relogements due également à l'augmentation notable des propositions faites par le contingent préfectoral via le SIAO Logement.

Ce sont donc des changements profonds qui marquent cette année 2018 et qui vont se poursuivre en 2019.

## 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 2018, 21 places d'urgence, 36 places de stabilisation et 156 places d'hébergement d'insertion.

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).

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.

La direction de l'immobilier a été recentré sur la captation de logement et son premier équipement

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, événements 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 démarche 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 priorisés.

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.

#### **2.6 L'AAVA**

Cette année, l'AAVA fait l'objet d'un bilan d'activité indépendant.

## 3. LE CHRS 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'activité

**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...),
- préparer la sortie la plus appropriée.

Une étroite collaboration est maintenue avec les bailleurs, 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 régulièrement (vérification de remarques des usagers, signalement des bailleurs).

## Partenariat :

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

- Nombre de personnes hébergées : 53 personnes

Le nombre de personnes hébergées est en diminution par rapport à 2017. 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	42	79 %
Femmes	11	21 %

*Comme les années précédentes les hommes restent très largement majoritaires dans les situations d'isolement et de précarité.*

- 7177 nuitées, soit une moyenne de 135.42 nuitées par personne,

### *Évolution par rapport à 2017*

*Nous constatons à la fois une diminution du nombre de personnes hébergées et une augmentation de la durée d'accompagnement (une augmentation notable de près de 27 nuitées en moyenne par personne). Celle-ci s'explique par l'embolisation des dispositifs utilisés à la sortie. Nous repérons aussi une évolution des profils orientés sur le CHRS Urgence (un cumul des problématiques ...) qui nous amènent à effectuer des « requalifications » vers les dispositifs à plus long terme d'insertion ou de stabilisation auprès du SIAO. Ce dernier régule la priorité des orientations ce qui entraîne un délais plus long relatif aux admissions.*

## 3.4 Caractéristiques du public hébergé

Les données suivantes concernent que les personnes sorties

Age des personnes sorties : 34 personnes

18/24 ans	10	29.41 %
25/29 ans	3	8.83 %
30/34 ans	5	14.70 %
35/39 ans	1	2.94 %
40/44 ans	4	11.76 %
45/54 ans	7	20.59 %
55/59 ans	1	2.94 %
Plus de 60 ans	3	8.83 %

*Le pourcentage des plus de 40 ans dépasse les 40%, en augmentation par rapport à 2017 (33%)*

## Santé

Suivi psychologique et psychiatrique	2	
Conduites addictives	5	
Maladies diverses	0	

## Situation professionnelle à la sortie

	Nb	%
Emploi intérimaire	1	2.94%
CDD de moins de 6 mois (temps partiel)	0	0%
CDD de moins de 6 mois (temps plein)	0	0%
CDD de plus de 6 mois et CDI (temps partiel)	8	23.53%
CDD de plus de 6 mois et CDI (temps plein)	7	20.59%
Contrats aidés (hors Structures de l'IAE)	0	0%
Structure de l'IAE (AI CI ETTI EI)	0	0%
Formations qualifiantes	3	8.83%
Autres formations	0	0%
Autres Sans Emploi,	12	35.29%
Arrêt maladie	2	5.88%
Auto entrepreneur	1	2.94%
TOTAL	34	100,00

## Ressources des personnes à la sortie

Salaires, revenus de formation,	20	58.82
RSA	5	14,70%
AAH	1	2,94%
PI, AT, IJ...	2	5.88%
Pôle Emploi	6	17,60%

Plus de 75% des personnes ont un salaire ou des revenus liés à leur activité professionnelle. La proportion des personnes bénéficiaires du RSA se stabilise. La durée d'accompagnement se prolongeant, l'orientation systématique sur la plateforme-emploi au sein de la Fondation, facilite la mise en relation professionnelle.

## L'orientation à la sortie

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

Structures insertion (CHRS-Insertion, Pension de famille RSA/SDS..)	8	23.53%
Résidences sociales	5	14.70%
Solutions personnelles	11	32.35%
Retour en familles	4	11.76%
Nourri logé, associations, précaire	6	17.65%

23% des personnes sorties ont eu une requalification ont été réorientés vers un autre dispositif d'insertion plus adapté à leur situation.

Nous encourageons les personnes à trouver des solutions personnelles (logement privé, hébergement par des tiers, colocation), qui permettent au service d'assurer une certaine rotation. Nous sollicitons tous les services internes et externes ainsi que nos réseaux afin de proposer des solutions de relogement adaptées.

Réseau santé : 4 personnes 11.76%

Nous avons pu constater pour un petit nombre d'utilisateurs qu'il était nécessaire, à la sortie de poursuivre le suivi santé par le réseau spécialisé.

Services spécialisés conduites addictives	2	
Services spécialisés problèmes psychologiques & psychiatriques	2	
Problèmes divers, maladies invalidantes	0	

- Réseau justice 1 personne 2.94%

Maison d'arrêt	1	2.94%
----------------	---	-------

- Réseau logement 24 personnes, soit environ 71%

Hôtels meublés	1	2.94 %
Logement autonome ou transitoire (Cap Logement, Pensions de familles, Résidences sociales, FJT ADOMA, Bail glissant, CHRS...)	23	67.65 %

L'accès à un logement autonome, notamment dans le privé reste difficile pour un public à bas revenus. Même salariés et ou avec des revenus incertains ou trop endettés, l'absence de garants, la présentation de 3 fiches de paies avec 3 fois le montant du loyer bloquent le relogement. Cela entraîne une augmentation de la durée d'hébergement.

### 3.5 Point forts – Points faibles

#### **Points forts**

Le Service Hébergement Urgence se maintient cette année encore dans 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 sur les personnes sorties en 2018 est en nette augmentation (135 jours/personnes contre 108 journées en 2017). Aussi nous nous interrogeons sur la typologie du public orienté, (cumul de problématiques) sur un dispositif de courte de durée tel que le CHRS urgence.

Dans le contexte d'un rallongement de la durée de l'accompagnement nous avons pu constater que les objectifs du service ont pu être 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 des personnes du CHRS 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.

#### **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 court terme. L'orientation des personnes à la sortie vers les structures d'insertion représentent 23% des solutions en 2018.

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. Certaines situations particulières ont pu durer longtemps, en particulier en raison d'obstacles administratifs. ou de l'évolution des profils « prioritaires ».

## 4. LE CHRS INSERTION

L'année 2018 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)
- **60129** journées réalisées
- **107** % de taux d'occupation
- **225** personnes hébergées :
  - ✓ **118** adultes
  - ✓ **107** enfants

Remarque : Les éléments qui vont suivre concernent les personnes sorties sur l'année 2018 :  
*Sur 225 personnes accompagnées et hébergées sur l'année 2018 ,78 personnes sont sorties dont 38 adultes et 40 enfants*

### Composition familiale

- 7 femmes isolées,
- 14 femmes seules avec enfants,
- 2 couples avec enfants
- 1 homme seul avec enfants
- 13 hommes

### La durée des séjours : adultes

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

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

Pendant l'accompagnement

- 14 personnes du CHRS ont suivi les cours de l'Auto-école sociale

- 6 personnes ont bénéficié de l'AAVA
- 4 personnes ont été accompagnées par Cap Entreprise et
- 36 ont bénéficié d'un accompagnement avec la CIP

Il y a eu 16 démarrages :

FORMATION	CDD	CDI	INTERIM	AIE
3	4	3	4	2

11 propositions sur FLASH emploi Saint Laurent du Var

14 propositions sur FLASH emploi NICE

7 Action spécifique

**c) Accompagnement vers le relogement :**

25 ménages ont été relogés en 2018:

IML (Agis 06 et Soliha)	4
Logement social	14
Bail glissant	2
Bailleurs privés	4
Résidence sociale	1

Nous avons pu bénéficier à partir du mois d'avril 2018 d'une offre de logements importante pour les sortants de structures d'hébergement sur le contingent préfectoral hors Dalo. Ce qui a permis

une fluidité accentuée et des perspectives encourageantes pour 2019.

Nous pouvons également constater que le relogement des familles a été facilité après plusieurs années de blocage.

**d) Accompagnement à la santé :**

Le service s'assure de l'accès aux droits pour les personnes accompagnées et les oriente vers le dispositif de droit commun chaque fois que nécessaire.

D'autre part nous veillons à sensibiliser les personnes sur la problématique santé : prévention des risques, accompagnement aux soins et soutien psychologique assuré par les psychologues du service .

- 15 personnes ont bénéficié d'un accompagnement aux soins médicaux spécialisés
- 8 personnes ont été accompagnées pour conduites addictives.

**e) Accompagnement à la parentalité**

Sur les familles sorties nous avons accompagné **40 enfants mineurs et 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.

## 5. LE CHRS STABILISATION

**Le CHRS Stabilisation** 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 souvent 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.

### **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, 56 personnes ont été hébergés cette année.

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 (où dormir, où manger, où se laver).

#### **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, les structures associatives sociales et médicales, ainsi que le voisinage.

Ce lien avec les partenaires concernant la santé, l'emploi et le logement indispensable 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**

#### **L'objectif reste le relogement**

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 avec la personne, et avec nos partenaires, fixera les objectifs, la durée de séjour et les modalités du projet de sortie.

### 5.1 L'activité

#### Effectif :

Pendant l'année 2018, nous avons accompagné **56** personnes isolées qui ont été hébergées, soit **10858** journées.

#### Caractéristiques de la population accueillie

Nous avons accueilli 56 personnes dont **48 hommes et 8 femmes**. 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	<b>0</b>
18 – 24 ans	<b>3</b>
25 – 29 ans	<b>1</b>
30 – 34 ans	<b>2</b>
35 – 39 ans	<b>8</b>
40 – 45 ans	<b>14</b>
+ 45 ans	<b>28</b>

Plus de 75 % de la population reçue a plus de 40 ans.

#### Les ressources à l'entrée

RSA	32
SALAIRE	1
AAH / Invalidité	11
Pôle Emploi / ATA	6
Retraite	0
Stage	0
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.

### **La situation vis-à-vis de la santé**

<i>Plusieurs réponses possibles</i>	
Présentant des conduites addictives	27
Présentant des maladies invalidantes	8
Présentant des troubles psychiques	15
Présentant des troubles physiques	10

7

41 personnes bénéficient d'un suivi médical régulier à l'entrée.

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

27 personnes sur 56 ont des conduites addictives par rapport à l'alcool et/ou autres substances psychoactives.

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 lien familial et social**

Une majorité des personnes accueillies n'ont pas d'enfants, d'autres peuvent avoir un ou plusieurs enfants non à charge avec lesquels le lien parental est distendu ou inexistant. Certaines personnes ont exercé leur droit d'hébergement au cours de l'accompagnement.

Le lien familial avec les parents, les sœurs et les frères est souvent coupé.

La plupart d'entre eux étant sans emploi n'ont pas non plus de contacts dans un environnement professionnel.

Autant de facteurs qui contribuent et accentuent l'isolement de ces personnes.

### **5.2 La situation des personnes à la sortie :**

#### **25 personnes**

- 25 personnes sont sorties au cours de l'année 2018
- 31 personnes sont encore présentes au 31.12.2018

**La durée moyenne d'hébergement pour les 25 personnes sorties est de 18 mois en moyenne.**

≤ à 3 mois	<b>1</b>
3 mois < X ≤ 6 mois	<b>1</b>
6 mois < X ≤ 12 mois	<b>4</b>
12 mois < X ≤ 18 mois	<b>10</b>
18 mois < X ≤ 24 mois	<b>2</b>
+ de 24 mois	<b>7</b>

### **Les ressources**

RSA	10
SALAIRE	2
AAH / Invalidité	10
Pôle Emploi / ATA	2
AAVA+RSA	1

Nous pouvons constaté que l'essentiel des ressources des personnes sont constituées de minima sociaux RSA /AAH/Invalidité

### **L'accès aux droits sociaux**

Les démarches administratives entreprises avec les personnes pour accéder à leurs droits sont :

<i>Plusieurs réponses possibles</i>	
Carte d'identité, carte de séjour	4
Déclaration de ressources impôts pour l'accès à l'hébergement ou logement	25
CMU renouvellement + complémentaire	24
Demande d'AAH	6

L'obtention de l'avis d'imposition, obligatoire pour l'accès au logement reste une démarche prioritaire comme on peut le voir par le nombre de déclaration effectué durant l'année (25).

### **Accès aux soins**

<i>Plusieurs réponses possibles</i>	
CSAPA	10
Orientation psychologue/psychiatre	16
Cure de sevrage	3

## L'hébergement adapté ou logement autonome à la sortie

Retour famille	5
Logement social (dont IML)	8
Logement parc privé	2
Meublé	1
Centre pénitentiaire	1
Décédé	1
Parti sans laisser d'adresse	6
Résidence sociale	1

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 pension de famille qui nous semblent souvent adaptées.

Une personne a intégré une résidence sociale en 2018 .

Nous notons une constance de relogement dans le parc social et même privé.

## 6. L'ACTION DE SUITE

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

Il faut distinguer dans le cadre de l'action de suite, les sorties de l'hébergement, les baux glissants et l'action Chrs hors les murs.

L'accompagnement en service de suite vise au maintien, à la consolidation et à la prévention de nouvelles difficultés.

Le Chrs « hors les murs » représente un accompagnement renforcé et comprend les mêmes axes d'intervention qu'en accompagnement avec hébergement.

En 2018 nous avons pu ainsi accompagner 37 ménages dont 4 dans le cadre de l'expérimentation hors les murs, et 4 ménages dans le cadre de bail glissant.

### **L'ACTIVITE 2018**

Nombre de journées réalisées : **7957**

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

### **Nombre de personnes reçues en 2018 :**

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

Nombres de ménages suivis : **61**

Nombre de ménages entrés : **30**

Nombre de ménages sortis : **37**

La durée des séjours des personnes sorties en 2018 : **10 762 journées sur 37 ménages sorties**  
**Soit une moyenne de séjour de 10 mois.**

**L'augmentation de la durée des séjours tient à l'accompagnement « hors les murs » et celui lié aux baux glissants.**

### **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.

## 7. LES POINTS FORTS DES CHRS

### **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.

### **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 relogement 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 107 enfants hébergés dans le cadre du CHRS en 2018. 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).

## 8. LES DIFFICULTES REPEREES DES CHRS

**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 leur 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 constater 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.

## 9. PRESENTATION DE LA DEMARCHE DU PROJET D'ETABLISSEMENT

### **Cadre légal : Code de L'action Sociale et Familiale et élaboration d'un projet d'établissement**

L' article L.311-8 DU CASF stipule que :

« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, **il est élaboré un projet d'établissement** ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Le CHRS inscrit son action dans le cadre du projet associatif de la Fondation.

Le CHRS a pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes en recherche d'hébergement ou de logement, afin de leur permettre de retrouver une autonomie personnelle et sociale.

### **Pourquoi un nouveau projet d'établissement maintenant ?**

La dernière version actualisée du projet d'établissement du CHRS date de 2016. Il avait une durée théorique de 5 ans.

Mais le contexte, comme pour les versions précédentes, change rapidement.

De nouvelles recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM (HAS) spécifiques au CHRS ont été publiées très récemment

- « Repérage et accompagnement des situations de rupture dans les parcours des personnes accueillies en CHRS »
- « La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies dans les CHRS »
- « Repérage et accompagnement en CHRS des victimes et auteurs de violences au sein du couple »
- « Évaluation interne : repères pour les établissements et services relevant du secteur de l'inclusion sociale ».

La mission du CHRS de la Fondation est définie par convention avec le préfet des Alpes-Maritimes actualisée par le dernier arrêté n° 2017-758 du 18 aout 2017.

Un nouveau CPOM a été signé pour les années 2017-2019.

Enfin les nouvelles politiques publiques inscrivent l'action des CHRS dans la perspective du logement d'abord.

## Méthodologie d'élaboration du projet d'établissement 2019- 2023

1 - Un note d'information en avril 2018 a annoncé la démarche du projet et a invité les équipes à proposer des principes d'interventions.

2 - Un comité de pilotage s'est réuni le 23 mai 2018 et a retenu plusieurs principes à approfondir

3 - Un séminaire de l'ensemble des salariés du CHRS a eu lieu le 7 juin 2018 a travaillé sur la base des principes avec une documentation fournie sur chacun des thèmes suivants (notamment en référence avec les recommandations de bonnes pratiques de la HAS- Anesm) :

L'accompagnement à l'usage d'habiter

Hébergement et travail

L'aller vers

La participation des personnes accompagnées

Le parcours de la personne

Les cadres d'intervention

Numérique et pratiques d'intervention

Chaque groupe a établi un compte rendu sous forme de tableau selon la grille suivante : définition, enjeux (avantages et inconvénients), propositions de modalités d'actions

4- Une réunion d'expression des personnes accompagnées a eu lieu le 3 juillet présentant les travaux du séminaire, notamment les principes de l'aller vers et de l'usage d'habiter.

5 - Un travail d'écriture du projet d'établissement a été réalisé pendant l'été 2018 selon une trame commune à l'ensemble de la Fondation. Les éléments du projet de la Fondation, de l'habilitation, et les travaux du séminaire ont été intégrés dans le trame présentée sous forme de fiches thématiques

6 - Des groupes se sont réunis à nouveau en septembre pour préciser certains éléments sur l'usage d'habiter et sur les réunions de service.

7 - Un comité de lecture s'est réuni le 11 octobre et le 8 novembre pour amender le document de travail du projet d'établissement écrit pendant l'été.

8 - Un séminaire de présentation à l'ensemble des salariés a eu lieu le 20 décembre 2018.

9 - Le projet a été présenté à une réunion d'expression des personnes accompagnées le 22 janvier 2019.

10 - Le projet d'établissement a été validé par le Conseil d'administration de la Fondation en mars 2019

## 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 2019 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 2019, 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, et celle sur le pouvoir d'agir prévues 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 favorise 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. Au mois de juin le CHRS a diversifié son action en renforçant son équipe d'un CIP pour favoriser l'accès à l'emploi. Un rdv systématique est organisé à l'admission pour les nouveaux, pour les autres il prend sa place pendant l'accompagnement.

Et depuis le mois de Novembre, nous avons un accompagnement spécifique pour les sortants de détention et personnes sous mains de justice. Action qui s'articule sous l'autorité du SPIP et concerne 8 logements dans le diffus.

La mise place d'un nouveau progiciel contribue à 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.