



## SECTEUR INSERTION LOGEMENT EMPLOI

60 rue Gioffredo – 06000 NICE  
Tél : 04 97 08 80 70  
Fax : 04 93 26 87 57  
direction-logement-emploi@psp-actes.org



# **RAPPORT 2014 SUR LES ACTIVITES LOGEMENT HEBERGEMENT CHRS – ACTES JEUNES**

**Directrice : Madame Mireille HENRY**

Juin 2015

**FONDATION PATRONAGE SAINT PIERRE ACTES  
SIEGE SOCIAL : CASA-VECCHIA – 8 avenue Urbain Bosio – 06300 NICE**

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

## INTRODUCTION

L'année 2014 a été marquée d'une part, par la signature du premier Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec les Préfets de région et du département et d'autre part par la réalisation de l'audit d'évaluation externe.

L'audit d'évaluation externe a été réalisé par le cabinet Lassiri Larrieu au cours des mois d'avril et mai. Ses conclusions ont été positives et nous poursuivons la mise en œuvre de notre démarche qualité par un plan d'amélioration en continu, porté par un groupe de travail représentatif et piloté par un chef de service.

Le CPOM, signé en juillet, couvre les années 2014-2015-2016 de notre CHRS PAIS et associe le CHRS Stabilisation dont le portage est assuré par le secteur médico-social de la Fondation.

Dans le cadre de la convergence tarifaire, un coût à la place a été déterminé et 2 principaux objectifs ont été déclinés :

- transformer le Service d'accueil et d'Orientation (SAO) en 28 places d'hébergement d'insertion avec une mise en œuvre en 2015,
- transformer l'auto-école sociale en 6 places d'hébergement d'insertion avec une mise en œuvre en 2016.

C'est après de nombreuses discussions au sein même de notre Conseil d'Administration que ces objectifs ont été conclus car l'utilité de ces services n'étant plus à démontrer, il était difficile d'accepter de s'en séparer et de ne plus rendre les services associés, aux publics en difficulté. Cependant, le manque de places d'hébergement sur le département et les directives nationales de l'État de transformer toutes les activités hors hébergement en places d'hébergement nous ont contraints à accepter ces conditions. Par ailleurs, ce CPOM nous a permis de préserver notre outil d'Atelier d'Adaptation à la Vie Active (AAVA), étape primordiale dans le parcours d'insertion professionnelle des publics hébergés et préalable à l'accès à un logement autonome.

Cependant, le Service d'Accueil et d'Orientation (SAO) était en plein développement avec des partenariats sur l'est et l'ouest du département plus une augmentation significative des actions d'évaluation Droit à l'Hébergement Opposable (DAHO) quand la nouvelle de sa fermeture a été annoncée, fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2014. Cette annonce a été durement ressentie par tous et les risques inhérents à l'arrêt de cette action ont été relayés car ce lieu d'écoute de près de 1000 personnes par an, associé à une expertise sur l'orientation logement permettait de désengorger les listes d'attente d'hébergements du Service Intégré Accueil et d'Orientation (SIAO). Néanmoins, durant les derniers mois, l'équipe a travaillé à transmettre aux services concernés le maximum de liens pour essayer de pallier au mieux à la suppression de cette action.

Le service d'Hébergement d'Urgence a maintenu son activité avec une durée moyenne de 2 mois de prise en charge grâce à une équipe en capacité de proposer des sorties diversifiées, malgré des obstacles administratifs qui en prolongent certaines. Il est de ce fait un partenaire important du SIAO.

Compte-tenu des listes d'attente, les places d'Hébergement des services d'Insertion Global et Jeunes ont toutes été pourvues en continu, malgré certaines interruptions entre 2 prises en charge pour réaliser les travaux nécessaires à l'entretien des logements dans le diffus. La création en 2015 de 28 places d'hébergement dont 14 sur l'ouest de la Métropole Nice Côte d'azur viendra compléter un parc de logements qui s'étendra de Menton à Cagnes sur Mer. Par ailleurs, des projets d'actions nouvelles ont été initiés (accueil jeunes enfants, épicerie sociale..) pour optimiser l'accompagnement et les services rendus aux usagers. Toutefois, on note également des obstacles à une rotation plus importante dus notamment aux contraintes administratives pour accéder à un logement.

Parallèlement, le Service d'Hébergement Insertion Jeunes se développe en lien étroit avec les actions Actes jeunes (Conseil Départemental) et Action Vers et Dans le Logement (AVDL, État) afin d'offrir un dispositif global d'accompagnement pour les jeunes adultes en rupture. Dans ce cadre, une demande de co-financement auprès du Conseil Régional PACA a été déposée pour 2015.

L'Atelier d'Adaptation à la Vie Active (AAVA) préservé dans le CPOM s'est projeté dans l'avenir en posant les pierres de la première ressourcerie du département. L'année 2014 a permis d'orienter les actions sur ce projet et de faire appel à de nouveaux partenaires financiers et fonctionnels

Les actions, récupérer, revaloriser, redistribuer et sensibiliser sont redéfinies en saisissant les opportunités de nouveaux partenariats basés sur des axes de développement, ancrés dans l'Économie du développement durable afin d'offrir au public en insertion professionnelle une possibilité d'accéder à des métiers d'avenir. L'année 2015 marquera notre adhésion au réseau national des ressourceries avec comme objectifs, de partager les expériences au niveau national, de bénéficier d'un soutien technique et d'accroître notre professionnalisation sur ce nouveau champ d'activités.

Face à la suppression annoncée du financement CHRS de l'Auto-École Sociale (AES), cette action, en voie de développement, doit trouver de nouvelles sources de financements pour se pérenniser. Dès cette année, des projets ont été déposés avec succès auprès du PLIE NCA, du SPIP et du Conseil Départemental.

Ces nouvelles actions ont permis de porter le nombre de places de 13 en 2013 (CHRS) à 20 en 2014. Pour les réaliser, nous avons obtenu auprès de la préfecture la prise en compte du volet éducatif de notre mission, et ainsi d'obtenir des places d'examen programmées en fonction de nos besoins.

Nous avons également ouvert un nouveau site sur l'ouest de Nice afin de mieux répondre géographiquement aux demandes. Parallèlement, l'action de cours de code à la maison d'arrêt de Nice a permis d'initier pour 2015, un nouveau projet en direction des personnes placées sous-main de justice. De plus, les résultats de réussite aux examens montrant la plus-value de notre action auprès de publics en difficultés d'apprentissage et/ou de resocialisation citoyenne, nous nous appuyons sur eux pour accentuer et diversifier nos axes de développement afin de sauvegarder un outil indispensable à l'insertion sociale et professionnelle des publics reçus.

## LES MISSIONS GENERALES DU CHRS

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

### – 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, avec une extension sur la rive droite du Var prévue pour le dernier trimestre 2015.

Actuellement, 21 places d'urgence et 143 places d'hébergement sont réparties en logements meublés (hôtels meublés), appartements (propriétés de la Fondation, bailleurs privés et publics) ou encore en résidence sociale (Adoma). Ces logements sont équipés en matériel de première nécessité (mobilier, électroménager, linge de lit, vaisselle et entretien).

L'objectif 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.

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.

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

### – 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, fax, photocopieuse, journal) afin de favoriser les différentes démarches d'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.

– **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.

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 : Equipe mutualisée, Bailleurs privés et publics,...
- Santé : CPAM, PMI, MDPH, CMP, CHU,...
- Parentalité : AEMO, AED, Crèche, école,...
- Accompagnement à la vie sociale : Culture du Cœur, ateliers collectifs, centres de loisirs,...

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.

– **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 retrouver une autonomie et 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 ce travail : état civil, citoyenneté, prestations sociales, accès aux aides, justice, droit de la famille, accès aux services bancaires, accès aux soins, accès au logement social, Dalo ...

**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 pour 2014-2015 (voir annexe tableau d'amélioration continue).*

*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.*

## LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

Le Service d'Accueil et d'Orientation est un acteur important du dispositif AHI, en lien avec de multiples partenaires. Il est très mobilisé en particulier dans un partenariat avec le SIAO. Le service participe à toutes les commissions et les groupes de travail pour isolés et couples.

Il accueille et oriente près de 1000 personnes, Il est un interlocuteur conseil pour de nombreux partenaires

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), Les missions « accueillir et orienter ».

### **-Accueillir et orienter**

Le SAO a gardé son rôle de proximité et de vigilance pour recevoir les personnes, les *écouter*, les *soutenir* en favorisant leur expression, les *informer* de leurs droits, les *orienter* au plus près des besoins et des disponibilités avec une pluralité de partenaires, en particulier avec le SIAO.

L'activité du SAO s'est vu conforter dans sa mission d'*accueil* du public tout venant, dans sa compétence de *diagnostic social* et de capacité à proposer les *orientations* diverses *adaptées* à la situation des personnes et aux possibilités de l'environnement.

Cette mission s'est en particulier renforcée à la demande du SIAO pour recevoir les personnes en vue de rechercher des éléments complémentaires pour mieux comprendre leur situation, proposer des préconisations ou des orientations adaptées à la personne pouvant présenter ainsi une alternative ou une attente à l'hébergement institutionnel.

Le SAO reçoit également des personnes dont les dossiers de demandes de droit à l'hébergement opposable sont transmis par le SIAO pour recherche d'informations complémentaires ou d'orientations alternatives avant d'être présentés à la Commission DAHO.

Le SAO reçoit également des personnes qui avaient déposé une demande DALO (Droit au logement opposable), requalifiée en DAHO par la commission. L'objectif est alors de déterminer avec la personne et l'éventuel service social référent le type d'hébergement adapté et de constituer au besoin un dossier SIAO. Si la personne refuse le DAHO, l'objectif est alors d'établir un rapport expliquant à la commission les raisons du maintien par la personne de la demande DALO.

Le rôle du Service Accueil dans les réponses du dispositif territorial répond à l'objectif d'assurer une rotation rapide d'hébergement pour un plus grand nombre de bénéficiaires.

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

## L'ACTIVITE DU SAO

**Public** : toute personne en situation de précarité et d'exclusion

**Missions** : Accueil physique et téléphonique,  
Ecoute professionnelle, diagnostic de la situation sociale,  
Identification des besoins immédiats mais aussi en matière d'accès aux droits,  
Orientation adaptée à la situation en concertation avec les prescripteurs.

L'activité a bien sûr été impactée par l'annonce officielle de la fermeture du SAO dès le mois de juillet.

- **Total des personnes reçues: 868** adultes

|        |     |     |
|--------|-----|-----|
| Hommes | 569 | 66% |
| Femmes | 299 | 34% |

### *Évolution par rapport à 2013 :*

Le nombre de personnes reçues est bien sûr en baisse relative si l'on prend en compte l'annonce de la fermeture du SAO. Beaucoup de partenaires avaient su la fermeture annoncée du SAO dès le mois de juillet, si ce n'est avant. Malgré cette annonce, la sollicitation du SAO est restée relativement conséquente jusqu'à la fin de l'année.

### CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC SAO

- **Composition familiale**

|                                  |     |       |
|----------------------------------|-----|-------|
| Hommes seuls                     | 542 | 62.6% |
| Femmes seules                    | 262 | 30.2% |
| Personnes en couple              | 47  | 5.5%  |
| Femmes seules avec enfants       | 13  | 1,5%  |
| Personnes en couple avec enfants | 1   | 0,2%  |

*La répartition est semblable à celle de 2013 avec un tiers de femmes seules dans la population reçue. A noter que des personnes isolées sont des parents avec des enfants chez un conjoint ou placés.*

- **Age des adultes**

|           |     |        |
|-----------|-----|--------|
| 18/19 ans | 11  | 1,27%  |
| 20/24 ans | 139 | 16.01% |
| 25/29 ans | 127 | 14.63% |
| 30/34 ans | 85  | 9.79%  |
| 35/39 ans | 105 | 12.10% |
| 40/44 ans | 118 | 13,59% |
| 45/54 ans | 176 | 20.28% |
| 55/59 ans | 61  | 7.03%  |
| 60/75 ans | 46  | 5.30%  |

### **Evolution par rapport à 2013 :**

Les jeunes de moins de **25 ans** représentent moins de 20%, ce qui confirme la tendance à la diminution. Le pourcentage des **plus de 25 ans** représente donc **80 %** des personnes reçues. Il faut souligner paradoxalement que les places disponibles en hébergement pour cette population ont encore diminué en 2014. Les tranches des **25/55ans** se répartissent à peu près équitablement avec une prédominance tout de même pour les 45/54 ans. La crise sociale, les ruptures d'emploi et familiales frappent toutes les tranches d'âges, mais les seniors semblent plus fragilisés. Celle des **60/75 ans** se maintient encore à plus de 5%. La précarité «change de visage» : de plus en plus de personnes âgées, retraités en difficulté pour accéder à leurs droits retraite, subvenir à leurs besoins, expulsés, isolés, dans un contexte accru de cherté de la vie (loyers notamment mais coût de la vie en général).

### **Demande formulée au premier entretien**

|                        |     |               |
|------------------------|-----|---------------|
| Hébergement            | 602 | <b>69.35%</b> |
| Accès au logement      | 151 | <b>17.40%</b> |
| Consultations sociales | 90  | <b>10.37%</b> |
| Aides matérielles      | 11  | <b>1,27%</b>  |
| Aides alimentaires     | 2   | <b>0,23%</b>  |
| Emploi                 | 6   | <b>0,69%</b>  |
| Ouverture des droits   | 5   | <b>0,69 %</b> |

### **Évolution par rapport à 2013 :**

**La demande d'hébergement rapide reste de loin le besoin prioritaire. 70%** des demandes concernent l'hébergement, avec les autres problématiques qui entourent cette demande principale. Les demandes d'accès à un logement représentent 17% des motifs de venue au service. Ces demandes confirment que la problématique du logement se fait plus aiguë en termes d'accès initial et de capacité à en changer. Plus de 10 % des demandes relèvent de consultations sociales de proximité, d'écoute et de soutien,

#### **• Hébergement habituel - hébergement avant l'admission**

|                             |     |       |
|-----------------------------|-----|-------|
| Avec hébergement dont :     | 671 | 77,30 |
| domicile personnel          | 240 | 27,65 |
| hôtel, meublés              | 66  | 7,60  |
| parents, famille            | 110 | 12,67 |
| hébergé par tiers, amis     | 255 | 29,38 |
| Hébergement par dispositif  | 83  | 9,56  |
| Sans logement               | 56  | 6,45  |
| Établissements hospitaliers | 14  | 1,61  |
| Hébergement de fortune      | 24  | 2,76  |
| Prison                      | 20  | 2,30  |

### **Par rapport à 2013 :**

La proportion d'hébergement par famille, par des tiers ou par des dispositifs sociaux reste très importante. Les solutions familiales ont certainement été sollicitées antérieurement et les personnes arrivent aux limites de la solidarité familiale et amicale.

- **Raison principale de la situation d'urgence**

|   |     |              |
|---|-----|--------------|
| Hébergement précaire ( <i>insalubrité, squat...</i> )         | 339 | <b>39.1%</b> |
| Rupture ( <i>famille, amis...</i> )                           | 82  | <b>9.4%</b>  |
| Dégradation de la situation, <i>mobilité géographique,...</i> | 96  | <b>11,1%</b> |
| Difficultés financières                                       | 55  | <b>5,52%</b> |
| Perte du logement ( <i>expulsion...</i> )                     | 60  | <b>6,69%</b> |
| Situation d'errance   | 116 | <b>13.4%</b> |
| Sorties d'établissements ( <i>urgence, insertion...</i> )     | 29  | <b>3,3%</b>  |
| Sortie de cure ou post cure                                   | 11  | <b>1.3%</b>  |
| Sortie d'hôpital psychiatrique                                | 9   | <b>1,0%</b>  |
| Sortie de centre hospitalier général                          | 5   | <b>0.6%</b>  |
| Violences conjugales  | 23  | <b>2.6%</b>  |
| Sortie de prison  | 13  | <b>1,3%</b>  |

**Par rapport à 2013** : une hausse significative des hébergements précaires à plus de 50 % souligne la saturation des dispositifs d'hébergement. Les personnes se mettent à l'abri dans des conditions inadéquates et de survie. Cela confirme ce que nous disions plus haut sur l'épuisement ou la rupture avec des solutions familiales ou personnelles après ou générant des précarités sociales et financières.

- **Ressources des personnes**

|   |     |              |
|---|-----|--------------|
| Sans ressources                                 | 235 | <b>27.1%</b> |
| En attente de ressources                        | 92  | <b>10,6%</b> |
| Salaires, revenus de formation, retraite, CIVIS | 145 | <b>16.7%</b> |
| RSA   | 163 | <b>18.8%</b> |
| AAH   | 92  | <b>9,23%</b> |
| PI, AT, IJ...                                   | 27  | <b>3.1%</b>  |
| Indemnités Pôle Emploi                          | 113 | <b>13.0%</b> |
| Prestations familiales                          | 12  | <b>1.4%</b>  |

**Par rapport à 2013** : près de 37 % des personnes sont sans ressources, l'augmentation du nombre de personnes avec des revenus salariaux directs ou indirects (près de 29%) souligne l'écart entre les revenus du travail et le coût des loyers dans le privé devenus inaccessibles, D'autres personnes sont dans l'attente d'un premier salaire. On note **40 %** de la population avec des dettes, soit encore une augmentation par rapport à l'année dernière.

## **LES ORIENTEURS**

74 organismes ou services différents ont orienté des personnes vers le SAO :

- Divers : 410 personnes soit 42,7 %
- Réseau social : 332 soit 38,2%
- Réseau professionnel : 66 personnes soit 7,46%
- Réseau santé : 33 personnes soit 3.8%
- Réseau logement 10 personnes soit 1.2%
- Réseau Justice 17 soit 2.0%

*A noter 40% des personnes qui viennent d'elles-mêmes ou orientées par des particuliers. Ceci s'explique par le fait que le service est identifié comme repère dans leur parcours, comme lieu ressource, où l'écoute, la confiance sont pré-installées. Le SAO constitue une plateforme d'écoute et de référence pour des centaines de personnes.*

*Le SAO restait un lieu d'expertise pour l'accueil physique des personnes, le diagnostic de leur situation et leur orientation vers les dispositifs adaptés ou les réponses mobilisables.*

## **LES ORIENTATIONS EFFECTUEES PAR LE SAO**

*(Les personnes peuvent avoir plusieurs orientations dont seule la principale est indiquée dans les tableaux ci-dessous).*

*Les personnes ont été orientées vers 86 organismes ou services différents. Si l'on comptait toutes les orientations pour chacune des personnes, le nombre d'orientations et d'organismes serait bien entendu encore plus important.*

- Réseau social : 585 personnes soit 67.4%
- Divers : 75 personnes soit 8.6%
- Réseau santé : 44 personnes soit 5.1%
- Réseau professionnel : 88 personnes soit 10.1%
- Réseau logement : 68 personnes soit 7.8%
- Réseau Justice : 8 personnes soit 1.81%

*Les orientations vers l'hébergement (SIAO ou services de mises à l'abri) concernent 168 personnes, soit seulement 19% des personnes recrutées, alors que 70 % des demandes initiales concernent l'hébergement. Les travailleurs sociaux du SAO recherchent avec les personnes des réponses alternatives ou prioritaires.*

*Importance du « maintien du lien » : les travailleurs sociaux du SAO jouent le rôle de référent unique pour beaucoup de personnes qu'il est nécessaire de revoir régulièrement afin de faire le point de l'évolution de leur situation et réactualiser leur demande.*

*La priorité des orientations vers le réseau santé a diminué en 2013.*

## **\*POINTS FORTS. POINTS FAIBLES**

### **La contribution du SAO**

Alors que nous travaillions encore au premier trimestre 2014 les axes de développement pour le SAO, l'annonce de sa fermeture rapide est venue comme un couperet.

Cette décision rapide est intervenue au premier semestre 2014 alors que l'activité du SAO était en notable augmentation par rapport à 2013.

Sur la base du nombre de personnes reçues sur les 5 premiers mois de l'année, le SAO était sur une activité en progression de 20%. Les sollicitations d'évaluation par le SIAO étaient en constante augmentation depuis sa création. Le nombre d'évaluations demandées par la commission Dalo avait déjà presque doublé sur le premier semestre 2014 par rapport à toute l'année 2013.

L'extension géographique du partenariat commençait à bien s'étoffer, aussi bien du côté de Menton que vers l'ouest du département.

Les états généraux du travail social menés par la FNARS en 2013 ont abouti à une plateforme de propositions qui préconise en ce domaine le développement de **consultations sociales de proximité**.

### **Points de vigilance sur l'impact de la fermeture du SAO**

Le SAO, en prenant le temps de recevoir les personnes dans une écoute de la globalité de leur situation, pouvait envisager des orientations tout azimut adaptées à leur situation. Il pouvait permettre aux personnes de trouver des pistes de solutions d'attente dans leur entourage social, ou mobiliser différents dispositifs dans une amorce de parcours.

L'éclairage apporté au SIAO et à la commission DALO/Daho en faisait un partenaire apprécié pour sa pertinence.

La disparition du SAO va entraîner plusieurs risques :

- Une montée en charge rapide des dossiers SIAO,
- Un recours à la Commission Dalo accentué en raison des délais d'admission dans les structures d'hébergement,
- Une pression renforcée sur les structures d'hébergement pour l'admission de dossiers DAHO,
- La fin du rôle de médiateur que jouait le SAO entre les services partenaires et certaines personnes accueillies,
- L'effilochage d'un maillage de partenariat ancien sur le territoire.

## LE SERVICE HÉBERGEMENT URGENCE

Il reçoit dans le cadre du Service Hébergement Urgence près de 25 % des ménages 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).

### **-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.

### **-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 *recupérer 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.

## **L'ACTIVITE DU SERVICE D'HEBERGEMENT D'URGENCE**

**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 assure 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 biennale dont l'objectif est le bilan des orientations et l'analyse des besoins de réorientation.

- **Nombre de personnes hébergées : 118 personnes**

Le nombre de personnes hébergées est resté semblable à 2013. 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 rallongées.

|        |    |        |
|--------|----|--------|
| Hommes | 86 | 72.88% |
| Femmes | 32 | 27.12% |

*Par rapport à 2013, les hommes restent très largement majoritaires dans les situations d'isolement et de précarité.*

- **7381 nuitées**, soit une moyenne de **61.75 nuitées** par personne,
- **2683 Tickets services** ont été octroyés, pour un montant de **14315 €**, soit une moyenne de **121 € / personne/ séjour**.

#### **Évolution par rapport à 2013**

*Une augmentation notable de près de 10 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.*

#### **CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC HÉBERGÉ**

Age

|             |    |     |
|-------------|----|-----|
| 18/19 ans   | 2  | 2%  |
| 20/24 ans   | 6  | 5%  |
| 25/29 ans   | 13 | 11% |
| 30/34 ans   | 26 | 22% |
| 35/39 ans   | 21 | 18% |
| 40/44 ans   | 23 | 19% |
| 45/54 ans   | 19 | 16% |
| 55/59 ans   | 5  | 4%  |
| 60 ans et + | 3  | 3%  |

Les jeunes de **moins de 25 ans** représentent seulement **7%** de la population hébergée. Le pourcentage des **plus de 40 ans** est de **43%**. La tranche des 30 ans atteint aussi les 40%.

- Santé

|                                      |    |                |
|--------------------------------------|----|----------------|
| Suivi psychologique et psychiatrique | 9  | <b>6,47 %</b>  |
| Conduites addictives                 | 18 | <b>12,95 %</b> |
| Maladies invalidantes                | 6  | <b>4,32%</b>   |
| Problèmes divers                     | 21 | <b>15,11 %</b> |

**39%** des personnes ont déclaré des problèmes de santé.

**Par rapport à 2013**, la proportion de personnes diagnostiquées atteintes de problèmes psychologiques et psychiatriques, ou touchées par des conduites addictives diminue, mais reste à un niveau important (près de 20% des personnes hébergées).

### Situation professionnelle à la sortie

|  | Nb        | %             |
|--|-----------|---------------|
| Emploi intérimaire                           | 9         | 9,28          |
| CDD de moins de 6 mois (temps partiel)       | 6         | 6,19          |
| CDD de moins de 6 mois (temps plein)         | 17        | 17,53         |
| CDD de plus de 6 mois et CDI (temps partiel) | 5         | 5,15          |
| CDD de plus de 6 mois et CDI (temps plein)   | 12        | 12,37         |
| Contrats aidés (hors Structures de l'IAE)    | 3         | 3,09          |
| Structure de l'IAE (AI CI ETTI EI)           | 1         | 1,03          |
| Formations qualifiantes                      | 2         | 2,06          |
| Autres formations                            | 2         | 2,06          |
| Autres Sans Emploi,                          | 37        | 38,14         |
| Arrêt maladie                                | 2         | 2,06          |
| Auto entrepreneur                            | 1         | 1,03          |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>97</b> | <b>100,00</b> |

- Ressources des personnes à la sortie

|                                 |    |               |
|---------------------------------|----|---------------|
| Retraite, CIVIS                 | 0  | <b>0, %</b>   |
| Salaires, revenus de formation, | 49 | <b>50.52%</b> |
| RSA                             | 18 | <b>18.56%</b> |
| AAH                             | 13 | <b>13,40%</b> |
| PI, AT, IJ...                   | 3  | <b>3,09%</b>  |

|                          |    |        |
|--------------------------|----|--------|
| Pôle Emploi              | 11 | 11.34% |
| En attente de ressources | 3  | 3.09%  |

**Évolution par rapport à 2013 : plus de 50% des personnes ont un salaire, des revenus de formation. La proportion des personnes bénéficiaires du RSA continue à baisser à près de 18 %.**

### **L'ORIENTATION A LA SORTIE**

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

- Réseau social 37 31,09%

|   |    |        |
|---|----|--------|
| Structures insertion (CHRS-U ALC, CHRS-Insertion, SAS-habitat, AJ...) | 28 | 19.86% |
| Dispositifs d'urgence   | 1  | 0.71%  |

**Par rapport à 2013, la diminution des orientations vers le réseau social, notamment d'hébergement se poursuit. Ce chiffre est à mettre en lien avec la nette augmentation de la durée d'hébergement, mais aussi et surtout avec l'augmentation des sorties vers le logement adapté.**

- Divers 34 28,57%

|                                     |    |        |
|-------------------------------------|----|--------|
| Solutions personnelles              | 16 | 11.35% |
| Retour en familles                  | 7  | 4.96%  |
| Nourri logé, associations, précaire | 0  | 0,0%   |
| Ajournement                         | 4  | 2.84 % |

**Évolution par rapport à 2013 : on note une relative stabilité des orientations « divers ». 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 4 3,36%

|  |    |       |
|--|----|-------|
| Services spécialisés conduites addictives                      | 1  | 0.71% |
| Services spécialisés problèmes psychologiques & psychiatriques | 2  | 1.42% |
| Problèmes divers, maladies invalidantes                        | 01 | 0%    |

**Par rapport à 2013, les orientations vers le réseau santé ont encore diminué.**

- Réseau logement 43 36,13%

|  |    |         |
|--|----|---------|
| Hôtels meublés   | 9  | 6.38 %  |
| Logement autonome ou transitoire (Cap Logement, Pensions de familles, Résidences sociales, FJT ADOMA...) | 29 | 20.57 % |

**Par rapport à 2013** : les orientations vers les logements autonomes dépassent 20%. Le service joue ainsi pour ces personnes un rôle d'hébergement d'insertion à court terme (HICT). Mais l'accès à un logement autonome devient cependant de plus en plus difficile pour un public à bas revenus ou à revenus incertains ou trop endettés.

- Réseau justice 00 0,84%

(SPIP, maison d'arrêt, PJJ, CAE, Aide aux

## \*POINTS FORTS. POINTS FAIBLES

### Points forts

Le Service Hébergement Urgence se maintient une durée moyenne d'hébergement à deux mois (moyenne de **64** jours), s'inscrivant bien ainsi pour un accompagnement social fixé dans le cadre d'un DIPC (Document individuel de Prise en Charge). Le SERVICE HÉBERGEMENT URGENCE de la Fondation reste ainsi 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 aux 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 d'un tiers des solutions en 2013.

Les critères d'admission en Service Hébergement Urgence doivent donc s'assurer d'une sortie envisageable en deux ou trois mois.

**La durée moyenne augmente nettement (+ 10 jours) en 2014. 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 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.

## SERVICES HEBERGEMENTS INSERTION GLOBAL ET JEUNES

### I - L'ACTIVITE CHRS unité Service Insertion Global

L'année 2014 en quelques chiffres qui illustrent l'activité du service :

- 102 places financées,
- 38 644 journées réalisées,
- 104 % de taux d'occupation,
- 197 personnes hébergées :
  - 87 adultes,
  - 110 enfants
- 95 personnes sont sorties
  - 42 adultes,
  - 53 enfants.

#### **- Profil des personnes hébergées :**

- 9 femmes isolées,
- 9 femmes isolées avec un droit de visite pour enfant,
- 18 hommes isolés,
- 2 hommes isolés avec un droit de visite pour enfant,
- 31 femmes seules avec enfants,
- 8 couples avec enfants,
- 110 enfants dont 10 enfants majeurs.

#### **– La durée des séjours :**

- ✓ Pour 3 situations, la durée du séjour était de 3 à 6 mois,
- ✓ Pour 6 situations, la durée du séjour était de 6 à 12 mois,
- ✓ Pour 12 situations, la durée du séjour était de 12 à 24 mois,
- ✓ Pour 21 situations, la durée du séjour était > à 24 mois.  
*(Essentiellement des familles à partir de 3 enfants)*

#### **– Des chiffres qui illustrent les problématiques :**

##### **a) L'ouverture des droits :**

Nous avons instruit :

- 13 dossiers de surendettement,
- 21 dossiers DALO.

##### **b) Accompagnement vers l'emploi :**

- 9 personnes sont sorties avec un CDI ou un CDD longue durée,
- 7 personnes sont sorties avec un travail en intérim ou une formation qualifiante,
- 4 personnes sont sorties avec une activité d'insertion ou un contrat aidé.

Pendant l'accompagnement 5 personnes ont bénéficié de l'AAVA et 5 personnes ont été accompagnées par Cap Entreprise.

En 2014, 10 personnes du CHRS ont suivi les cours de l'Auto-école sociale (3 nouvelles inscriptions en 2014 – 7 inscriptions sont antérieures).

**c) Accompagnement vers le logement :**

28 ménages ont été relogés en 2014 :

- 4 ménages ont été relogés par AGIS 06,
- 6 ménages ont été relogés par AGIS IML,
- 2 ménages ont été relogés par PACT IML
- 2 ménages ont été relogés par le Contingent Préfecture,
- 7 ménages ont été relogés par CAH,
- 1 ménage a été relogé par ICF,
- 1 ménage a été relogé par SUD HABITAT,
- 3 ménages ont été relogés par des Bailleurs privés,
- 1 ménage a été relogé par CAH/IGLOO,
- 1 ménage a été relogé en hôtel meublé,
- 3 personnes sont reparties dans leur famille,
- 1 personne a été orientée sur la maison relais.

**d) Accompagnement à la santé :**

19 personnes ont été suivies dans le cadre d'un CMP,  
5 personnes avaient des conduites addictives.

**e) Accompagnement à la parentalité :**

Nous avons accompagné 110 enfants en 2014 dont 10 enfants majeurs.  
Nous avons permis à 11 parents d'accueillir leurs enfants non à charge sur le lieu d'hébergement.

4 enfants ont bénéficié d'une mesure d'AEMO  
7 enfants ont bénéficié d'une mesure d'AED.

## **II - L'ACTIVITE unité Service Insertion Jeunes**

L'année 2014 en quelques chiffres qui illustrent l'activité du service :

- 20 places financées,
- 7321 journées réalisées,
- 95% de taux d'occupation,

- Pour 20 places installées nous avons pu accueillir et héberger **37 personnes sur l'année 2014** :
  - 36 adultes,
  - 1 enfant.
- 18 personnes sont sorties
  - 17 adultes,
  - 1 enfant.

**- Profil des personnes hébergées :**

- 15 femmes isolées,
- 20 hommes isolés,
- 1 femme seule avec enfant.

*Commentaires :*

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

Ces jeunes sont pour la plupart en rupture familiale et certains 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.

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

Certains des jeunes cumulent difficultés sociales, problèmes de santé et de soins.

Pour la tranche d'âge 18/25ans, toute la dimension pédagogique et éducative est très importante.

Les dispositifs de droits communs pour cette tranche d'âge sont limités.

**- La durée des séjours :**

- ✓ Pour **3** situations, la durée du séjour était de **3 mois**,
- ✓ Pour **1** situation, la durée du séjour était de **4 mois**,
- ✓ Pour **2** situations, la durée du séjour était de **5 mois**,  
**Soit pour 6 personnes une durée de séjour entre 3 et 5 mois**
  
- Pour **2** situations, la durée du séjour était de **8 mois**,
- ✓ Pour **2** situations, la durée du séjour était de **9 à 10 mois**,
- ✓ **Soit pour 4 personnes une durée de séjour entre 8 et 10 mois**
  
- ✓ Pour **3** situations, la durée du séjour était de **12 à 13 mois**,
- ✓ Pour **3** situations, la durée du séjour était de **14 mois**,  
**Soit pour 6 personnes une durée de séjour entre 12 et 14 mois**
  
- ✓ Pour **1** situation + 1 enfant, la durée du séjour était de **24 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 :

- 14 CMU, CMU complémentaire,
- 11 dossiers crédit mobilité,
- Etude de droits pôle emploi,
- 15 inscriptions mission locale pour accès à la formation,
- 18 dossiers d'allocation logement,
- 2 dossiers de surendettement,
- 2 instructions dossier MDPH,
- 1 dalo

### **Accompagnement vers l'emploi :**

- 7 personnes sont sorties avec un CDI ou un CDD longue durée,
- 2 personnes sont sorties avec un travail en intérim ou une formation qualifiante,

Pendant l'accompagnement 7 personnes ont bénéficié de l'AAVA et 4 personnes ont été accompagnées par Cap Entreprise dans le cadre du projet jeune majeur.

En 2014, 2 personnes du CHRS SHIJ ont suivi les cours de l'Auto-école sociale.

### **Accompagnement vers le logement :**

- 18 personnes sont sorties avec des solutions d'hébergements et/ou de logement en 2014, dont :
  - 9 en logements autonomes plutôt chez des bailleurs privés dont 1 personne a été relogée par l'intermédiation locative,
  - 7 personnes ont pu rejoindre leur famille,
  - et 4 personnes ont été orientées vers d'autres structures de soins et hébergements.

## L'ACTION DE SUITE

La capacité de suivi 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 2014

Nombre de journées à réaliser : **8030**

Nombre de journées réalisées : **6 424**

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

#### **Nombre de personnes reçues :**

Nombre de personnes entrées en 2014 : 41

Nombre de personnes sorties en 2014 : 53

Dans la majorité des accompagnements, il s'agit de personnes relogées.

Cette continuité de suivi rassure les bailleurs et a par conséquent facilité l'accès au logement.

L'accompagnement permet l'inscription dans le quartier et la mise en place du travail de partenariat pour stabiliser l'autonomie de la personne.

Enfin en 2014, nous avons accueilli 2 situations, via le SIAO, directement en Action de Suite hors hébergement, car ces personnes étaient désocialisées et donc éloignées de l'insertion et elles nécessitaient un temps de préparation avant une entrée en hébergement.

### **POINTS FORTS DES SERVICES « HEBERGEMENT »**

- **Un accompagnement de proximité toujours possible pour les jeunes et les familles**

Malgré le contexte difficile : exigences administratives accrues, marché du travail « saturé », situation de relogement tendue, nous nous efforçons de maintenir un accompagnement de proximité auprès des personnes tout au long de leur parcours et sur l'ensemble de leurs problématiques.

Cet accompagnement individualisé et de proximité permet de fournir à la personne de nouvelles bases pour une autonomie durable.

- **La 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 relogement et le lien social.
  - L'atelier redynamisation emploi qui permet aux personnes les + éloignées de l'emploi, une mise en confiance dans un premier temps, et une réassurance par l'appropriation d'outils propice au retour à l'emploi aidé ou plus durable ou à l'acceptation d'une réorientation.
  - L'atelier relogement, par le travail sur le parcours locatif des personnes, par l'information et l'apprentissage des démarches de relogement mais aussi par un travail sur les «représentations» au niveau des quartiers, facilite l'étape majeure qu'est le relogement autonome.
  - Les réunions d'expression des usagers, lieux d'échanges, facultatifs, conviviaux, où les suggestions émises concernent le fonctionnement du service. Le sujet itératif reste la qualité des lieux d'hébergement.
  - La démarche d'évaluation interne a été abordée avec l'avis sur la construction du référentiel d'auto évaluation, ou l'étude de la concrétisation de la Charte de droits et libertés.
  - Une personne a participé à une journée régionale sur L'Urgence Sociale en PACA.
  - Les sorties sur l'extérieur favorisent la reprise ou la consolidation du lien social et l'apprentissage de la citoyenneté.

- **La présence d'un agent logistique sur le CHRS dans la prestation liée à l'hébergement**

La fonction de l'agent technique a consisté en un suivi technique des hébergements en complémentarité et en lien avec les équipes éducatives en intervenant de manière adaptée à chaque situation et événement liés à l'hébergement avec une réactivité qui a permis d'assurer la bonne gestion et intendance des logements mis à disposition des personnes hébergées en respect de la bientraitance des personnes accueillies.

**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 .....

La présence de l'agent technique conjuguée aux interventions des équipes éducatives ainsi qu'au travail plus méthodologique sur les procédures d'interventions 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.

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

Nous avons pu constater que les séjours ont une durée moyenne de 7 mois sur les 18 sortants ce qui a permis l'accompagnement et l'hébergement de 36 personnes sur l'année pour 20 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 .

- **Accompagnement à la santé : prévention /accès au soin concernant les jeunes :**

La majorité des jeunes ont été concernés par la problématique santé : prévention, action et accompagnement visant à favoriser l'accès aux soins, soutien dans les démarches de diagnostics et de soins, suivi psychologique, bilan de santé sécurité sociale, reconnaissance RQTH.

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

Nous avons pu constater, sur l'année 2014, une meilleure adhésion au soutien psychologique proposé au sein du service. En effet La présence d'une psychologue intervenant de manière transversale sur la plateforme Accompagnement Logement Actes a contribué à cette meilleure adhésion et a permis chaque fois que nécessaire la mise en relais avec les CMP, carrefour santé jeunes et psychologues et/ou psychiatres.

### **DIFFICULTES REPEREES DES SERVICES « HEBERGEMENT »**

- **La quasi-totalité des relogements par l'intermédiaire de la procédure DALO concernant le service insertion global**

Cet impératif nous contraint à des démarches administratives de plus en plus nombreuses. Il génère des délais d'attente importants en termes de relogement surtout pour les familles au-delà de 2 enfants.

L'ensemble des pièces obligatoires à fournir notamment l'ONC ou la séparation de corps complique la constitution et le dépôt des dossiers.

Les durées de prise en charge se « voient » rallonger par ces exigences supplémentaires alors que le CHRS est prioritaire au-delà de 6 mois d'hébergement.

- **Accès au Logement concernant les jeunes : parcours résidentiel du jeune**

Tous les types de logement pour jeunes sont à exploiter et voire même à innover afin de faire face à la faiblesse des ressources des jeunes.

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

La recherche de logement devient une épreuve qui nécessite de nombreuses démarches et stratégies pour l'aboutissement de l'accès au logement.

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.**

Peu de dossiers Dalo et 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.

- **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), la moitié de l'année 2014 ; 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.

Subsiste la carence majeure d'une personne référente au centre des impôts.

## PERSPECTIVES 2015

- Une restructuration qui répartit de nouvelles places d'hébergement en 4 places supplémentaires pour les isolés jeunes et 24 places pour les isolés adultes/familles sur les 2 services insertion global.
- Par conséquent la recherche d'une extension pour les familles sur l'ouest de Nice (Carros, St Laurent du Var, Villeneuve Loubet, Cagnes sur Mer).
- Harmonisation des approches et procédures avec le CHRS stabilisation dans le cadre du CPOM conjoint (commission immobilière, différentiels de loyer...)
- Poursuite de la démarche de formalisation partenariale par des conventions et/ ou protocoles et échanges de pratiques inter-associatif, inter secteur .....
- La nécessaire continuité de la démarche d'évaluation par le travail sur des axes priorités, par exemple :
  - ◆ Une procédure de signalement,
  - ◆ Un travail sur la fiche de poste,
  - ◆ La fonction de l'agent logistique indispensable au CHRS dans l'objectif d'une pérennisation,
  - ◆ Les projets de la Fondation qui sont en lien avec le CHRS.

## **ACTES JEUNES**

## INTRODUCTION

La situation des jeunes 18-25 ans se dégrade d'année en année en France et les conditions de passage de l'enfance à l'âge adulte se sont profondément transformées.

La crise économique et financière a rendu plus aigües leurs difficultés, cette tranche d'âge connaît une précarisation marquée par un taux de pauvreté élevé (22,5 % des jeunes vivent en dessous du seuil de pauvreté contre 13,5 % dans l'ensemble de la population) et 150 000 jeunes sortent chaque année du système scolaire sans qualification.

Certains de ces jeunes, dont les parcours sont faits de ruptures, d'échecs, de multiples placements institutionnels, sont encore plus impactés par cette précarité et ont de plus en plus de mal à se projeter dans leurs perspectives d'avenir.

Confrontés dans leur devenir à la question de l'incertitude et de la complexité, ces jeunes ont et auront de plus en plus besoin d'être accompagnés dans leurs parcours vers l'autonomie.

Depuis de nombreuses années (1997), la Fondation Patronage Saint Pierre ACTES a eu pour mission d'aider ces jeunes par un accompagnement de proximité s'appuyant sur un support hébergement dans le cadre du dispositif ALT (1300 jeunes accompagnés) Service Actes Jeunes.

Cependant les subventions ont baissé au fil du temps présentant un risque pour le maintien de cette action alors que les problématiques chez ces jeunes demeurent et se complexifient.

Pour toutes ces raisons et forte de son expérience, la fondation PSP Actes, a proposé d'initier un projet de plateforme : **Accompagnement Logement Actes Jeunes (A .L .A .J.)** en direction des jeunes regroupant plusieurs actions d'accompagnement liées à l'insertion, au logement, à l'emploi/formation et impliquant différents financeurs : DDCS, Conseil Départemental 06 et Conseil Régional.

L'objectif général est de favoriser l'autonomie des jeunes adultes par la mobilisation, la coordination et la mutualisation des dispositifs, centrées sur leurs problématiques, en agissant sur tous les leviers leur permettant d'assumer leur indépendance financière et résidentielle.

Ces différentes actions s'organisent autour des quatre unités d'interventions spécifiques de la tranche d'âge 18/25ans. (Pour l'année 2014 171 jeunes dont 71 femmes et 66 hommes ont été accompagnés sur l'ensemble des actions).

**Actes Jeunes** : Accueil diagnostic et d'accompagnement  
insertion

**ACTEIL** : Hébergement temporaire et

**AVDL** Accompagnement vers et dans le logement  
hébergement, insertion

**CHRS** insertion jeunes : Accueil,

Les résultats qui vont suivre concernent l'activité d'accompagnement social de l'unité Actes Jeunes qui s'inscrit désormais dans ce dispositif : **A .L .A .J** et a concerné 71 jeunes

# 1. L'activité

## 1.1 PHOTOGRAPHIE DU PUBLIC ACCUEILLI

### A. EFFECTIF GÉNÉRAL

Nombre de jeunes accueillis au 31 Décembre 2014.....71

Ont bénéficié d'un accompagnement contractualisé : .....71

Ont bénéficié d'un hébergement dans le cadre de l'ALT/Acteil : .....39

| Mois         | Jan       | Fév       | Mars      | Avril     | Mai       | Juin      | Juil      | Aout      | Sept      | Oct       | Nov       | Déc       |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Total</b> | <b>31</b> | <b>26</b> | <b>23</b> | <b>20</b> | <b>18</b> | <b>24</b> | <b>30</b> | <b>30</b> | <b>27</b> | <b>23</b> | <b>23</b> | <b>22</b> |

#### ▪ **Le Flux mensuel accompagnement contractualisé**

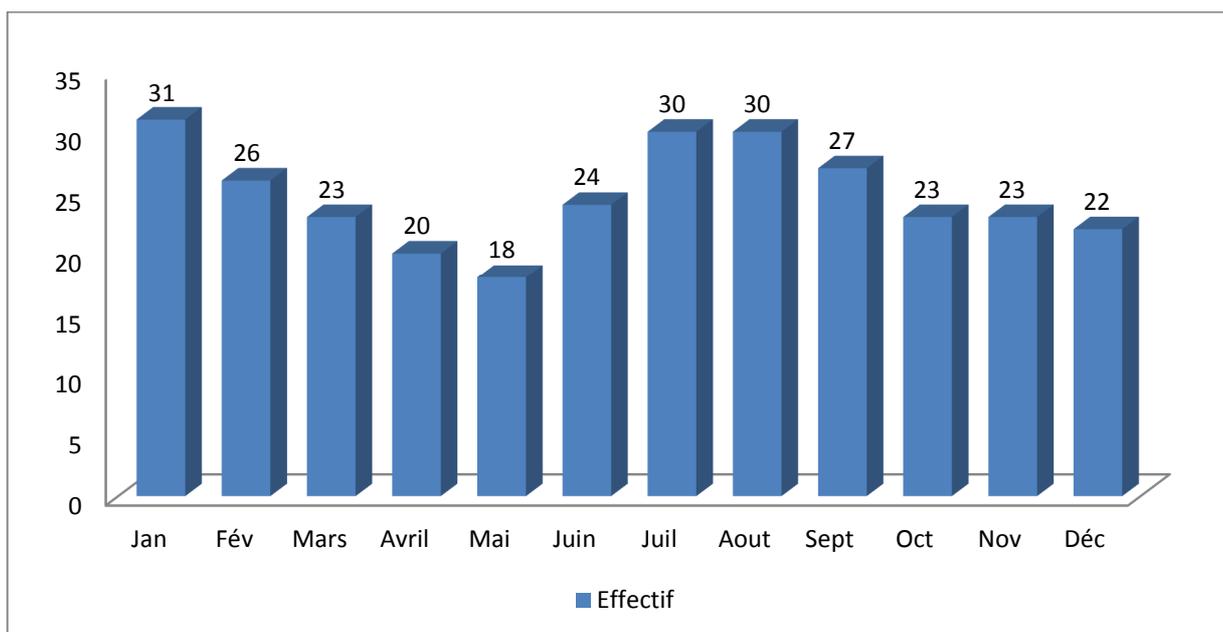
Etaients présents au 01 janvier 2014 .....27

Sont entrés courant de l'année 2014 .....44

Sont sortis courant de l'année 2014 .....50

Au total 71 jeunes ont été accueillis, avec un flux mensuel accompagnement allant de 18 à 31 jeunes.

71 jeunes ont bénéficié d'un accompagnement social contractualisé et 39 d'entre eux ont bénéficié d'un hébergement dans le cadre du dispositif ALT géré par ACTEIL/Actes Jeunes.



## **B. ACCUEIL**

### **A propos de l'accueil,**

L'expérience du service, la spécificité de la tranche d'âge et le type d'accompagnement de proximité s'appuyant sur un support d'hébergement temporaire exposent le service Actes Jeunes à un grand nombre de sollicitations des différents partenaires et des jeunes (par leur propre réseau ; rue amis ..... ) qui dépassent largement la capacité d'accueil.

Aussi nous avons été amenés à mettre en place l'organisation d'une permanence le mardi après-midi de 14h à 18h30, qui consiste à gérer, sur ce temps prévu à cet effet, toutes les demandes d'admissions : traitement des dossiers d'admissions et accueil téléphonique des demandes spontanées.

Cette permanence a pour objectif de recueillir tous les éléments nécessaires à l'examen des demandes d'admissions en vue d'un accompagnement et/ou d'hébergement dans nos services. Elle offre un temps d'échange avec les partenaires pour des orientations vers nos services et /ou d'autres dispositifs, sur la base d'un diagnostic partagé.

## **C. LES PROFILS ET LES PROBLÉMATIQUES**

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

### **Profils et Problématiques cibles :**

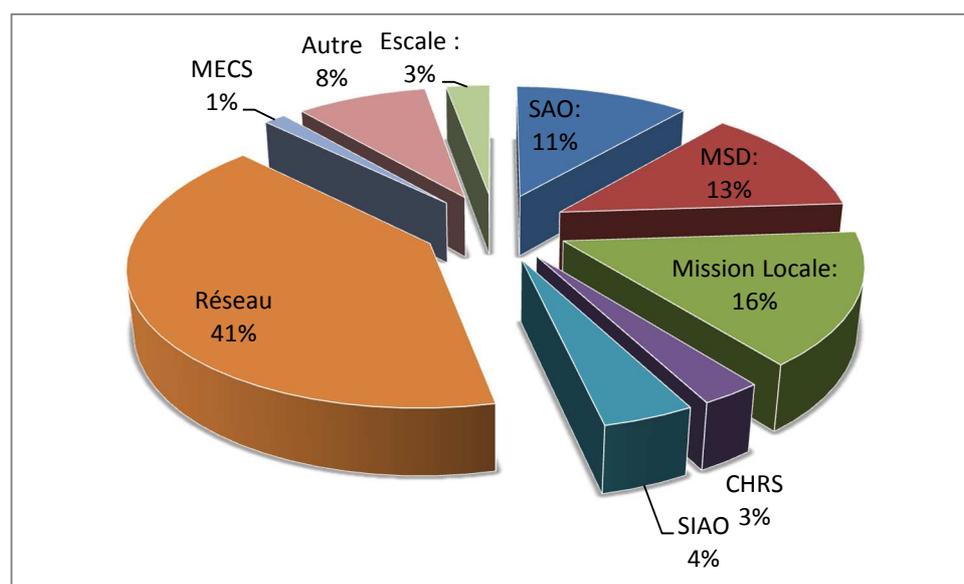
Les jeunes accueillis durant l'année 2014 présentent les caractéristiques suivantes :

- Sans hébergement stable, en errance ;
- Sans emploi, peu ou pas d'expériences professionnelles, faibles qualifications, sans ressource ;
- En rupture de parcours, déscolarisés, décrochage scolaire/décrochage social
- Jeunes présentant des problèmes de santé et/ou une fragilité psychologique ;
- Jeunes en rupture conjugale, en instance de divorce ;
- Isolement affectif ;
- Jeunes en danger (violence familiale) ;
- Endettement, surendettement, la situation sociale et économique de ces jeunes est de plus en plus précaire ce qui a pour effet un surendettement locatif ;
- Absence de droits, régularisation administrative : CPAM, CMU, CMUC, Impôt, dossiers soins, procédure divorce, CAF, dossiers surendettement.

## D. LES ORIENTATIONS/ADMISSIONS : 71

### Origine des orientations

| Origines   | Effectif  | %            |
|--|-----------|--------------|
| SAO  | 8         | 11 %         |
| SIAO   | 3         | 4 %          |
| RESEAU JEUNES                                    | 29        | 41 %         |
| <b>Réseau social</b>                             |           |              |
| MSD  | 9         | 13 %         |
| <b>Partenaires</b>                               |           |              |
| Mission Locale                                   | 11        | 16 %         |
| CHRS   | 2         | 3 %          |
| Escale   | 2         | 3 %          |
| MECS   | 1         | 1 %          |
| Autre : CROUS, Halte de Nuit, AED, Reflet, Yucca | 6         | 8 %          |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>71</b> | <b>100 %</b> |



### **Motif de la demande :**

La rupture familiale est la raison principale qui motive les demandes d'admissions. Cette situation de rupture crée une situation de précarité et d'urgence qui nécessite une réactivité en termes de réponse éducative, sociale et d'hébergement.

### **41 % des jeunes nous sollicitent directement dans le cadre du réseau jeune et rue.**

Le service Actes jeunes est bien connu par les jeunes pour les prestations qu'il propose avec une réactivité qui correspond à leurs besoins d'aide tenant compte de la notion de temporalité.

Leur demande est motivée par un besoin d'accompagnement global, de proximité, d'hébergement et d'apprentissage de tous les actes du quotidien.

Le service Actes Jeunes est vécu comme un lieu repère pour les jeunes. Il est identifié pour sa spécificité jeunes par les différents partenaires et ainsi conseillé par ses pairs à chaque fois que nécessaire. Le principe du référent principal tout au long du parcours d'accompagnement en lien avec les différents partenaires est également apprécié par les jeunes. Toutes ces raisons qui sont exprimées par les jeunes eux-mêmes participent à ce pourcentage important de jeunes qui font des demandes spontanées au service Actes Jeunes.

**16 % Mission locale :** seulement 16% des jeunes sont orientés directement par la Mission locale, toutefois il faut souligner que l'ensemble des jeunes du service Actes Jeunes est inscrit à la mission locale et nous sommes en lien fonctionnel privilégié et permanent tout au long du parcours du jeune.

#### **13 % Par les réseaux sociaux.**

Les MSD nous sollicitent, pour des orientations de jeunes connus dans le cadre de leur mission d'accompagnement des familles, souvent une instruction de dossier SIAO est faite de manière concomitante.

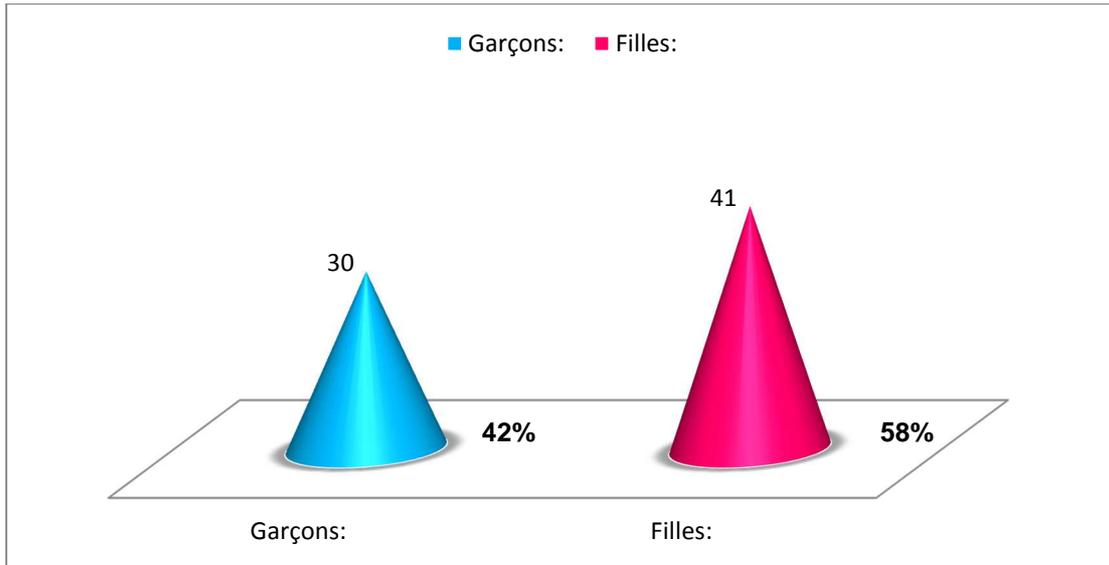
## **1.2 CARACTERISTIQUES DU PUBLIC ACCOMPAGNÉ : 71**

### **A. EFFECTIF ACCOMPAGNEMENT CONTRACTUALISE**

**71** personnes ont bénéficié d'un accompagnement socio-éducatif

*- répartition homme/femme*

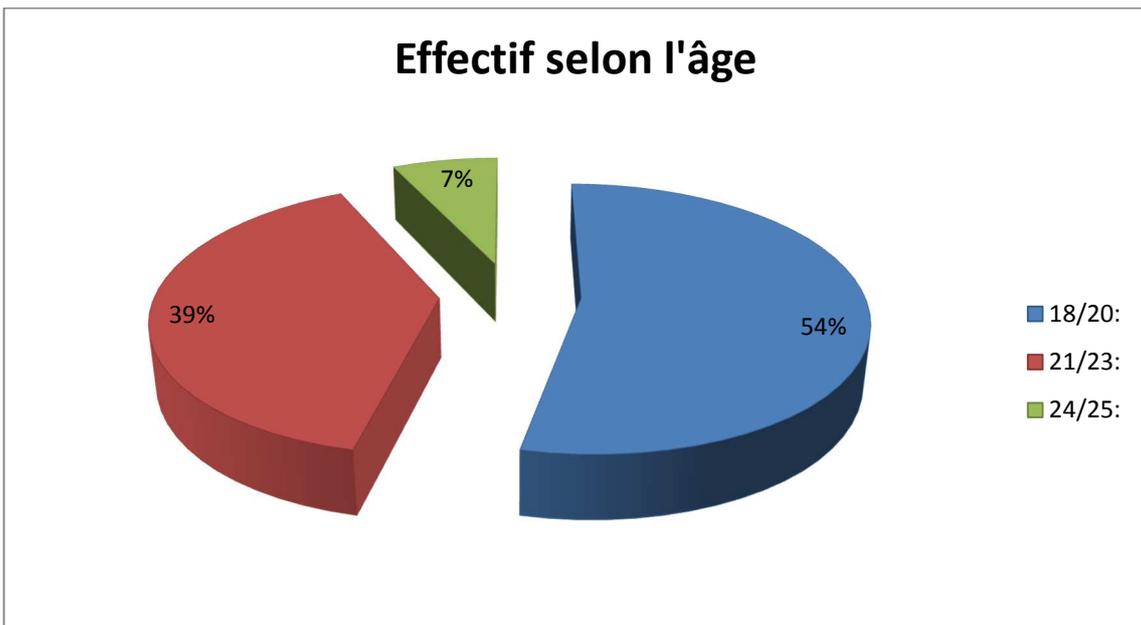
| Sexe         | 2014            |            |
|--------------|-----------------|------------|
|              | <i>Effectif</i> | %          |
| Féminin      | <b>41</b>       | <b>58</b>  |
| Masculin     | <b>30</b>       | <b>42</b>  |
| <b>TOTAL</b> | <b>71</b>       | <b>100</b> |



Depuis 6 ans nous assistons à un rééquilibrage *homme/Femme* jusqu'à une inversion de tendance depuis 2013 avec une majorité de filles. (pour 2014 : 58% de filles et 42% de garçon.)

**- AGE**

| Tranches d'âges | 2014      |            |
|-----------------|-----------|------------|
|                 | Effectif  | %          |
| 18/20 ans       | 38        | 54         |
| 21/23 ans       | 28        | 39         |
| 24/25 ans       | 5         | 7          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>71</b> | <b>100</b> |



✓ **54% des jeunes ont 18 à 20 ans**

Ces jeunes sont pour la plupart en rupture familiale et certains en rupture institutionnelle (fin de parcours ASE).

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 sans pouvoir 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 importants.

Ces jeunes peuvent être également très carencés au plan éducatif.

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

Pour cette tranche d'âge 18/20ans, toute la dimension pédagogique et éducative est très importante.

Les dispositifs de droits communs pour cette tranche d'âge sont limités.

✓ **46% des personnes ont 21 à 25 ans dont 7% ont 23 à 25 ans.**

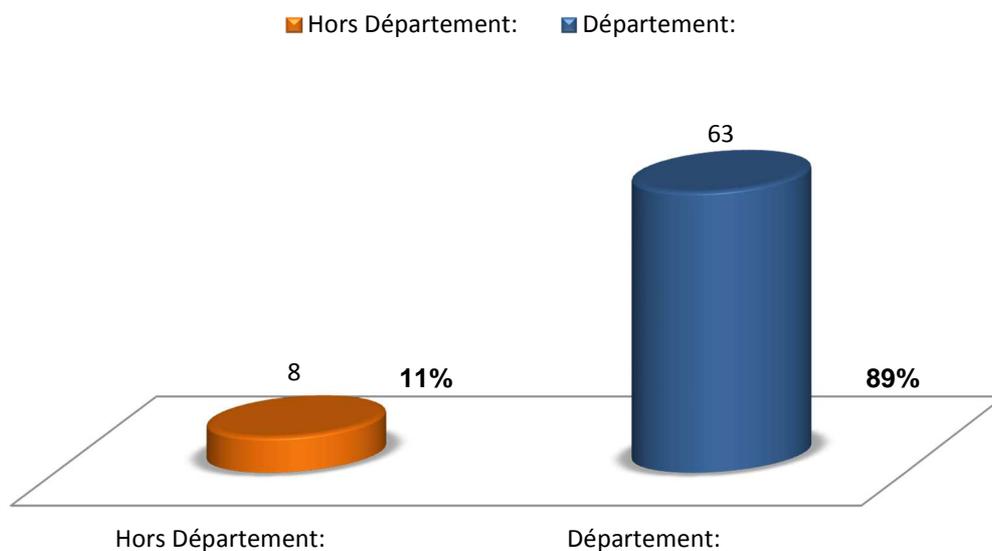
Dans cette tranche d'âge nous avons pu repérer des jeunes qui se retrouvent sans emploi et/ou en perte d'emploi, certains pour lesquels les parcours se sont fragilisés de par le contexte socio-économique.

D'autres jeunes sont en rupture de parcours résidentiel avec un endettement locatif. Pour la majorité des jeunes accueillis des problématiques en lien avec le droit, la santé, l'endettement, la justice.

**B. PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE**

|                                | <b>2014</b>     |          |
|--------------------------------|-----------------|----------|
| <b>Provenance géographique</b> | <b>Effectif</b> | <b>%</b> |
| Département                    | 63              | 89       |
| Hors département               | 8               | 11       |
| Total                          | 71              | 100      |

## Effectif selon l'Origine Géographique:

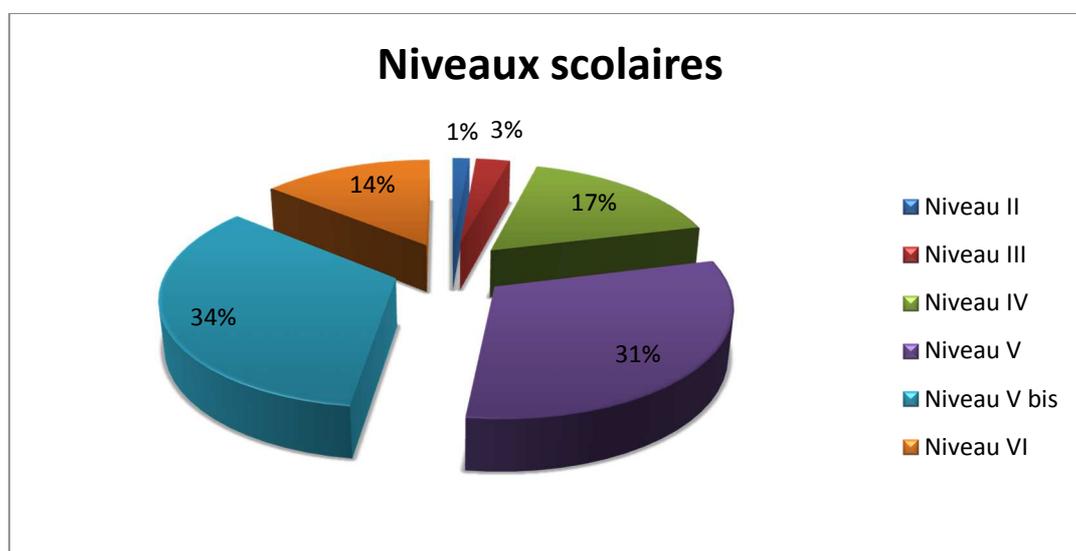


La majorité (89%) des jeunes orientés sont issus de familles originaires du département qui sont de plus en plus en situation de précarité sociale, économique et de fragilité psychologique et connues par les MSD.

Le repérage du public « jeunes en difficulté » se fait par le réseau partenarial Mission locale, Centre de formation, lycée, employeurs, résidence sociale etc... et le réseau jeunes (de bouche à oreille).

### C. NIVEAU SCOLAIRE

| Niveau scolaire | Effectif  | %          |
|-----------------|-----------|------------|
| Niveau II       | 1         | 1          |
| Niveau III      | 2         | 3          |
| Niveau IV       | 12        | 17         |
| Niveau V        | 22        | 31         |
| Niveau V bis    | 24        | 34         |
| Niveau VI       | 10        | 14         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>71</b> | <b>100</b> |



#### → Le niveau scolaire des jeunes accueillis est faible.

↳ Constance observée depuis plusieurs années

✓ **31%** se situent au niveau V.

✓ **48%** se situent entre le niveau Vbis et VI.

Cela révèle la problématique de l'échec scolaire qui entraîne le peu de qualification de ces derniers. Les choix professionnels sont difficiles à faire, des pré-requis seront nécessaires pour retrouver confiance en eux.

Un encouragement à la démarche de formation envisagée en lien avec la Mission locale est fortement conseillé.

Certains jeunes que nous accueillons doivent impérativement passer par l'apprentissage de la langue française, aussi nous devons mobiliser les moyens d'accès à la formation en partenariat avec la Mission Locale dans le cadre des dispositifs ETAPS (Espaces Territoriaux d'Accès aux Premiers Savoirs), dont l'objectif est de mettre à disposition des jeunes une offre de formation permettant l'acquisition ou le développement des savoirs généraux et de la culture générale.

- ✓ **17%** se situent entre le niveau IV.

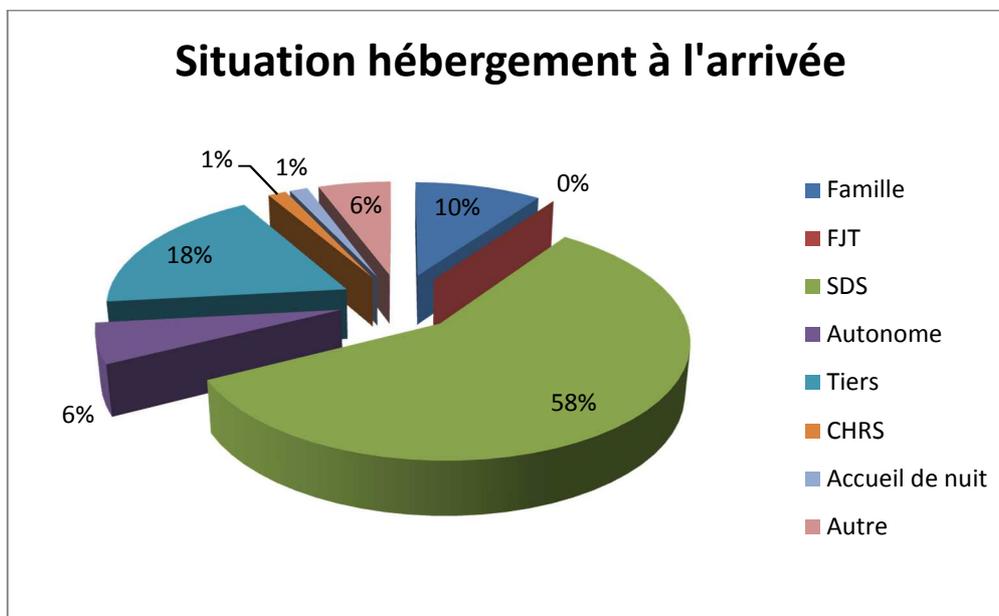
Qui correspond pour la grande majorité à une qualification de niveau bac professionnel. Ces jeunes n'ont pas d'expérimentations professionnelles et sont à la recherche d'un premier emploi.

Ces derniers pourront bénéficier d'offres plus élargies eu égard à leur niveau. μ

### 1.3. SITUATION DU PUBLIC A L'ARRIVÉE : 71

#### A. CONDITION D'HEBERGEMENT A L'ARRIVÉE

| Situation Hébergement à l'arrivée               | 2014      |            |
|---|-----------|------------|
|   | Effectif  | %          |
| SDS   | 41        | 58         |
| Accueil de nuit                                 | 1         | 1          |
| Famille   | 7         | 6          |
| Solution temporaire d'hébergement chez un Tiers | 13        | 18         |
| CHRS  | 1         | 1          |
| Hébergement indépendant /autonome               | 4         | 6          |
| Autre   | 4         | 6          |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>71</b> | <b>100</b> |



- **58%** des jeunes sont sans hébergement, sans ressource, sans emploi et pour la majorité démunis de solutions ;

- **6%** sont en famille, pour la plupart en conflit et /ou en rupture ;
- **20%** sont en hébergement précaire et temporaire ;chez un tiers, petites solutions d'hébergement très fragiles et éphémères, un relais hébergement est à prévoir par nos soins pour la plus part d'entre eux ;
- **2%** bénéficiaient d'un hébergement en CHRS et Accueil de nuit ;
- **6 %** ont des solutions d'hébergement indépendant à l'arrivée.

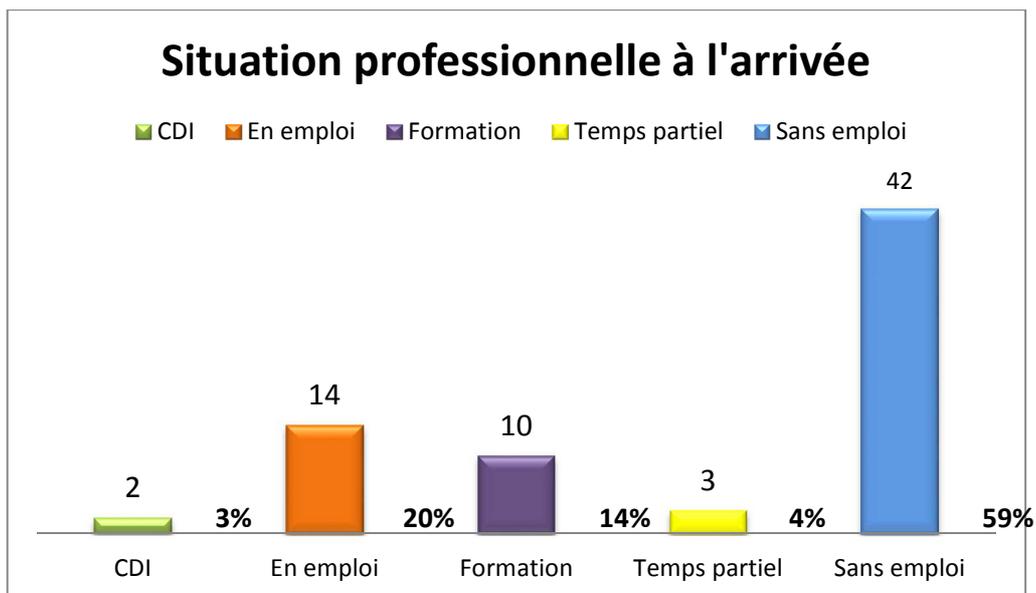
La problématique de l'hébergement se pose pour la grande majorité des jeunes et les moyens, en en la matière, ne sont pas suffisants. De plus en raison d'une réduction budgétaire depuis l'année 2013, nous avons été amenés à diminuer notre parc hébergement qui est passé de 16 à 10 hébergements.

Ce déficit de logement a pour conséquence de ne pas pouvoir répondre à une demande croissante en terme d'hébergement et implique une réduction de la durée d'hébergement temporaire dans le but de permettre au plus grand nombre de bénéficier de cette prestation.

## **B. SITUATION PARCOURS PROFESSIONNEL A L'ARRIVEE**

### **Situation emploi /ressources**

| <b>Emploi/ressources</b>        | <b>2014</b>            |            |
|---------------------------------|------------------------|------------|
|                                 | <b><i>Effectif</i></b> | <b>%</b>   |
| CDI                             | 2                      | 3          |
| En emploi (précaire)            | 14                     | 20         |
| Formation (faible rémunération) | 10                     | 14         |
| Temps partiel                   | 3                      | 4          |
| Sans emploi                     | 42                     | 59         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>71</b>              | <b>100</b> |



Pour la majorité des jeunes à l'arrivée, ils ne présentent pas les conditions d'existence à une quelconque autonomie.

59% sont sans emploi ni ressource.

14% sont en formation rémunérée à 300€

20% ont un emploi de courte durée allant de 2 jours à 2mois sans ressource à l'arrivée.

Pour 80% d'entre eux, ils n'ont pas les ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins et peu de solutions dans leur environnement familial ou social.

Les emplois sont souvent précaires et ou de courte durée et les formations sont faiblement rémunérées.

## 2.L'accompagnement socio-éducatif : l'action et ses effets

### LES PARCOURS : ACCOMPAGNEMENT SOCIO PROFESSIONNEL, EDUCATIF ET HEBERGEMENT

#### A. MISSION ET PRINCIPES DE L'ACCOMPAGNEMENT

##### **La mission :**

Consiste à mobiliser les jeunes 18/25 ans en proposant une action d'accompagnement personnalisé à visée socio-éducative et professionnelle en favorisant le développement de leur autonomie et en leur donnant les moyens de s'adapter à un milieu de vie ordinaire. Cette action se décline à travers la proposition de différentes solutions, orientations et prestations destinées à régler les problèmes de santé, à retrouver une identité administrative notamment en facilitant l'accès aux droits, à une formation ou à un emploi, en lien avec la mission locale objectif jeunes Nice Côte d'Azur.

Le référent unique du jeune concerné, bâtit avec lui un projet d'insertion sociale approprié, formalisant son engagement par la signature d'un contrat.

## **Les principes de l'accompagnement :**

L'accompagnement global que propose le service Actes Jeunes se caractérise par une prise en compte de l'individu et de sa situation sociale dans ses diverses dimensions ; santé physique et psychique, sociabilité, situation familiale, judiciaire, financière, emploi et logement.

L'accompagnement doit permettre **d'évaluer les besoins de la personne accueillie afin de définir avec elle les objectifs de son parcours**. Il tente de repérer les difficultés du jeune, d'ordre personnel et ou matériel, en s'appuyant et **en valorisant les potentialités et qualités personnelles**.

L'accompagnement vise à **améliorer les conditions matérielles et sociales** tout en agissant auprès de la personne **sur sa motivation, son développement, la meilleure résolution possible de ses problèmes**

Dans le champ de l'accompagnement social, **l'intervention éducative** est un mode d'intervention dont l'un des leviers principaux est **la relation interpersonnelle** entre le jeune et le référent qui doit permettre de **développer la responsabilité du jeune dans les actes quotidiens**.

L'accompagnement **s'inscrit dans une relation contractuelle formalisée**. Il est à ce titre limité dans le temps, mais il doit néanmoins tenir compte de la durée nécessaire à chaque itinéraire variable selon les situations.

Le temps accordé à la mise en confiance, à l'écoute nous permet de réajuster les parcours de chacun des jeunes en mobilisant tous les outils, les moyens et toutes les actions favorisant l'élaboration d'un parcours d'insertion.

## **B. LES PRESTATIONS ET AXES DE TRAVAIL**

L'accompagnement socio-éducatif revêt un caractère multidimensionnel, mettant en évidence les différents champs sur lesquels nous devons intervenir simultanément : social, éducatif et pédagogique dans une dimension à la fois sociale, éducative et pédagogique.

### **a) L'accompagnement socio-professionnel :**

- Aide à la dynamique de la personne, inventaire, reconnaissance et développement des capacités ;
- Aide et soutien à l'élaboration du projet socioprofessionnel (en lien avec les partenaires) ;
- Insertion dans le réseau des droits et des obligations ;
- Amélioration des relations familiales ;
- Amélioration des conditions matérielles : logement, ressources ;
- Accompagnement dans les démarches liées aux soins psychologiques et médicaux ;
- Conseils et soutien dans tout le processus d'accès à l'indépendance et l'autonomie ;
- Favoriser l'inscription dans l'environnement professionnel ;
- Aide à la gestion du budget ;

- Accompagner la redynamisation à l'insertion professionnelle. Détermination du choix professionnel et ou de formation.

#### **b) L'action éducative et pédagogique : les différents axes de travail :**

- L'accompagnement de proximité ; présence, soutien, pédagogie ;
- L'apprentissage des actes de la vie ordinaire (faire avec) ;
- L'aide, le soutien, l'apprentissage à l'élaboration d'un projet de vie ;
- Les interventions multiples sur les lieux de vie : professionnels, administrations ;
- Le repérage des difficultés et la valorisation des potentialités afin d'optimiser le parcours d'insertion ;
- Une relation d'aide par des entretiens réguliers : engagement du jeune tout au long du parcours par la relation contractuelle avec le service et dans sa relation de proximité avec le travailleur social ;
- La recherche d'adhésion du jeune pour construire avec lui un projet d'insertion.
- La citoyenneté.

#### **c) L'hébergement et l'accès au logement :**

- **Elaborer un parcours résidentiel progressif avec l'objectif d'un logement indépendant et autonome**

##### ***Dispositif d'hébergement ALT :***

Le dispositif d'hébergement ALT, géré par Acteil/Actes jeunes est une mise à disposition de 10 logements en sous location sur la commune de Nice représentant une capacité de 10 places.

Ces hébergements constituent une étape permettant de sortir les jeunes de la précarité, condition nécessaire à la construction d'un parcours d'insertion sociale et professionnelle.

Ce dispositif s'inscrit dans le parcours résidentiel du jeune, il est un support à l'accompagnement socio-éducatif, il représente une valeur ajoutée à l'accompagnement et vise à consolider les apprentissages de la fonction d'habiter.

Il permet de proposer à un grand nombre de jeunes la première étape de ce parcours.

**Durant l'année 2014 ce sont 39 jeunes qui en ont bénéficié pour une durée moyenne de 4 mois.**

##### ***Les interventions***

Les hébergements sont meublés et équipés par nos soins à des fins éducatives.

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 .....

### ***Contributions aux charges d'entretien des hébergements :***

Le principe d'une contribution mensuelle de 20€ dédiée **aux charges d'entretien des hébergements** demandée à chaque jeune bénéficiant d'un hébergement temporaire a été bien intégré par les usagers, il s'applique dès lors que le jeune a un revenu.

Les attentions apportées à la qualité de la prestation hébergement et la dimension pédagogique que nous accordons à la démarche contributive est déterminante dans l'adhésion observée.

### ***De l'hébergement temporaire à l'accès au logement autonome :***

La progressivité du parcours d'hébergement est visée dans l'objectif d'un logement/hébergement autonome.

-Apprentissage de la fonction d'habiter tout au long du parcours d'accompagnement : gestion du budget, aménagement du « chez soi » relation de voisinage, signature d'un bail, respect des règles et consignes de sécurité, démarches administratives liées au logement.

#### **d) Les aides financières :**

##### **Aide alimentaire SECOURS FDAJ CG**

Les réponses apportées en terme d'aide financière ne peuvent relever que du droit commun et se limite essentiellement au Fonds d'Aide aux Jeunes Conseil Général et à l'aide à la mobilité financée par la Région.

Aussi, nous avons été sollicités par un grand nombre de jeunes tout au long de l'année 2014 pour des **aides financières FDAJ ponctuelles motivées par l'absence et ou la faiblesse des revenus.**

En effet, nous constatons pour cette année 2014 une augmentation exponentielle des demandes de secours fonds d'aide aux jeunes, nous sommes passés de : **2186,00€** pour **22 jeunes** soit **91€** par jeune en **2013** à : **8592,00 €** pour **39 jeunes** soit une moyenne de **220€** par jeune en **2014**. (94 dossiers ont été instruits par l'équipe de travailleurs sociaux.)

**Aide à la mobilité Conseil Régional : Crédit mobilité** géré par la mission locale

**30 jeunes** ont bénéficié d'un crédit mobilité représentant un montant total de 1423,50 € soit une moyenne de 47.55 €.

##### **Ces aides ont concerné :**

- les frais liés aux transports publics et collectifs,
- l'achat d'abonnements de transports,
- le dédommagement de déplacements dans un autre département de la région ou dans une région voisine,
- une partie des frais liés à l'obtention du permis de conduire

#### **e) La régularisation administrative, accès aux droits**

**73% des jeunes** ont bénéficié d'une régularisation administrative : Sécurité sociale, CMU, CMUC, déclaration d'impôts, identité, renouvellement titre de séjour, instruction dossiers accès au logement, CAF.

#### f) Accès aux soins : Actions menées en faveur de la promotion de la santé

Prévention, action et accompagnement visant à favoriser l'accès aux soins, soutien dans les démarches de diagnostics et de soins, suivi psychologique, bilan de santé sécurité sociale. Nous avons pu constater, sur l'année 2014, une meilleure adhésion au soutien psychologique proposé au sein du service. En effet, la présence d'une psychologue intervenant de manière transversale sur la plateforme Accompagnement Logement Actes jeunes a contribué à cette meilleure adhésion et a permis chaque fois que nécessaire la mise en relais avec les CMP, carrefour santé jeunes et psychologues et/ou psychiatres.

#### g) L'emploi : Redynamisation à l'emploi et accès à l'emploi

**79% des jeunes accompagnés sur 2014 ont pu bénéficier, durant le parcours, d'une ou plusieurs petites expériences professionnelles à durée variable, on parle alors d'expérimentation professionnelle.**

Une aide individuelle à la redynamisation de d'emploi est développée par le service en partenariat avec la mission locale et en lien avec l'évolution du parcours socioprofessionnel du jeune.

Il s'agit pour certains jeunes de faire les premiers pas dans le monde du travail, pour d'autres d'évaluer leur capacité à accéder à un emploi ordinaire et pour la plupart d'entre eux d'expérimenter différents domaines professionnels.

Concernant l'accès à l'emploi, nous nous appuyons sur les partenaires tels que la Mission locale et Cap entreprise.

Tout ceci participe au parcours progressif d'insertion à visée professionnelle du jeune.

#### h) Le travail en réseau et partenariat :

L'accompagnement se fait en lien avec les partenaires et l'environnement.

Le travail en réseau est le principal moyen d'assurer l'accompagnement social global en mobilisant les diverses ressources du territoire.

La pertinence et l'efficacité des réponses apportées au public accueilli dépendent de la qualité de nos échanges et de notre coordination partenariale.

Aussi, nous essayons de mettre en œuvre toute la volonté et l'engagement nécessaire pour optimiser le rapprochement et l'articulation avec les organismes, les réseaux, les partenaires afin de favoriser la continuité et la complémentarité de l'accompagnement de la personne.

#### Quelques chiffres sur les effets de l'action :

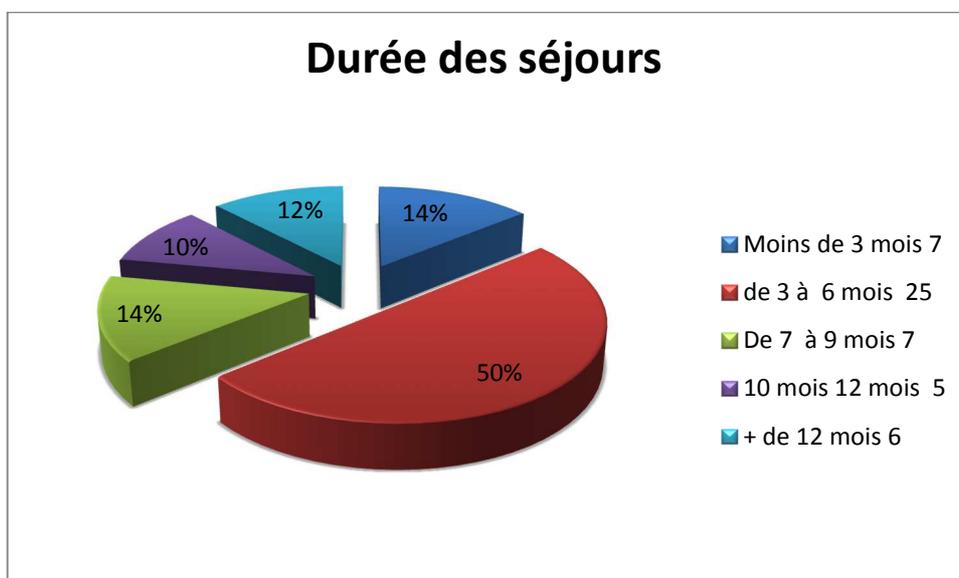
| <b>TABLEAU RECAPITULATIF : L'ACTION ET SES EFFETS :</b>   |             |          |             |          |
|---|-------------|----------|-------------|----------|
|   | <b>2013</b> | <b>%</b> | <b>2014</b> | <b>%</b> |
| <b>Ont bénéficié d'une Expérimentation professionnelle durant le parcours</b>   | /           | /        | 56/71       | 79       |
| <b>Ont bénéficié d'une régularisation administrative, accès aux droits (Important travail administratif support nécessaire à l'autonomie)</b>   | 65/74       | 87       | 52/71       | 73       |
| <b>Ont eu accès aux soins préventifs et curatifs, (soins dentaires, consultation généralistes, soins gynécologiques, I.V.G, t soutien psychologique, accompagnement au soin maladies déclarées.</b> | 48/74       | 64       | 45/71       | 63       |

|  |       |    |       |    |
|--|-------|----|-------|----|
| Ont bénéficié d'un crédit à la mobilité                        | 11/74 | 15 | 30/71 | 42 |
| Ont bénéficié d'un secours FDAJ                                | 22/74 | 30 | 39/71 | 55 |
| Ont bénéficié d'un hébergement dans le cadre du dispositif ALT | 36    | 49 | 39/71 | 55 |

### **3. Les résultats : sur 50 sortants au 31.12.2014**

#### **A. DUREE DES SEJOURS (sur 50 sortants)**

| Durée des séjours | Au 31/12/2014 |            |
|-------------------|---------------|------------|
|                   | Effectif      | %          |
| Moins de 3 mois   | 7             | 14         |
| de 3 à 6 mois     | 25            | 50         |
| De 7 à 9 mois     | 7             | 14         |
| 10 mois 12 mois   | 5             | 10         |
| + de 12 mois      | 6             | 12         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>50</b>     | <b>100</b> |



**A propos des parcours (sur 50 sortants) :**

## Durée moyenne des parcours sur 2014 est de 6,7 mois.

- 14% des parcours ont une durée inférieure à 3 mois ;
- Pour 50% des parcours la durée d'accompagnement se situe entre 3 et 6 mois ;
- 14% des parcours se situent entre 7 mois et 9 mois ;
- Pour 10% la durée se situe entre 10 mois et 12 mois ;
- 12% des parcours ont plus de 12 mois.

**64 % des parcours ont une durée inférieure ou égale à 6 mois.**

**Nous pouvons constater une bonne optimisation des parcours du jeune dans une temporalité maîtrisée grâce à :**

- ▶ Une grande mobilisation de l'équipe éducative autour des questions de l'emploi, du droit, de la citoyenneté, de l'hébergement et du logement,
- ▶ L'évaluation continue des parcours des jeunes en réajustant les objectifs et les moyens à mettre en œuvre et/ou à rechercher,
- ▶ La pertinence et la qualité du partenariat sur tous les champs d'intervention concernés par la tranche d'âge.
  - **24 % des parcours se situent entre 7 et 12 mois,**
  - **Et pour 12% d'entre eux les parcours ont dépassé les 12 mois.**

La complexité des situations des jeunes à l'arrivée, l'absence d'hébergement et le contexte de l'emploi expliquent que la durée des parcours a été rallongée pour certains jeunes.

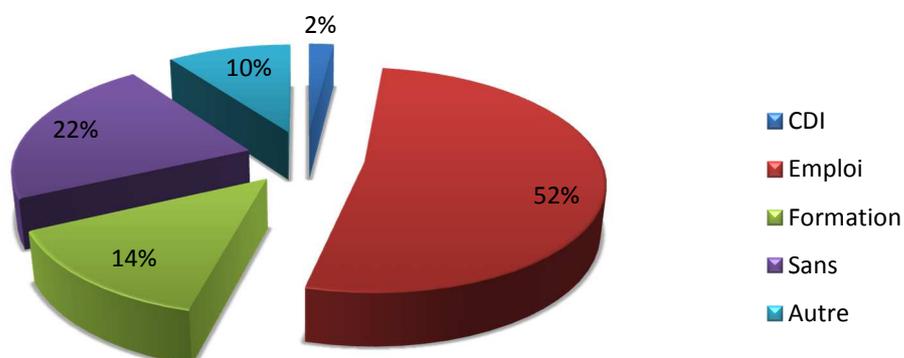
La temporalité devient un outil au service d'un parcours d'accompagnement qui n'est pas linéaire et où les démarches administratives, professionnelles se complexifient.

La durée de l'accompagnement est un des facteurs déterminant dans les résultats dynamiques obtenus en terme d'accès à l'autonomie, au regard des problématiques des jeunes à l'arrivée et du contexte économique et de l'emploi.

## **B. SITUATION EMPLOI/RESSOURCES (fin de parcours)**

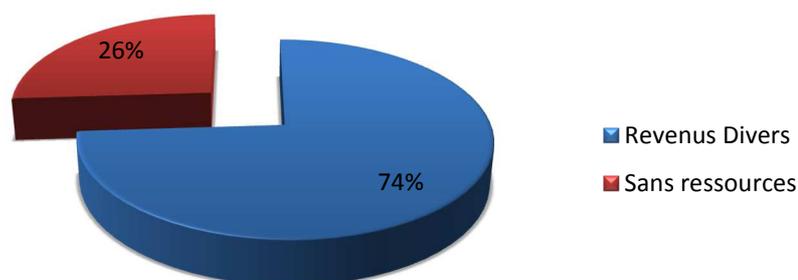
| <b>Emploi en fin de parcours</b> | <b>Effectif</b> | <b>%</b>   |
|----------------------------------|-----------------|------------|
| <b>CDI</b>                       | <b>1</b>        | <b>2</b>   |
| <b>Emploi CDD</b>                | <b>26</b>       | <b>52</b>  |
| <b>Formation</b>                 | <b>7</b>        | <b>14</b>  |
| <b>Sans emploi</b>               | <b>11</b>       | <b>22</b>  |
| <b>Autre</b>                     | <b>5</b>        | <b>10</b>  |
| <b>Total</b>                     | <b>50</b>       | <b>100</b> |

## Situation professionnelle à la sortie



| Ressources en fin de parcours | Effectif  | %          |
|-------------------------------|-----------|------------|
| Revenus divers                | 37        | 74         |
| Sans ressources               | 13        | 26         |
| <b>Total</b>                  | <b>50</b> | <b>100</b> |

## Ressources à la sortie



### Emploi : Ressources :

**68 % des jeunes** ont accédé à des ressources dont **54%** des ressources liées à l'emploi et 14% avec des ressources liées à la formation (faibles revenus).

Sur les types d'emploi nous avons observé courant 2014 :

- Un très faible taux d'offre d'emplois par le biais de l'intérim ;
- Des types d'emploi peu qualifiés ;

- Les domaines ciblés : vente, bâtiment, espaces verts, aide à la personne, entretien des locaux, boulangerie, mécanique, restauration rapide, hôtellerie, transport, télé prospection ;
  - Le CDI est très exceptionnel ;
  - CDD : on trouve des contrats en alternance, des contrats avenir jeunes, des emplois à temps partiel ;
- Les ressources varient entre 300€ et 1200€ et pour un jeune 1400€.

➤ **Objectif : Lever les freins à l'emploi :**

Dans cet objectif, une mobilisation de l'équipe sur la problématique de l'emploi a permis un accompagnement soutenu des jeunes dans leur recherche de travail.

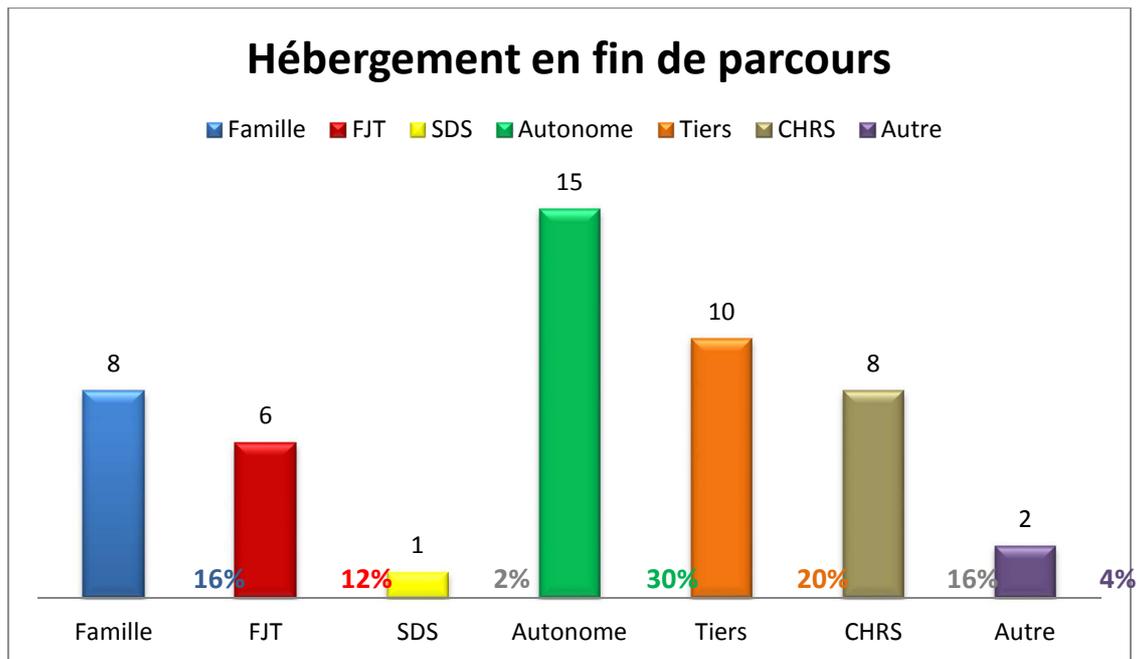
Un partenariat particulièrement réactif a contribué aux résultats dynamiques observés.

En effet la Mission Locale est présente sur la majorité des situations des jeunes accueillis et apporte une plus-value dans le cadre de l'insertion professionnelle.

Partenariat spécifique : le service Actes jeunes a pu, durant le deuxième semestre, participer au projet expérimental d'accompagnement vers l'emploi des jeunes majeurs mené par Cap entreprise dont l'objectif principal est de favoriser l'autonomie des jeunes par l'accès direct à l'emploi sur des emplois de 1er niveau de qualification à partir de la méthode IOD, dont nous avons pu en apprécier la méthode et l'efficacité.

**C. SITUATION HEBERGEMENT (fin de parcours)**

| Accès à un logement/hébergement en fin de parcours | Au 31.12.2014 |            |
|--|---------------|------------|
|  | Effectif      | %          |
| Accès autonome :FJT                                | 6             | 12         |
| Studio autonome                                    | 15            | 30         |
| Logement colocation, hébergement Temporaire, tiers | 10            | 20         |
|  |               |            |
| CHRS   | 8             | 16         |
| Famille  | 8             | 16         |
| SDS  | 1             | 2          |
| Autres   | 2             | 4          |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>50</b>     | <b>100</b> |



#### Commentaires logement :

##### **Logement :**

**62%** des jeunes ont pu accéder à un logement et ou un hébergement autonome/indépendant à la sortie.

Dont :

**30 %** ont pu accéder à un logement autonome (studio) avec des bailleurs privés et pour la grande majorité il s'agissait d'une première expérience d'accès au logement.

**20%** des jeunes ont pu accéder à des solutions diverses adaptées à leur revenus, leur projet personnel et/ou professionnel.

**12%** ont **accédé** à l'autonomie en résidence jeune travailleur

**16 %** retour en famille : travail sur la réhabilitation familiale a permis un retour en famille après avoir travaillé le projet d'insertion professionnelle et ou de formation avec le jeune.

##### Parcours résidentiel du jeune

Tous les types de logement pour jeunes sont à exploiter et voire même à innover afin de faire face à la faiblesse des ressources des jeunes.

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

La recherche de logement devient une épreuve qui nécessite de nombreuses démarches et stratégies pour l'aboutissement de l'accès au logement.

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

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

Pour rappel, les jeunes à l'arrivée dans le service sont pour la majorité (**59 %**) sans emploi ou ont peu d'expérience professionnelle et **65 %** d'entre eux sont sans domicile stable.

A la sortie nous pouvons observer des résultats dynamiques en terme d'insertion tant sur le plan professionnel que de l'hébergement.

Néanmoins ces résultats sont à relativiser car la plupart des contrats sont en CDD et à temps partiel et les ressources sont peu élevées. Les loyers étant très onéreux, la pérennisation de la réussite reste fragile.

Il sera alors judicieux, de proposer chaque fois que nécessaire, un suivi du jeune par le biais de dispositifs adaptés (ex : type AVDL), afin de prévenir de nouvelles ruptures dans le parcours qui a moyen terme peuvent être génératrices d'un processus de désaffiliation.

#### TABLEAU COMPARATIF DES RESULTATS 2013/2014

| <b>L'ACTION ET SES RESULTATS</b>  |             |          |             |          |
|---|-------------|----------|-------------|----------|
|   | <b>2013</b> | <b>%</b> | <b>2014</b> | <b>%</b> |
| <b>Nombre des sorties</b>   | <b>47</b>   |          | <b>50</b>   |          |
| <i><u>Durée moyenne des parcours jeunes en mois sur 2014 = 6,64</u></i>   |             |          |             |          |
| <b>Ont eu accès à un emploi à la sortie</b>                               | 24          | 51       | 26          | 54       |
| <b>Ont eu une formation rémunérée à la sortie</b>                         | 2           | 4        | 7           | 14       |
| <b>Ont pu accéder à un logement autonome à la sortie</b>                  | 20          | 43       | 15          | 31       |
| <b>Accès FJT</b>  | 1           | 2        | 6           | 12       |
| <b>Ont pu réintégrer le logement familial</b>                             | 11          | 23       | 8           | 16       |
| <b>Autres solutions d'hébergements, amis, famille élargie, Colocation</b> | 11          | 23       | 10          | 20       |
| <b>Ont intégré le CHRS</b>  | 4           | 9        | 8           | 16       |