

# Rapport d'Activités

Service d'Accompagnement Vers et Dans  
l'Habitat :

SAVDH Hébergement

---

**2020**

---

— a  
a —

## Sommaire

1.	PRESENTATION DU SERVICE .....	4
1	APERÇU DE L'ACTIVITE 2020 .....	6
1.1	Faits marquants.....	6
1.1.1	Transformation des places urgences en places insertions.....	6
1.1.2	Développement du poste de Conseiller en Insertion Socio Professionnelle (CISP).....	7
1.1.3	Evaluation Interne et rapport d'activité.....	7
1.2	Ressources Humaines.....	8
1.3	Evaluation / démarche qualité .....	8
2	LE PUBLIC ACCOMPAGNE .....	9
2.1	Typologie des personnes accompagnées.....	9
2.1.1	Sexe / âge (cumul sur l'année) .....	9
2.1.2	Composition familiale (cumul sur l'année).....	11
2.1.3	Nationalité des personnes accompagnées (cumul sur l'année).....	12
2.1.4	Situation administrative des personnes accompagnées (cumul sur l'année).....	12
2.1.5	Ressources des ménages accompagnés en 2019 .....	13
2.2	Evolution de la durée de séjour des personnes présentes au 31/12/2020 .....	13
2.3	Evolution de la durée de séjour des personnes prises en charge sortant dispositif.....	14
3	L'ACCOMPAGNEMENT.....	16
3.1	Les entrées .....	16
3.1.1	Motifs .....	16
3.1.2	Orientations des entrées effectuées.....	16
3.2	Les nuitées.....	16
3.3	L'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle.....	17
3.3.1	Sexe des personnes accompagnées par la CISP en 2020 .....	17
3.3.2	Situation administrative des personnes accompagnées dans l'emploi .....	17
3.3.3	Agés des personnes accompagnées dans l'emploi .....	17
3.3.4	Niveau de formation initiale des personnes orientées .....	18
3.3.5	Niveau linguistique des personnes accompagnées .....	18
3.3.6	Actions linguistiques réalisées par les personnes accompagnées .....	19

3.3.7	Mesures et étapes pour les personnes accompagnées .....	20
3.3.8	Mesures d'insertion professionnelle.....	20
3.3.9	Handicap.....	21
3.4	Les sorties .....	21
3.4.1	Les points de blocage en vue d'une sortie pour les ménages présents au 31/12/2019	22
3.4.2	Les motifs de sortie des personnes sorties au cours de l'année 2019.....	22
3.5	Modalités d'accompagnement.....	22
3.5.1	Les aides financières.....	24
3.5.2	Les actions collectives .....	24
4	CONCLUSION ET PERSPECTIVES .....	26

## 1. PRESENTATION DU SERVICE

<b>Etablissement</b>	SAVDH Hébergement
Adresse	53, Rue Dubois Crancé – 69600 Oullins
Nom de l'organisme gestionnaire	ALYNEA
Statut de l'organisme gestionnaire	Association loi 1901
Téléphone	04 78 50 16 05
Fax	04 78 50 10 01
Email	siege@alynea.org
Nom de la directrice	Pascal ISOARD THOMAS
N° finess	690000001101494061
Type d'établissement	Hébergement d'urgence et d'insertion de familles en diffus
Convention collective	SYNEAS-SOP
Date de création de la structure	Automne 2013

La famille S est arrivée en France en juillet 2013 avec leur fils. La naissance de leur fille arrive quelques jours après. Les enfants sont aujourd'hui âgés de 11 et 8 ans et sont tous les deux porteurs de handicap. A leur arrivée en France, le couple est sans droits ni titre et sont à ce jour sont toujours en attente d'un titre de séjour et ont une autorisation provisoire de séjour.

La famille occupe des squats jusqu'en 2014. Ils sont ensuite orientés dans différents centres d'hébergement d'urgence avant d'intégrer un hébergement en logement diffus au sein du service en mars 2019.

Depuis son arrivée à Lyon, la famille a construit un réseau de professionnel pluridisciplinaire par rapport aux handicaps de leurs enfants. Mme est très investie dans l'éducation des enfants et les démarches en lien avec leur santé. Les deux enfants ont un dossier MDPH, l'aîné est en classe ULIS en CM1 et la cadette est en CP ; les 2 enfants sont accompagnés par une AVS

Dès les débuts de la prise en charge, de nombreuses difficultés ont pu être observées, tant sur un plan social qu'au niveau enfance parentalité. La famille a eu du mal à comprendre les conditions de l'accompagnement et notamment le fait que celui-ci soit obligatoire. Il a fallu rassurer la famille afin que le lien de confiance puisse être présent.

L'accompagnement proposé dans le cadre de la référence de parcours vise à favoriser l'autonomie de la famille ; passant par l'accès aux droits, les démarches de régularisation, la gestion du budgétaire, etc. Monsieur s'occupe de l'ensemble des démarches administratives et de la gestion du budget mais a besoin d'être accompagné dans toutes ces démarches. Le travail d'accompagnement budgétaire vise à sensibiliser Monsieur sur les priorités. Des dettes ont été contractées. Ainsi, le travail éducatif autour de ces dettes se doit d'être rapproché malgré parfois une non adhésion de Monsieur, provenant d'autres difficultés.

L'accompagnement à la parentalité est important au vu des différents partenaires présents. Des liens réguliers ont été fait avec le CMP de Lyon 3 où les enfants ont été longtemps suivi, nous avons dû travailler avec la famille une orientation sur le CMP d'Oullins. Des contacts réguliers sont fait avec l'école afin de travailler les orientations des deux enfants dans le cadre des dossiers MDPH. La famille bénéficie de l'intervention d'une TISF et de nombreux entretiens ont été fait au domicile pendant les interventions avec la TISF afin de pouvoir travailler au mieux ensemble. La famille ayant du mal à être dans un lien de confiance, ce travail en cohésion a permis de favoriser un lien qui peinait à se créer.

Concernant l'emploi, Mr a été scolarisé au Kosovo jusqu'aux études secondaires et a travaillé plusieurs années comme Boulanger ainsi que dans le domaine du second œuvre. Il a commencé le suivi emploi/formation en mars 2019. A cette période, il sort d'une activité de plusieurs mois en Assistant Boulanger et rencontre des difficultés d'inscription à Pôle Emploi.

Des démarches sont faites avec Mr afin de débloquer la situation. Cependant l'APS dont est titulaire Mr ne lui permet pas d'ouvrir des droits à l'ARE.

En parallèlement un accompagnement autour du projet professionnel s'amorce. Mr souhaite se diriger vers les métiers du second œuvre ou de la logistique.

L'objectif est alors le remaniement du CV pour la dynamisation emploi. Des positionnements sur la plateforme inclusion avec son nouveau CV se mettent en place. Mr s'est positionné sur plusieurs structures dans le domaine de la logistique et du transport ainsi que sur des missions intérim d'insertion et de droit commun.

Il est retenu pour un poste de second œuvre sur une intérim d'insertion et bénéficie d'un CDD de 6 mois. Le suivi emploi/formation se poursuit dans l'employabilité. Nous attendons les 3 mois pour faire un bilan dans l'emploi et amorcer le projet de formation et/ou de CQP.

# 1 APERÇU DE L'ACTIVITE 2020

## 1.1 Faits marquants

Le SAVDH Hébergement compte 4 dispositifs d'hébergement en diffus :

- Les Logements alternatifs : 130 places
- L'extension en diffus du CHRS Cléberg créée en 2016 : 15 places
- Les places Urgences du CHRS Régis créées en 2017 : 30 places
- Les appartements regroupés du CHRS Cléberg créés en 2017 : 47 places

Ainsi le dispositif SAVDH Hébergement comporte **222 places**.

### 1.1.1 Transformation des places urgences en places insertions

Lors de la création de ces différents dispositifs d'hébergement ils avaient pour vocation d'accueillir un public relevant de l'urgence sociale. C'est-à-dire des familles (couples avec enfant(s) ou familles monoparentales) sans droit au séjour sur le territoire.

Depuis quelques années nous constatons un changement du public orienté et les ménages que nous accueillons sont dits « à droits incomplets » et ne relèvent plus de l'urgence mais de l'insertion.

En 2020 l'Etat concrétise cette volonté de ne plus accueillir un public sans droit au séjour en hébergement diffus par des arrêtés portant transformation des places urgence en insertion.

Ainsi :

- L'extension en diffus du CHRS Cléberg créée en 2016 : 15 places transformées en totalité en places d'insertion ;
- Les places Urgences du CHRS Régis créées en 2017 : 30 places transformées en totalité en places d'insertion ;
- Les appartements regroupés du CHRS Cléberg créés en 2017 : 9 places transformées en places insertion et 38 places restant des places urgence.

Concernant les 130 places des Logements Alternatifs bien que nous n'ayons pas de document notifiant une transformation de place la volonté de l'Etat n'en est pas moins affirmée.

### **1.1.2 Développement du poste de Conseiller en Insertion Socio Professionnelle (CISP)**

Une des conséquences de cette transformation de places est que le besoin d'accompagnement autour de l'insertion professionnelle est plus important. Ainsi, afin de pouvoir répondre au mieux à ce besoin, le temps de travail de la CISP du service est passé d'un mi-temps à un 0.80 ETP en septembre 2020.

Les missions de cette professionnelle ont donc évolué. Là où elle intervenait sur sollicitation des référents Parcours ou des référents enfance parentalité pour les jeunes majeurs, elle est depuis référente emploi - formation pour l'ensemble des personnes majeures ayant un droit au séjour et une autorisation de travail.

Elle continue pour autant à intervenir ponctuellement auprès des personnes qui ne sont pas régularisées sur le territoire sur orientation de l'équipe pour l'accès à des cours de français (Ateliers Socio Linguistique (ASL) – centre social, etc.) ou à des Ateliers d'Adaptation à la Vie Active (AAVA).

### **1.1.3 Evaluation Interne**

L'année 2020 a également été une année importante dans le cadre de la démarche qualité.

A ce titre-là la cheffe de service a bénéficié d'une journée de formation à la démarche d'évaluation interne par l'ARAFDES. A la suite de quoi l'équipe a également été sensibilisée à cette démarche et le travail d'évaluation interne a démarré.

Plusieurs groupes de travail ont permis de réunir l'équipe afin de compléter le référentiel « CHRS + » et ainsi repérer des axes d'amélioration tels que :

- La mise en place de réunions collectives pour les familles nouvellement hébergées ;
- Formaliser une procédure dans le cadre de la sortie des ménages ;
- Mettre en place une procédure afin d'être davantage en conformité avec la RGPD ;
- Etc.

Il semble nécessaire d'apporter là une précision liée au du contexte sanitaire de l'année 2020 ayant entraîné des périodes de confinement, de plan de continuité d'activité, de nouvelles modalités de travail auxquelles il a fallu s'adapter et qui nous ont entraîné un retard dans ce travail d'évaluation interne. La priorité est donc de finaliser le rapport d'évaluation interne en juin 2021.

L'objectif initial était de mener à terme l'évaluation interne avant de débiter l'écriture du projet de service. Le choix a été fait de malgré tout mener le travail autour du projet de service afin de ne pas tout repousser. Ainsi en fin d'année 2020 l'équipe du SAVDH Hébergement a débuté une « formation-action projet de service » avec l'ARAFDES. Formation qui va se poursuivre lors du premier trimestre 2021. L'écriture du 1<sup>er</sup> projet de service devrait également être finalisée en juin 2021

## 1.2 Ressources Humaines

Fonctions	Effectif au 31/12/2020	En ETP
Chef de service	Magali CANARD	1
Référente Enfance Parentalité	Nadège MAKHLOUF	1
Référente Parcours	Doria ILGHET	1
Référente Enfance Parentalité	Camille IMBERT	1
Référent Parcours	Laurent BARBERET	1
CISP	Véronique JACQUEMOT	0.8
Référent Hébergement	Maxime BOUJON	1
Total		6.8

A noté que :

- L'équipe est également soutenue par le **Référent Logement - Richard CARRARA** - d'Alynéa qui intervient auprès des ménages hébergés dans l'ensemble des établissements et services d'Alynéa dès lors qu'ils sont « prêts à sortir » de l'hébergement. Il représente la situation de ces ménages auprès de la MVS dans le cadre des ACIA et est en liens étroits avec l'équipe.
- Depuis septembre 2020 le service accueil **Maureen VACHET** dans le cadre de sa formation d'assistante de service sociale. Maureen, qui avait effectué un remplacement d'arrêt maladie sur le poste de référent hébergement a pu murir son projet professionnel et sera présente au sein du service durant ses 3 années de formation.

## 1.3 Evaluation / démarche qualité

En 2020, le travail engagé depuis l'année précédente dans le cadre de la démarche qualité s'est poursuivi.

Les dossiers individuels de prise en charge (physiques ou dématérialisés) relatifs à la protection des données individuelles est un travail toujours en cours a pour but de mieux sécuriser les données et mieux informer les personnes accueillies sur leur contenu au travers notamment de la réécriture du règlement de fonctionnement.

La mise en place d'un nouvel outil « Projet personnalisé » devra permettre une plus grande implication des personnes dans leur projet. C'est également l'amorce du travail qui devra se poursuivre en 2020 autour de l'évaluation interne et de l'écriture du projet de service.

Comme indiqué dans le point 1.1.3. le travail engagée cette année vont permettre de donner lieu l'année prochaine à la finalisation, d'une part, du rapport d'évaluation interne avec la mise en plan d'un plan d'amélioration, et d'autre part à celle du projet de service.



## 2 LE PUBLIC ACCOMPAGNE

### 2.1 Typologie des personnes accompagnées

#### 2.1.1 Sexe / âge (cumul sur l'année)

##### L'extension Cléberg

Nombre de personnes (cumul sur l'année)	Sexe		Total	%
	féminin	masculin		
Tranche d'âge	féminin	masculin	Total	%
- 3 ans	2	0	<b>2</b>	10.5 %
3 à 17 ans	4	3	<b>7</b>	37 %
18 à 24 ans	0	0	<b>0</b>	0 %
25 à 59 ans	5	5	<b>10</b>	52.5 %
+ 60 ans	0	0	<b>0</b>	0 %
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	100 %
%	58 %	42 %	100 %	

##### L'extension Régis

Nombre de personnes (cumul sur l'année)	Sexe		Total	%
	féminin	masculin		
Tranche d'âge	féminin	masculin	Total	%
- 3 ans	0	0	<b>0</b>	0 %
3 à 17 ans	9	10	<b>19</b>	56 %
18 à 24 ans	0	4	<b>4</b>	12 %
25 à 59 ans	7	4	<b>11</b>	32 %
+ 60 ans	0	0	<b>0</b>	0 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	100 %
%	47 %	53 %	100 %	

### Cléberg familles :

Nombre de personnes (cumul sur l'année)	Sexe		Total	%
	féminin	masculin		
Tranche d'âge	féminin	masculin	Total	%
- 3 ans	3	2	5	9 %
3 à 17 ans	14	8	22	41 %
18 à 24 ans	2	2	4	7 %
25 à 59 ans	11	10	21	39 %
+ 60 ans	1	1	2	4 %
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>54</b>	<b>100 %</b>
%	57 %	43 %	100 %	

### Les Logements Alternatifs

Nombre de personnes (cumul sur l'année)	Sexe		Total	%
	féminin	masculin		
Tranche d'âge	féminin	masculin	Total	%
- 3 ans	6	11	17	12 %
3 à 17 ans	31	29	60	44 %
18 à 24 ans	6	6	12	9 %
25 à 59 ans	22	25	47	34 %
+ 60 ans	1	0	1	1 %
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>71</b>	<b>137</b>	<b>100 %</b>
%	48 %	52 %	100 %	

### Toutes actions confondues

Nombre de personnes (cumul sur l'année)	Sexe		Total	%
	féminin	masculin		
Tranche d'âge	féminin	masculin	Total	%
- 3 ans	11	13	24	10 %
3 à 17 ans	58	50	108	44 %
18 à 24 ans	8	12	20	8 %
25 à 59 ans	45	44	89	37 %
+ 60 ans	2	1	3	1 %
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>120</b>	<b>244</b>	<b>100 %</b>
%	51 %	49 %	100 %	

### 2.1.2 Composition familiale (cumul sur l'année)

	Ext. Cléberg	%	Ext. Régis	%	Cléberg Familles	%	Logements Alternatifs	%
Personnes seule avec enfant(s) : l+1 à 3	0	0 %	1	14 %	1	9 %	8	26 %
Personnes seule avec enfant(s) : l+4 et plus	0	0 %	2	29 %	0	0 %	5	16 %
Couple avec enfant(s) : C+1 à 3	5	100 %	3	43 %	7	64 %	13	42 %
Couple avec enfant(s) : C+4 et plus	0	0 %	1	14 %	2	18 %	4	13 %
Autre	0	0 %	0	0 %	1	9 %	1	3 %
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100 %</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>	<b>11</b>	<b>100 %</b>	<b>31</b>	<b>100 %</b>

Au 31/12/2020 :

- 4 ménages hébergés dans le cadre de l'activité Extension Cléberg (pour 4 appartements) ;
- 6 ménages hébergés dans le cadre de l'activité Extension Régis (pour 6 appartements) ;
- 10 ménages hébergés dans le cadre de l'activité Cléberg familles (pour 10 appartements) ;
- 28 ménages hébergés dans le cadre de l'activité Logements Alternatifs (pour 31 appartements).

A noter que sur l'ensemble des familles hébergées en 2020 :

- 4 familles sont composées uniquement de personnes majeurs,
- Dans le cadre d'une décohabitation nous accueillons un couple sans enfant dans l'attente d'une réorientation via la MVS ;
- 1 des ménages accueilli, est composé d'un couple avec enfants ainsi que du frère et la sœur du père de famille.

### 2.1.3 Nationalité des personnes accompagnées (cumul sur l'année)

	Ext. Cléberg	%	Ext. Régis	%	Cléberg Famille	%	Logements Alternatifs	%
Française	0	0 %	5	15 %	0	0 %	6	4 %
Hors UE	16	84 %	25	73 %	50	93 %	119	87 %
UE	3	16 %	4	12 %	4	7 %	12	9 %
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>	<b>34</b>	<b>100 %</b>	<b>54</b>	<b>100 %</b>	<b>137</b>	<b>100 %</b>

Sur l'ensemble des dispositifs du service la proportion des ménages accompagnés qui ont une nationalité hors Union Européenne est fortement majoritaire.

### 2.1.4 Situation administrative des personnes accompagnées (cumul sur l'année)

	Ext. Cléberg		Ext. Régis		Cléberg familles		Logements Alternatifs	
	Nb d'hébergés	%	Nb d'hébergés	%	Nb d'hébergés	%	Nb d'hébergés	%
Ayant obtenue une régularisation	12	63 %	25	74 %	13	24 %	67	49 %
Carte d'identité FR / UE	3	16 %	9	26 %	4	7 %	18	13 %
Demande de régularisation (étranger malade, VPF, etc.)	3	16 %	0	0 %	16	30 %	13	9 %
Recours juridictionnel (TA, CAA, CE), sous mesure d'éloignement (APRF, OQTF, APE) et déboutés sans procédure en cours	1	5 %	0	0 %	21	39 %	39	29 %
Titulaire d'une carte de résident (hors réfugié)	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>	<b>34</b>	<b>100 %</b>	<b>54</b>	<b>100 %</b>	<b>137</b>	<b>100 %</b>

Nous accueillons un certain nombre de personnes qui à leur arrivée étaient sans droit ni titre. Ainsi l'un des premiers objectifs de l'accompagnement est de les soutenir dans leurs démarches afin qu'elles obtiennent un droit au séjour avec autorisation de travail sur le territoire.

Une fois un droit au séjour obtenu l'accompagnement va s'orienter vers l'ouverture des droits sociaux, l'accès à la formation et/ou à l'emploi afin de permettre aux familles d'acquérir une autonomie financière stable et suffisante pour travailler à la sortie de l'hébergement.

Au regard de l'évolution du public orienté, ménages à droit incomplet nous avons de plus en plus de ménages dont l'un des membres du ménage a un droit au séjour et en général le(s) enfant(s) majeurs et les autres membres sont en attentes d'une régularisation.

## 2.1.5 Ressources des ménages accompagnés en 2019

	Ext. Cléberg		Ext. Régis		Cléberg famille		Logements Alternatifs	
	Nb Ménages	%	Nb Ménages	%	Nb Ménages	%	Nb Ménages	%
Activité rémunérée	2	40 %	7	100 %	3	27 %	10	32 %
Minima sociaux (RSA, AAH, etc.)	2	40 %	0	0 %	0	0 %	5	16 %
Allocation CAF	0	0 %	0	0 %	1	9 %	2	6 %
Chômage	0	0 %	0	0 %	0	0 %	2	6 %
Sans ressources	1	20 %	0	0 %	7	64 %	12	40 %
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100 %</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>	<b>11</b>	<b>100 %</b>	<b>31</b>	<b>100 %</b>

Majoritairement les personnes parviennent à accéder à un emploi.

Les personnes sans ressources sont les personnes n'ayant pas de droit au séjour, déboutées et sans procédure en cours ou en demande de régularisation avec un récépissé de première demande sans autorisation de travail. Pour certaines de ces situations dont la régularisation prend plusieurs années l'accompagnement est essentiellement marqué par la gestion de l'attente.

Cette attente n'est pas sans engendrer des souffrances et un certain désarroi pour les personnes.

## 2.2 Evolution de la durée de séjour des personnes présentes au 31/12/2020

Durée du séjour	Ext. Cléberg		Ext. Régis		Cléberg familles		Logements Alternatifs	
	Nb d'hébergés	%	Nb d'hébergés	%	Nb d'hébergés	%	Nb d'hébergés	%
< 6 mois	8	53 %	0	0 %	8	16 %	3	2 %
6 - 12 mois	0	0 %	5	17 %	6	12 %	7	6 %
12 - 24 mois	7	47 %	8	27 %	0	0 %	24	19 %
+ 24 mois	0	0 %	17	56 %	35	72 %	92	73 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>	<b>49</b>	<b>100 %</b>	<b>126</b>	<b>100 %</b>
Durée moyenne de séjour (en mois)	<b>10.5</b>		<b>30.4</b>		<b>30.8</b>		<b>41.7</b>	

## 2.3 Evolution de la durée de séjour des personnes prises en charge sortant dispositif

Durée du séjour	Ext. Cléberg		Ext. Régis		Cléberg familles		Logements Alternatifs	
	Nb d'hébergés	%	Nb d'hébergés	%	Nb d'hébergés	%	Nb d'hébergés	%
6 - 12 mois	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
12 - 24 mois	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
+ 24 mois	4	100 %	4	100 %	5	100 %	11	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100 %</b>	<b>4</b>	<b>100 %</b>	<b>5</b>	<b>100 %</b>	<b>11</b>	<b>100 %</b>
<b>Durée moyenne de séjour (en mois)</b>	<b>37</b>		<b>38</b>		<b>29.8</b>		<b>56.7</b>	

Les durées de séjour supérieures à 24 mois et donc les durées moyennes de séjour importantes s'expliquent, comme indiqué dans les commentaires précédents par le fait que le public accueilli au sein des dispositifs du SAVDH Hébergement intègre l'hébergement sans droit au séjour ou avec des droits incomplets. Pour certaines personnes l'obtention d'un droit au séjour peut prendre plusieurs années.

De plus, au-delà de la question du droit au séjour le travail d'accompagnement autour de l'accès à l'emploi, aux droits sociaux (CAF, sécurité sociale, etc.) et des problématiques sociales nécessite parfois de maintenir l'hébergement afin de permettre que la sortie vers du logement de droit commun se passent dans les conditions les plus favorables possibles.

## SITUATION DE LA FAMILLE P.

La famille P, ressortissante de l'Union Européenne, est arrivée en France en 2010. Le couple et ses 4 enfants ont été hébergés dans divers plans froids puis au CHRS Cléberg avant d'être hébergé en appartement diffus au sein du SAVDH Hébergement en avril 2015.

Suite à la séparation du couple en 2017 et l'absence prolongée de Mme, cette dernière a acté sa sortie de l'hébergement. Une procédure avec le Juge aux Affaires Familiales a permis de confier à Mr l'autorité parentale exclusive en juillet 2018. Un soutien parental renforcé a été nécessaire auprès de Mr et des enfants.

Bénéficiaire de l'Aide Médicale d'Etat (AME), puis de la CSS, nous avons rapidement observé que la famille avait des difficultés à s'inscrire dans un parcours de soins. Cela a nécessité un accompagnement soutenu sur ce plan-là également. Mr acquiert petit à petit une meilleure autonomie au niveau des démarches de soin.

Suite à la séparation, la vulnérabilité de Mr et les comportements à risque de Mme ont emmené à l'instruction d'une Information Préoccupante en collaboration avec les partenaires (école, MDM). Une mesure AED a été mise en place avec l'intervention d'un TISF jusqu'en 2018.

Les quatre enfants sont scolarisés. Un lien important avec les écoles a été créé pour soutenir la scolarité. Devant les difficultés scolaires de l'aîné, un dossier MDPH a été mis en place avec une orientation en classe ULIS. Il est nécessaire de maintenir une vigilance au regard notamment des absentéismes scolaires.

Mr a commencé le suivi emploi/formation en juillet 2018. Scolarisé en Roumanie jusqu'à 16 ans, Mr n'a aucune expérience professionnelle sur le territoire Français. En Roumanie il a travaillé en tant qu'agent d'aide à domicile et agent de fabrication.

Les freins périphériques repérés concernent la mobilité, les difficultés d'organisation familiale vis-à-vis de ses enfants, ainsi que le niveau linguistique.

Inscrit à Pôle Emploi et titulaire d'une RQTH/AAH en milieu ordinaire. L'AAH ne pourra être perçue que si M. P travaille un minimum d'heures hebdomadaires.

La première étape a consisté à construire son CV avec l'objectif d'intégrer une formation linguistique. Mr cependant refuse d'intégrer les formations FLE proposées. Sa demande étant uniquement de pouvoir travailler, il a alors bénéficié de plusieurs positionnements avec les structures d'insertion, mais Mr n'ira au bout d'aucun projet mettant en avant des problèmes liés à la gestion des enfants et/ou à sa non compréhension.

Une rencontre avec les différents professionnels intervenant auprès de la famille (TISF / AS MDM / Référents SAVDH) et Mr a permis de lever certains freins. Mr a pu intégrer un poste d'Agent de surveillance sur la sécurité routière, sorties des Ecoles, à temps partiel, chez BUERS SERVICE en septembre 2019, poste qu'il occupe encore à ce jour. Dans le cadre de cet emploi, une formation linguistique a été mise en place que Mr a arrêtée prétextant que ses besoins en linguistique ne concernent que l'oral et pas l'écrit.

Des bilans réguliers font état d'une légère progression en Français mais pas suffisamment significative pour qu'il accède à d'autres types d'emplois. En parallèle, il a intégré un accompagnement dans l'IER avec Unis vers l'emploi.

Parce qu'il est en activité, les droits de l'AAH ont pu être ouverts.

Les objectifs continuent à porter sur le linguistique et en lien avec sa RQTH sur une formation d'évaluation dans l'employabilité avec l'ADAPT.

La transition d'un hébergement collectif à un appartement diffus en 2015 a été favorable pour la famille. La prise en charge pluridisciplinaire a permis de renforcer l'accompagnement sur des champs spécifiques et à Mr d'acquiescer une plus grande autonomie nous permettant aujourd'hui d'orienter l'accompagnement vers l'accès à un logement de droit commun.

## 3 L'ACCOMPAGNEMENT

### 3.1 Les entrées

#### 3.1.1 Motifs

En nombre de ménages / *personnes*

	Ext. Cléberg	Ext. Régis	Cléberg familles	Logements alternatifs
Séparation / Divorce / Rupture familiale	0	0	0	0
Fin d'hébergement (tiers)	0	0	0	0
Squat / Hébergement insalubre	0	0	0	0
Errance / désocialisation / sortie de la rue	0	0	0	0
Fin de PEC au titre de la demande d'asile	0	0	0	0
Fin de prise en charge urgence	2 / 8	0	2 / 14	1 / 7
Sortie de plan froid	0	1 / 5	0	0
Violences conjugales	0	0	0	0
Logement insalubre habitable	0	0	0	0
Sortie d'établissement spécialisé	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2 / 8</b>	<b>1 / 5</b>	<b>2 / 14</b>	<b>1 / 7</b>

#### 3.1.2 Orientations des entrées effectuées

L'ensemble des orientations faites sur le service en 20 provient de la Maison de la Veille sociale(MVS).

Systématiquement, dès lors qu'un ménage sort de l'hébergement les places disponibles sont mises à disposition auprès de la MVS. Les orientations sont faites soit par le biais de la commission insertion.

Cela vient bien confirmer les orientations de l'Etat quant à la transformation des places urgences en places insertions.

### 3.2 Les nuitées

	Ext. Cléberg	Ext. Régis	Cléberg familles	Logements Alternatifs	Toutes actions confondues
Capacité (nombre de places)	15	30	47	130	<b>222</b>
Nombre de nuitées réalisables	5 490	10 980	17 203	47 580	<b>81 253</b>
Nombre de nuitées réalisées	4 058	10 671	16 080	45 248	<b>76 057</b>
Taux d'occupation	<b>73.92 %</b>	<b>97.19 %</b>	<b>93,51 %</b>	<b>95.10 %</b>	<b>93.6 %</b>



Le taux d'occupation de l'extension Cléberg s'explique par une inoccupation d'appartement durant la durée des travaux de remise en état à la suite de la sortie de familles. Mais aussi du fait que le service à décider de rendre un logement du fait de problématique de voisinage importante et que la captation d'un nouveau logement a pris du temps du fait notamment de la mobilisation des logements des bailleurs sociaux pour les actions Logement d'Abord.

### 3.3 L'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle

#### 3.3.1 Sexe des personnes accompagnées par la CISP en 2020

Femme	Homme	Total
35	24	59

Sur un total 112 adultes (18 à 60 ans et +) hébergés en 2020, 59 ont été suivi de manière régulière ou ponctuelle par la CISP du service soit 53 %.

#### 3.3.2 Situation administrative des personnes accompagnées dans l'emploi

Titre de séjour avec autorisation de travail	35
Titre de séjour sans autorisation de travail	24
<b>Total</b>	<b>59</b>

#### 3.3.3 Ages des personnes accompagnées dans l'emploi

Nombre de personnes (cumul sur l'année)				
	Tranche d'âge	Femme	Homme	Total
< 25 ans	3	2	5	8 %
26 / 35 ans	12	6	18	30.5 %
36 / 45 ans	11	9	20	34 %
46 / 55 ans	8	6	14	24 %
> 55 ans	1	1	2	3.5 %
<b>Total</b>	35	24	59	100 %

### 3.3.4 Niveau de formation initiale des personnes orientées

Niveau de formation	Nombre	%
Illettré, analphabète, non scolarisé	0	0 %
Niveau VI (avant 3ème)	1	2 %
Niveau V (3ème, CAP, BEP)	4	7 %
Niveau IV (BAC)	1	2 %
Niveau III (BAC+2)	0	0 %
Niveau II et I (BAC+3 et plus)	0	0 %
Diplôme étranger non reconnu en France	0	0 %
Scolarisation étrangère > 10 ans	7	12 %
Scolarisation étrangère < 10 ans	13	22 %
Pièce d'identité européenne	2	3 %
Etudes secondaires étrangères	22	37 %
Etudes supérieures étrangère et Universitaires	6	10 %
Non scolarisé	2	3 %
Non évalué	1	2 %
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100 %</b>

### 3.3.5 Niveau linguistique des personnes accompagnées

Niveau linguistique	Nombre	%
Alpha : maîtrise ou non le français oral – n'écrit pas	2	3 %
Poste Alpha : maîtrise ou non le français oral – n'écrit pas peu dans sa langue	1	2 %
Illettrisme	0	0 %
Niveau FLE A1.1	5	9 %
Niveau FLE A1	15	25 %
Niveau FLE A1 +	15	25 %
Niveau FLE A2	6	11 %
Niveau FLE A2 +	2	3 %
Niveau FLE B1	2	3 %
Niveau FLE B1 +	1	2 %
Niveau FLE B2	5	9 %
Niveau FLE B2 +	3	5 %
Niveau FLE non évalué	2	3 %
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100 %</b>

Le niveau Français Langues Etrangères A1 et A1+ signifie qu'à l'oral la personne ne comprend pas et ne s'exprime pas en français qu'il donc besoin d'un interprète ; et qu'à l'écrit la personne ne lit et n'écrit pas en français mais lit et écrit dans sa langue.

La moitié des personnes suivies par la CISP ont se niveau de français au début de l'accompagnement. Ainsi son action va en priorité s'orienté vers l'apprentissage du français.

### 3.3.6 Actions linguistiques réalisées par les personnes accompagnées

Actions linguistiques	Nombre de personnes	%
DILF	6	16 %
DEFL A1	3	8 %
DEFL A2	2	5 %
DEFL B1	2	5 %
ASL Alynéa	8	21 %
ASL Centres Sociaux	3	8 %
Diagnostic plateforme linguistique du territoire lyonnais	1	3 %
Diagnostic Alynéa	0	0 %
OFII	2	5 %
ASL dans l'emploi	2	5 %
Examen DILF	6	16 %
Examen DELF	3	8 %
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100 %</b>

### 3.3.7 Mesures et étapes pour les personnes accompagnées

Etapes formation / emploi	Nombre de personnes	%
Dynamisation du parcours	12	9 %
Bilan, diagnostic	7	5 %
Projet Professionnel	5	4 %
Lien partenaires	3	2 %
Relais / Lien socioprofessionnel	3	2 %
Relais référent SAVDH	8	6 %
PERLE	8	6 %
Pôle emploi	3	2 %
Structures d'insertion	1	1 %
Employeurs droits communs	1	1 %
Suivi AAVA	10	8 %
Suivi dans l'emploi	27	21 %
Positionnement ASL	1	1 %
Continuité des actions linguistiques	21	16 %
Lien Mission Locale	2	1.5 %
AMEJ (auto-école sociale)	1	1 %
Suivi dans la formation	1	1 %
Suivi dans les études / alternance	1	1 %
Objectif DILF / DELF	13	10 %
Coworking	2	1.5 %
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100 %</b>

### 3.3.8 Mesures d'insertion professionnelle

Emploi	
CDI Intérim	1
CUI	0
CDD droit commun	6
CDDI Insertion	9
CDI	4
AAVA Alynéa	6
AAVA Sésame	5
Chèque CESU	1
MAD	2
<b>Total</b>	<b>34</b>

Sur 112 personnes majeurs hébergées en 2020, 23 ont obtenu un contrat de travail soit 21 % et 11 ont pu intégrer un AAVA soit 10 %.

<b>FORMATION</b>	
<b>Formations qualifiantes</b>	<b>5</b>
Action Persévérance	1
Action Impulsion	1
Action Numérique Alynéa	2
Formation Communication Professionnelle	1
<b>Formations non qualifiantes</b>	<b>4</b>
CAP Accompagnante Educative Petite Enfance	1
Fibre optique	1
1 <sup>er</sup> secours	2
<b>Total</b>	<b>8</b>

Sur 112 personnes majeures hébergées en 2020, 8 ont pu accéder à une formation qualifiante ou non soit 7 %.

### 3.3.9 Handicap

Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)	5
Allocation adultes handicapés (AAH)	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

Sur 112 personnes majeurs hébergées en 2020, 6 ont été accompagnées dans des démarches liés à la santé afin de faire reconnaître leur handicap soit 5 %.

## 3.4 Les sorties

### 3.4.1 Les points de blocage en vue d'une sortie pour les ménages présents au 31/12/2019

	Ext. Cléberg	Ext. Régis	Cléberg familles	Logements Alternatifs	Total	%
Prêt à sortir – En cours de proposition	0	0	0	2	2	4 %
Prêt à sortir – Sans proposition	0	3	1	2	6	12 %
Sortie suspendue – Statut administratif	0	0	8	11	19	38 %
Sortie suspendue – Situation sociale	3	3	1	7	14	28 %
Sortie suspendue – Situation sanitaire	0	0	0	0	0	0 %
A Sortie suspendue – Non solvable	1	0	1	7	9	18 %
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Malgré la transformation des places d'urgence en insertion il y a encore 38 % des familles hébergées pour lesquelles la sortie de l'hébergement n'est pas possible du fait de l'absence de droit au séjour. Pour 28 % des ménages hébergés bien qu'ils aient un droit au séjour, la situation sociale présente encore des fragilités qui nécessite de maintenir l'accompagnement et notamment autour de la gestion du budget. La sortie de l'hébergement pourra donc se travailler une fois les freins levés et ainsi permettre d'accès à un logement de droit commun dans les meilleures conditions possibles.

### 3.4.2 Les motifs de sortie des personnes sorties au cours de l'année 2020

	Ext. Cléberg	Ext. Régis	Cléberg familles	Logements Alternatifs	Total
Logement social autonome (bail direct)	1	1	1	2	5
Décohabitation	0	0	1	0	1
Expulsion - Fin de prise en charge	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

En 2020 5 ménages ont pu accéder à un logement de droit commun dont 4 dans le cadre des Accords Collectifs et 1 qui a bénéficié d'une proposition en direct par un bailleur social.

### 3.5 Modalités d'accompagnement

Dans le cadre de la mise en place de la pluridisciplinarité au sein des hébergements en diffus d'Alynéa, les familles hébergées bénéficient d'un accompagnement en multi référence.

Ainsi :

Le **référént parcours - insertion** intervient auprès des adultes (parents) et a pour missions en collaboration avec les personnes accueillies et les partenaires intervenants auprès des personnes de :

- Accompagner les personnes dans l'ouverture et/ou le maintien de leurs droits sociaux et dans leurs démarches en fonction de leur degré d'autonomie ;
- Favoriser la prise en charge et la résolution des problématiques administratives, sociales et de santé ;
- Accompagner les ménages hébergés dans la construction de leur dossier de demande de logement autonome et évaluer leur capacité d'autonomie en logement.

Le **référént enfance / parentalité** est en charge des enfants mineurs et jeunes majeurs en lien avec leurs parents. Ses missions consistent à :

- Accompagner les enfants dans l'accès à la scolarisation, l'éducation, la santé, les loisirs, etc.
- Accompagner les familles vers et dans les mesures de protection de l'enfance, en lien avec les dispositifs de droits commun ;
- Accompagner les familles dans la parentalité : accueil des nouveaux nés, démarches de santé des enfants, etc.

Le **référént hébergement** est en charge de la gestion du parc de logement du service sur les volets techniques et éducatifs. Il assure les conditions matérielles nécessaires à l'accueil et à l'hébergement des ménages et accompagne les ménages dans le développement de leur capacité à occuper durablement un logement en pratiquant le « faire avec ».

L'accompagnement à l'autonomie dans l'habiter et le « faire avec » consiste à :

- Permettre l'installation et l'emménagement des familles accueillies avec une dimension éducative ;
- Accompagner les familles dans l'appropriation de l'hébergement et veiller au développement de leur autonomie en logement ;
- Accompagner les familles dans la connaissance des droits et devoirs du locataire avec un soutien technique.

La **Conseillère en Insertion Socio-professionnelle** est référente de toutes les personnes majeures qui ont un droit au séjour et un droit au travail. Elle intervient donc également auprès des jeunes majeurs qui ne sont pas scolarisés. Ainsi elle assure l'accompagnement individuel des personnes sur la question de l'accès à l'emploi et/ou la formation.

Elle intervient également auprès des personnes sans droit ni titre sur orientation des référents référents parcours et enfance parentalité pour les jeunes majeurs afin de favoriser leur insertion socio-professionnelle : orientation AAVA – formation linguistique.

Le **référént logement** rencontre les ménages hébergés dès lors que leur situation administrative, sociale et financière permet de travailler avec eux la sortie de l'hébergement. Ainsi, après orientation

du référent parcours, le référent logement recueille attentes et critères des ménages, tout en apportant une notion de réalité quant à leurs projections. Il centralise, instruit et porte les demandes d'inscription auprès des ACIA. Il transmet les propositions de logement adaptées aux ménages, effectue les visites d'appartement pour les personnes titulaires et s'assure des bonnes conditions de la signature du bail.

Au-delà de l'accompagnement individuel, et pluridisciplinaire engagé par les travailleurs sociaux, le SAVDH s'appuie sur :

### **3.5.1 Les aides financières**

De nombreuses familles accompagnées, étant dans des situations administratives complexes, n'ont pas de ressource. Ainsi, le dispositif d'hébergement aide financièrement ces ménages pour qu'ils puissent subvenir à leurs besoins alimentaires et d'hygiène.

Par ailleurs, des aides peuvent être délivrées exceptionnellement pour faciliter le parcours administratif des personnes. Nous aidons par exemple au paiement des timbres fiscaux pour l'obtention des titres de séjours ou à l'inscription pour l'obtention des diplômes de français (DILF / DELF). Ces aides sont attribuées sous forme de prêts et font l'objet d'un échéancier de remboursement dès lors que les familles obtiennent des ressources.

Ainsi pour l'année 2020 ce sont 23 familles contre 27 familles en 2019 qui ont bénéficié de ces aides financières et 11 ont bénéficié de prêt.

De plus, le service bénéficie de dons via la Banque Alimentaire, ce qui permet aux familles accueillies et sans ressources de disposer de colis alimentaires. Sur 2020 c'est une dizaine de familles qui ont pu en bénéficier de manière ponctuelle ou régulière.

### **3.5.2 Les actions collectives**

Dans la continuité des années précédentes, et afin de proposer aux familles accueillies des activités en lien avec le projet associatif et les besoins repérés, le SAVDH tend à poursuivre et développer des actions collectives.

Cependant, au regard du contexte sanitaire cette année peu d'actions ont pu être proposées et certaines ont été suspendus plusieurs mois.

Ainsi en 2020 :

- Les ateliers cuisine en partenariat avec la Banque Alimentaire et l'intervention d'une diététicienne n'ont pas pu se tenir.
- Les cours de français dispensés une demi-journée par semaine dans les locaux de Richelieu par le pôle bénévole d'Alynéa ont été suspendu le temps du confinement. Pu l'arrêt des bénévoles nous a amené à suspendre cette action dans l'attente de pouvoir en recruter de nouveaux.



- L'aide aux devoirs dispensée 2 soirs par semaine dans les locaux de Richelieu par le pôle bénévole d'Alynéa a également été suspendu durant le confinement. L'activité a pu reprendre en avec des aménagements nécessaires afin de respecter les mesures d'hygiène liées aux gestes barrières et mesures de distanciation.
- L'activité jardin dans les locaux de Paul Bert en partenariat avec l'association Eisénia a été suspendue.

En complément des ateliers qui se déroulent de manière régulière, des évènements / sorties ponctuels peuvent également être proposés aux familles : sorties à la ferme pédagogique, Aqua lac, Mini World, fête annuelle avec spectacle de clown et animations, etc.

Là encore durant cette année nous n'avons pas pu proposer autant d'évènement que les années précédentes au regard du contexte sanitaire.

Malgré tout, la fête annuelle qui a lieu en générale en janvier a pu se tenir. C'est un temps fort pour les ménages hébergés et pour l'équipe. Cette évènement organisé conjointement avec l'équipe du CHRS Régis est très investi par les familles.

Le groupe de travail transversal aux services et établissements d'hébergement diffus d'Alynéa s'est poursuivi durant l'année 2020 mais a été peu alimenté du fait du contexte sanitaire que nous traversons. L'objectif de ces temps-là est de mutualiser les actions collectives et favoriser le « faire association ».

## 4 CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Cette année 2020, marquée par le contexte sanitaire nous a tous touchés : hébergés, salariés, bénévoles, administrateurs. Mais l'engagement de tous a permis de maintenir nos activités et de continuer à être présent auprès des personnes accueillies.

Il nous a fallu nous adapter à de nouveaux modes d'intervention du fait du confinement, et des différents Plan de Continuité d'Activité mais cela nous a obligés à innover et à repenser nos modalités d'interventions.

Au-delà de ce contexte sanitaire cette année aura également été marquée par l'implication de l'équipe dans le travail d'évaluation interne et de rédaction du projet de service. Ce travail qui est encore à finaliser a permis de mettre l'équipe et le service dans une dynamique de travail en mode projet afin de définir les objectifs du service en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités, de la qualité des prestations ainsi que de ses modalités d'organisation.

Le rapport d'évaluation interne proposera un plan d'amélioration et un Comité de Suivi d'Evaluation et de la Qualité se réunira pour suivre l'avancée des axes d'amélioration qui seront définis.

Le SAVDH va ainsi continuer à s'inscrire dans les lignes directrices données par le projet associatif en travaillant à une meilleure prise en compte de la parole des hébergés et en participant au développement du pouvoir d'agir.

Mais c'est aussi au travers de la mise en œuvre, en 2021, d'une nouvelle action dans le cadre du Zéro Remise à la Rue que le service s'inscrit dans les axes du projet associatif. Le SAVDH Hébergement participe en collaboration avec 3 autres établissements de l'association<sup>i</sup> à l'hébergement, dans des logements dits « intercalaires », de familles relevant de l'urgence en proposant un accompagnement pluridisciplinaire.

L'enjeu pour le service à l'heure où les places actuelles sont requalifiées en « places insertion » est de défendre et maintenir notre expertise de l'accompagnement de familles sans droit au séjour dans de l'hébergement en logement diffus. Par le biais de financement de la Métropole.

---

<sup>i</sup> SAVDH Accompagnement / Polygones / service emploi