



SECTEUR ACCOMPAGNEMENT SOCIAL & MEDICO SOCIAL

6, avenue de l'Olivetto – 06000 Nice
Tél. 04 93 53 17 00
Fax 04 93 53 17 18
direction-medico-social@psp-actes.org
www.psp-actes.org

RAPPORT D'ACTIVITE 2016 ACCOMPAGNEMENT HEBERGEMENT CHRS – ACTES JEUNES

Direction : Mireille HENRY et Monsieur Michel CARATTI

Avril 2017



SIÈGE SOCIAL – Casa Vecchia – 8, avenue Urbain-Bosio – 06300
Nice

LE CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE



INTRODUCTION

En 2016 la Fondation du Patronage Saint-Pierre/ACTES devient la Fondation de Nice Patronage Saint-Pierre ACTES, pour développer une nouvelle activité de soutien auprès des associations de bénévoles du département, à partir de la collecte de dons et legs.

Néanmoins, son action se poursuit en faveur des plus démunis, dans la réponse aux situations de précarité et d'exclusion, selon des valeurs et des principes qui privilégient la dignité, le respect, la solidarité, les droits et les responsabilités de la personne accompagnée, du citoyen.

En 2016, afin de rendre plus lisible ses interventions, unir les efforts et ressources dans le but d'amener la meilleure offre de service aux personnes accompagnées, ces 3 secteurs d'activité continuent d'évoluer :

- **le secteur accompagnement social et médico-social** rassemble désormais outre les 3 établissements médico-sociaux du champ des addictions et de la précarité associée aux maladies invalidantes, le centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) pour personnes isolées et familles, Actes Jeunes, la Halte de nuit. Un nouveau service migrants est créé pour accompagner la demande d'asile sur le moyen et haut pays. Ce secteur compte 100 salariés, dispose d'un budget de 8 millions d'euros.
- **Création du secteur accès à l'emploi** pour affirmer l'intérêt que porte la Fondation à l'accès à l'autonomie par l'activité. Il regroupe, un atelier d'adaptation à la vie active (AAVA) avec le support d'une ressourcerie, le dispositif Cap entreprise qui met en relation directe offres et demandes d'emploi à partir de la méthode IOD, Flash emploi pour les nouveaux entrants dans le RSA ainsi que le centre de pré-orientation pour définir un nouveau projet professionnel pour des personnes en situation de handicap, l'auto-école sociale..... Ce secteur compte 70 salariés, dispose d'un budget de 4 millions d'euros.
- **le secteur enfance famille**, qui regroupe de manière stable divers établissements de la protection de l'enfance (Maison d'enfants à caractère social, internats pour adolescents/tes et jeunes majeurs/es, Accueil Educatif à Domicile, accompagnement à la parentalité, service professionnalisé d'administrateurs ad'hoc étoffé par un nouveau service de placement à domicile et un lieu ressource pour enfants déscolarisés, apporte un soutien matériel, éducatif et psychologique aux enfants accueillis en collaboration avec leur famille. Ce secteur compte 90 salariés, dispose d'un budget de 6 millions d'euros.

La cellule projets créée en 2013 pour accompagner et stimuler l'innovation sociale de manière transversale, poursuit son fonctionnement comme unité « recherche et développement » de la Fondation, afin de susciter l'émergence d'initiatives variées.

Depuis sa création, elle a bénéficié de 270 000 euros de fonds privés au service de projets comme l'épicerie solidaire, l'aménagement d'un terrain de sport, l'acquisition de véhicules et d'outillage, le financement du fonctionnement de la Ressourcerie.

Les orientations de la Fondation pour 2017 sont :

- développer l'accès au numérique aussi bien dans les pratiques professionnelles que pour favoriser l'autonomie des personnes accompagnées
- accroître le développement du pouvoir d'agir pour faire de l'utilisateur un acteur de son rétablissement
- accompagner l'émergence d'une nouvelle identité managériale afin de tendre vers un système de gestion des ressources humaines moins hiérarchisé, permettant encore plus de participation de l'ensemble des salariés

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 et Cagnes sur mer.

En 2016, 21 places d'urgence en hôtels meublés et 156 places d'hébergement d'insertion sont réparties en logements 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). Notons également le rattachement à Gioffredo des 36 places du CHRS stabilisation à dater de juin 2016. Cette dernière activité fait l'objet d'un rapport spécifique en 2016.

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.

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

Chacun de ces logements est soumis à des visites annuelles de conformité par l'équipe technique (qui avait été mutualisée à la fin 2015) 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 assurée 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, photocopieuse, journal) afin de favoriser les différentes démarches nécessaires à l'insertion.

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

– **Accompagner vers l'autonomie en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– **Rendre les droits effectifs :**

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

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

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

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

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 priorités (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.

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

La place de l'établissement sur le territoire et ses liens avec les partenaires a été envisagée cette année sur le plan de l'emploi. L'organisation d'une rencontre avec les chantiers d'insertion a été organisée début janvier 2016.

En outre des séances de travaux spécifiques réunissant chefs de service et secrétaires ont eu lieu à la suite du regroupement des services à Gioffredo pour mettre à jour et harmoniser l'ensemble des documents et formulaires utilisés par les équipes. Un répertoire informatique « gioffredo commun » a été créé pour faciliter l'accès de tous au même « Manuel qualité ». Avec les changements fréquents ce travail s'est poursuivi en 2016, et à actualiser constamment.

Des réunions avec les personnes accueillies ont eu lieu pour expliquer la démarche d'évaluation qualité. De nouvelles représentantes se sont inscrites dans cette démarche au cours du premier semestre de l'année.

La démarche d'évaluation qualité a été représentée aux équipes en mars. Il a été souligné à nouveau l'importance de revoir les RBPP, en particulier les RBPP cadres sur l'éthique et la bienveillance. Les RBPP spécifiques sur les CHRS publiées en fin 2015 et en 2016 : « Repérage et accompagnement des situations de rupture dans les parcours des personnes accueillies en Chrs », « Prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies en CHRS », « Evaluation interne : repères pour les établissements et services de l'inclusion sociale » ont commencé à être étudiées et diffusées en 2016.

Cette démarche a été suspendue au deuxième semestre de l'année dans l'attente de la réorganisation et du déménagement envisagée pour l'établissement

LE SERVICE HÉBERGEMENT URGENCE

Le Service Hébergement Urgence reçoit une proportion importante des ménages (personnes isolés) 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 récupérer *ses droits* en matière d'état civil (carte d'identité...), de droits sociaux, de constitution de dossiers de demande de logements, de déclaration d'impôts, de surendettement. Il *accompagne* la personne dans ses démarches de santé, de clarification de sa situation personnelle ou familiale, dans ses projets d'emploi, ses recherches de solutions adaptées en matière d'hébergement à plus long terme ou d'accès à l'emploi

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

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, et la comptable de l'établissement assurent le lien et la facturation.

Les visites en chambre meublée s'effectuent selon les besoins (vérification de remarques des usagers, signalement des bailleurs, accompagnement et états des lieux pour Adoma)

Partenariat :

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

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

- **Nombre de personnes hébergées : 76 personnes**

Le nombre de personnes hébergées est en diminution par rapport à 2015. Mais malgré des règles de priorisation visant à mieux fluidifier le parcours des usagers, le manque de rotation dans les structures, le manque de places pour les plus de 25 ans, les listes d'attentes sur les structures insertion se sont encore rallongées d'une manière importante cette année.

Hommes	50	66%
Femmes	26	34%

Par rapport à 2015, les hommes restent très largement majoritaires dans les situations d'isolement et de précarité.

- **7533 nuitées**, soit une moyenne de **99.32 nuitées** par personne,
- **1615 Tickets services** ont été octroyés, pour un montant de **8075 €**, soit une moyenne de **81.46 € / personne/ séjour**.

Évolution par rapport à 2015

Une augmentation notable de près de 20 nuitées en moyenne par personne. Elle est due principalement à l'accroissement de la durée d'attente d'entrée dans d'autres dispositifs. La disparition de plusieurs partenaires assurant des orientations possibles après l'hébergement d'urgence a raréfié les possibilités de sorties. La prolongation des durées de séjour et la mise en place de l'épicerie solidaire de la Fondation ont entraîné une forte diminution des aides alimentaires en tickets service.

CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC HÉBERGÉ

Age des personnes sorties : 58 personnes

18/24 ans	9	15,5%
25/29 ans	11	19,0%
30/34 ans	9	15,5%
35/39 ans	12	20,7%
40/44 ans	2	3,4%
45/54 ans	13	22,4%
55/59 ans	2	3,4%

Les jeunes de **moins de 25 ans** représentent seulement **15%** de la population hébergée. Le **pourcentage des plus de 40 ans** dépasse les **29%**.

- Santé

Suivi psychologique et psychiatrique	7	12.06%
Conduites addictives	6	10.34%
Maladies diverses	16	27.58%

50% des personnes ont déclaré des problèmes de santé.

Par rapport à 2015, la proportion de personnes diagnostiquées atteintes de problèmes psychologiques et psychiatriques, ou touchées par des conduites addictives a diminué.

Situation professionnelle à la sortie

	Nb	%
Emploi intérimaire	5	8,62
CDD de moins de 6 mois (temps partiel)	1	1,72
CDD de moins de 6 mois (temps plein)	8	13,79
CDD de plus de 6 mois et CDI (temps partiel)	7	12,07
CDD de plus de 6 mois et CDI (temps plein)	10	17,24
Contrats aidés (hors Structures de l'IAE)	4	6,90
Structure de l'IAE (AI CI ETTI EI)	0	0,00
Formations qualifiantes	1	1,72

Autres formations	0	0,00
Autres Sans Emploi,	21	36,21
Arrêt maladie	1	1,72
Auto entrepreneur	0	0,00
TOTAL	58	100,00

- Ressources des personnes à la sortie

Salaires, revenus de formation,	35	60,34%
RSA	10	17,24 %
AAH	1	1,72%
PI, AT, IJ...	0	00 %
Pôle Emploi	7	12.07%
En attente de ressources	5	8.62%

Évolution par rapport à 2015 : plus de 60% des personnes ont un salaire ou des revenus de formation. La proportion des personnes bénéficiaires du **RSA** baisse à moins de 18%. La durée d'accompagnement se prolongeant et le profil des personnes moins touchées par des problèmes de santé ont permis ce bond spectaculaire vers l'emploi en 2016 .

L'ORIENTATION A LA SORTIE

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

- Réseau social 20, 26.67%

Structures insertion (CHRS-U ALC, CHRS-Insertion, SAS-habitat, AJ...)	16	21,33%
Dispositifs d'urgence	4	5,33%

Par rapport à 2015, les orientations vers le réseau social, notamment d'hébergement se maintiennent à un niveau faible. Ces données sont à mettre en lien avec la nette augmentation de la durée d'hébergement.

- Divers : 19 personnes 25.53.%

Solutions personnelles	15	20,00%
------------------------	----	--------

Retour en familles	3	4,00%
Nourri logé, associations, précaire	1	1,33%

Évolution par rapport à 2015 : 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 1personne 1.33%

Services spécialisés conduites addictives	1	1.33%
Services spécialisés problèmes psychologiques & psychiatriques	0	0%
Problèmes divers, maladies invalidantes	0	0%

Par rapport à 2015, les orientations vers le réseau santé ont encore diminué.

- Réseau logement 18, 24%

Hôtels meublés	0	4.00 %
Logement autonome ou transitoire (Cap Logement, Pensions de familles, Résidences sociales, FJT ADOMA...)	18	24%

Par rapport à 2015 : les orientations vers les logements autonomes atteignent les 24%. 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, même salariés ou à revenus incertains ou trop endettés. Cela entraîne une augmentation de la durée d'hébergement.

*POINTS FORTS. POINTS FAIBLES

Points forts

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

Toutefois la durée moyenne des personnes sorties en 2015 est en nette augmentation (97 jours). Cette durée s'explique par le manque de solutions disponibles dans des services d'insertion à plus long terme. Ceux qui le peuvent finissent par accéder à des logements autonomes. Les autres personnes s'orientent vers des solutions personnelles précaires, ou sont obligés d'attendre de plus en plus longtemps des places dans les services d'insertion.

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

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

- Évaluer les potentialités et ressources (personnelles et financières) de la personne,

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

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

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

Points faibles : constats et incidences

L'accompagnement en Service Hébergement Urgence consiste à évaluer les situations, à traiter les questions immédiates et les orientations à très court terme. Si le rôle du Service dans les réponses du territoire consiste toujours à assurer une rotation rapide dans ces hébergements pour répondre le plus rapidement aux demandes, il doit maintenir un objectif d'accompagnement sur deux mois. L'orientation des personnes à la sortie vers les structures d'insertion représentent moins 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 (+ 30 jours) en 2015. 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

L'année 2016 en quelques chiffres qui illustrent l'activité du CHRS Insertion pour la totalité des personnes hébergées dans l'année :

- 156 Places Financées
- 57089 journées réalisées
- 100 % de taux d'occupation
- 231 personnes hébergées :
 - ✓ 127 adultes
 - ✓ 104 enfants

Remarque : Les éléments qui vont suivre concernent les personnes sorties sur l'année 2016.

I - L'ACTIVITE CHRS unité Service Insertion Global

Présents du 01/01/2016 au 31/12/2016 : 188 personnes dont 84 adultes et 104 enfants.

- Profil des personnes sorties

46 personnes sont sorties

- 26 adultes,
- 20 enfants dont 7 majeurs

- 8 femmes isolées,
- 8 hommes isolés,
- 10 femmes seules avec enfants,
- 20 enfants sorties dont 7 majeurs

- La durée des séjours :

De 1 à 3 mois	= 1 Adultes
De 4 à 6 mois	= 2 Adultes
De 7 à 9 mois	= 0 Adultes
De 10 à 12 mois	= 7 Adultes
De 13 à 18 mois	= 7 Adultes
De 19 à 24 mois	= 8 Adultes
De 25 à 30 mois	= 0 Adultes
Plus de 30 mois	= 1 Adultes

- Des chiffres qui illustrent les problématiques :

a) L'ouverture des droits :

Nous avons instruit :

- 11 dossiers de surendettement,
- 15 dossiers DALO.

b) Accompagnement vers l'emploi :

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

Pendant l'accompagnement 7 personnes ont bénéficié de l'AAVA et 2 personnes ont été accompagnées par Cap Entreprise.

En 2016, 3 personnes du CHRS ont suivi les cours de l'Auto-école sociale

c) Accompagnement vers le logement :

19 ménages ont été relogés en 2016 :

AGIS 06 :	0
AGIS IML	6
SOLIHA	2
Contingent Préfecture	9
Bailleurs privés	1
Résidence sociale	1

Retour en famille ou entourage 3

d) Accompagnement à la santé :

- 12 personnes ont bénéficié d'un accompagnement aux soins médicaux
- 9 ont bénéficié d'un accompagnement psychologique à l'extérieur de la structure.
- 4 personnes ont été accompagnées pour conduites addictives.

e) Accompagnement à la parentalité

Sur les familles sorties nous avons accompagné 19 enfants mineurs dont 7 enfants majeurs. Nous avons permis à 2 parents d'accueillir leurs enfants non à charge sur le lieu d'hébergement.

2 enfants ont bénéficié d'une mesure d'AEMO

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

11 femmes accompagnées de 10 enfants (sur 26 ménages sortis) sont concernées par la violence conjugale.

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

g) Accompagnements de personnes réfugiées.

11 personnes, adultes et enfants bénéficiaient d'un statut de réfugiés. Ces personnes nécessitent un accompagnement spécifique et souvent plus long. Ceci est liée à leur histoire souvent traumatisante, à leur adaptation à notre culture et à notre organisation administrative, et à la maîtrise de la langue en vue de l'insertion.

II - L'ACTIVITE unité Service Insertion Jeunes

L'année 2016 en quelques chiffres qui illustrent l'activité du service :

- 24 places financées
- 8377 journées réalisées,
- 96% de taux d'occupation,
- Pour 24 places installées nous avons pu accueillir et héberger 43 personnes sur l'année 2016 :
 - 43 adultes,
 - 0 enfant.
- 19 personnes sont sorties
 - 19 adultes,

- Profil des personnes hébergées :

- 20 femmes isolées,
- 23 hommes isolés.

Commentaires :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Remarque : Les éléments qui vont suivre concernent les personnes sorties sur l'année 2016.

– La durée des séjours 2016 sur 19 sortants :

– La durée des séjours :

De 1 à 3 mois	= 3 Adultes
De 4 à 6 mois	= 3 Adultes
De 7 à 9 mois	= 4 Adultes
De 10 à 12 mois	= 5 Adultes
De 13 à 18 mois	= 3 Adultes
De 19 à 24 mois	= 0 Adultes
De 25 à 30 mois	= 1 Adulte
Plus de 30 mois	= 0 Adulte

Durée moyenne de séjours 9,5 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 :

- 11 CMU, 13 CMU complémentaire,
- 6 dossiers crédit mobilité,
- 18 inscriptions mission locale,
- 19 dossiers d'allocation logement,
- 3 dossiers de surendettement,
- 4 instructions dossier MDPH,
- 0 dalo

Accompagnement vers l'emploi et la formation:

8 personnes sont sorties en emploi dont :

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

Pendant l'accompagnement sur l'année 2016 :

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

Accompagnement vers le relogement sur 19:

18 personnes sont sorties avec des solutions d'hébergements et/ou de logement en 2016, dont :

- 10 sont sorties en logement autonome majoritairement chez des bailleurs privés, et FJT
- 1 personne retour en leur famille,
- et 7 personnes ont été orientées vers d'autres structures de soins et hébergements.

1 personne est parti sans donner de destination ni de motif de départ.

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

Nous avons pu constater que les séjours ont une durée moyenne de 9,5 mois sur les 19 sortants ce qui a permis l'accompagnement et l'hébergement de 43 personnes sur l'année pour 24 places installées.

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

L'ACTION DE SUITE

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

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

L'ACTIVITE 2016

Nombre de journées à réaliser : **9125**

Nombre de journées réalisées : **7597**

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

Nombre de personnes reçues en 2016 :

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

Nombres de ménages suivis : 53

Nombre de ménages entrés : 37

Nombre de ménages sortis : 34

– **La durée des séjours des personnes sorties en 2016** : 113 jours, soit 4 mois

Commentaires :

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

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

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

Enfin en 2016, nous avons accueilli 3+1 situations, via le SIAO, directement en Action de Suite /hors les murs.

Ces personnes ont été précédemment accompagnées par le CHRS du CCAS spécialisé dans l'accueil des femmes victime de violence. La situation d'insécurité de ces personnes nécessitait une poursuite de l'accompagnement.

Une autre situation concernait une famille avec un enfant handicapé pour laquelle il a fallu trouver d'emblée un logement à proximité du lieu de prise en charge de l'enfant.

Enfin pour la dernière situation, il s'agissait d'un jeune homme nécessitant un suivi spécialisé pour lequel nous avons dû trouver un logement adapté.

POINTS FORTS DES SERVICES « HEBERGEMENT »

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

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

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

- **La nécessaire conjonction du travail en collectif et des accompagnements individualisés** permet de créer un dynamisme, une impulsion qui favorise l'insertion professionnelle, l'appropriation de la démarche de relogement et le lien social.

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

L'atelier 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, l'étape majeure vers le relogement autonome est ainsi facilitée.

Une session d'atelier relogement de 4 semaines, 8 personnes ont bénéficié de ces ateliers. La visite des quartiers ont permis de prendre contact avec des associations de quartier (PIMSS, l'Épicerie sociale, association Adam). Les personnes ont pu rencontrer d'autres personnes récemment relogées sur ces quartiers et profité ainsi de leur expérience.

Les réunions d'expression des personnes accueillies, lieux d'échanges, facultatifs, conviviaux, où les suggestions émises concernant le fonctionnement du service. Le sujet itératif reste la difficulté et le temps d'attente pour un relogement autonome. 6 réunions d'expression des usages, 46 personnes ont participé.

Les thèmes abordés :

- ✚ Préparation du diagnostic 360° le manque d'écoute dans les situations d'urgence avant l'entrée en CHRS.
- ✚ Question sur la domiciliation avant l'accompagnement en CHRS.
- ✚ La citoyenneté
- ✚ Les modes de gardes et loisirs : Ou inscrire mon enfant pendant les vacances.
- ✚ change sur les ateliers collectifs.

Participation collective : les personnes accompagnées ont participé à la démarche d'évaluation interne et externe ainsi que à la démarche du diagnostic 360°.

L'épicerie solidaire:

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

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

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

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

L'embauche d'un service civique de juin à décembre 2016 a été une aide précieuse pour l'organisation générale de l'épicerie en complément de la coordinatrice.

Les sorties et animations collectives

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

Elles prennent différentes formes (4 ateliers parentalité en partenariat avec l'escale, 2 ateliers bien être, 1 atelier confection chocolat, une sortie famille au cirque , les fêtes de Noel , et le départ conjoint de familles au chalet CAF de Valdeblore pour les fêtes de Noel).

- **L'activité d'une équipe technique dans la prestation liée à l'hébergement dans le CHRS**

La fonction de l'équipe 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 bienveillance 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

Les interventions de l'équipe 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.

- **Accompagnement à la santé : prévention /accès aux soins:**

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

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

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

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

- **Accompagnement à la parentalité et au maintien des liens familiaux**

Nous avons accompagné 104 enfants hébergés dans le CHRS en 2016. De nombreuses personnes isolées sont aussi des parents. Le CHRS permet l'exercice des droits de visite ou d'hébergements. Il contribue aussi au projet de retour des enfants ou des jeunes. La question des enfants est souvent une source de motivation d'insertion pour les parents. Les démarches se déclinent depuis la préparation de la naissance, l'inscription aux lieux de garde, à l'école, au suivi des soins, de la scolarité et des orientations adaptées, l'organisation des loisirs et des vacances jusqu'au projet professionnel des jeunes adultes.

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

DIFFICULTES REPEREES DES SERVICES « HEBERGEMENT »

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

Dans le cadre de la procédure de relogement les pièces sollicitées par les bailleurs augmentent en exigence ; par exemple le jugement de divorce au lieu de l'ordonnance de non conciliation, le jugement de surendettement au lieu de l'avis de la commission de surendettement, l'augmentation des démarches préalables dans la recherche de logement Au bout du compte, toutes ces exigences ont pour conséquence un rallongement des durées d'hébergement. Le nombre de relogements dans le cadre de la Dalo reste faible. Sur les 21 relogements de l'année 2016, seuls 7 sont passés par le contingent préfectoral, et 11 par l'IML. Le relogement des familles nombreuses (3 enfants et plus) reste une difficulté majeure.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Impact de la nouvelle organisation.**

Le regroupement du Chrs stabilisation et de l'action RSA/SDS avec les services de Gioffredo ont entraîné un déménagement, une reconfiguration des services avec un nouvel

aménagement des bureaux. Cette nouvelle organisation a nécessité un temps d'adaptation pour l'ensemble des salariés.

PERSPECTIVES 2017

- Maintenir les séances de travail de réflexion sur la réorganisation du CHRS avec l'hypothèse d'une répartition en deux équipes incluant la suppression d'un poste de chef de service.
- Mise en place d'un pôle logement composé d'une équipe dédiée à la gestion locative et logistique du parc des hébergements.
- Déménagement de l'ensemble de l'établissement sur un autre lieu géographique.
- Nécessité de poursuivre la démarche d'évaluation par des séances de travail sur des axes prioritaires, notamment sur la participation des personnes accueillies et de leur pouvoir d'agir, l'appropriation des RBPP spécifiques CHRS et la préparation de la prochaine évaluation interne.
- Formation sur utilisation du logiciel SI SIAO qui doit être effective à partir du 1 janvier 2017.