

RAPPORT D'ACTIVITES
CHRS Régis

2020

— a
a —

Sommaire

1.	PRESENTATION DU SERVICE	4
1	APERÇU DE L'ACTIVITE 2020	6
1.1	Faits marquants.....	6
1.2	Ressources Humaines.....	9
1.3	Evaluation / démarche qualité	9
1.3.1	Actions collectives	9
1.3.2	Modalités d'accompagnement.....	11
1.3.3	Logement d'abord : AMI2	12
1.3.4	L'IML (Intermédiation locative), bilan de 2 ans de fonctionnement au CHRS Régis : ...	15
1.3.5	Les baux glissants	16
2	LE PUBLIC ACCOMPAGNE	16
2.1	Typologie des personnes accompagnées.....	16
2.1.1	Sexe / âge (cumul sur l'année)	17
2.1.2	Age (cumul sur l'année).....	17
2.1.3	Composition familiale.....	17
2.1.4	Nationalité des personnes accompagnées.....	18
2.1.5	Situation administrative des personnes accompagnées dans le dispositif en 2020	18
2.1.6	Ressources des personnes accompagnées.....	19
2.2	Evolution de la durée de séjour des personnes prises en charge sortant du dispositif.....	19
3	L'ACCOMPAGNEMENT	20
3.1	Les entrées	20
3.1.1	Motifs	20
3.1.2	Orientations des entrées effectuées.....	20
3.2	Les nuitées.....	21
3.3	L'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle.....	22
3.3.1	Age / Sexe des bénéficiaires orientés vers la conseillère en insertion socio-professionnelle	22
	22
3.3.2	Niveau de formation initiale des personnes orientées	23
3.3.3	Mesures et étapes sur les personnes orientées.....	23
3.3.4	Mesures d'insertion professionnelle sur la totalité des personnes accompagnées	25
3.3.5	Handicap.....	26
3.4	Les sorties	27
3.4.1	Les points de blocage en vue d'une sortie (personnes adultes) au 31/12/20	27
3.4.2	Les orientations	27
4	CONCLUSION ET PERSPECTIVES	29

1. PRESENTATION DU SERVICE

Etablissement	CHRS REGIS
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	-
Email	s.doghri@alynea.org
Nom de la directrice	Pascal ISOARD THOMAS
N° finess	690791157
Type d'établissement	CHRS
Convention collective	SYNEAS – CHRS
Date de création de la structure	

Parcours d'un hébergé

Situation Monsieur S. accompagné du 26 juin 2013 au 31 octobre 2020 au sein de notre CHRS.

Mr a été locataire sur Vénissieux dans les années 2000 mais a dû quitter son logement car celui-ci avait été squatté par des SDF du quartier. Par la suite, Il a eu un parcours d'errance avec divers hébergements d'urgence (Cléberg, Train de Nuit, CGR,.....).

Mr était connu du Samu Social depuis plusieurs années lors de son entrée au sein du CHRS Régis.

Il a été hébergé au sein de notre CHRS à plusieurs adresses car il se faisait régulièrement envahir par des connaissances comme par le passé.

Tout d'abord sur la commune d'Oullins, où il a mis plusieurs mois à intégrer définitivement son logement. Mr faisant beaucoup d'allers-retours à la rue sur le quartier de Perrache. Du fait de sa vulnérabilité, Mr n'a pas su se protéger de l'extérieur ce qui mettait à mal sa situation financière. Les référents de l'époque ont travaillé avec Mr sur la mise en place d'une mesure de protection qui a débouché sur une mesure **de curatelle renforcée**. En parallèle, le suivi exercé par **Interface SDF** lorsqu'il était à la rue, a pu se poursuivre permettant l'ouverture des droits à l'AAH. L'insertion professionnelle était compliquée pour Mr, ce dernier étant dans le déni de sa pathologie et refusant tout traitement.

En juillet 2018, le logement et le voisinage devenaient de plus en plus persécutant. Nous l'avons accompagné sur une hospitalisation à sa demande. Il est resté quelques semaines à **l'hôpital St Jean De Dieu** et nous avons profité de son retour pour l'installer dans un autre logement du CHRS situé sur la commune de la Mulatière.

Suite à cette hospitalisation, un suivi avec le **CMP d'Oullins** a pu se mettre en place avec une prise de traitement par voie orale que Mr a plus ou moins respecté au fil des mois. Il n'a pas réussi à s'intégrer dans son nouvel environnement, l'appartement en rez-de-chaussée n'était pas adapté à sa problématique.

En parallèle, nous avons demandé une mesure de SAVS en lien avec la MDPH et une recherche de bail glissant par le biais des ACIA MVS. Une demande déposée auprès de l'association **AMAHC** a été validée en juin 2018 mais sans place possible dans l'immédiat. L'admission a été actée le 11 février 2019 ce qui a permis d'entamer un suivi partenarial en vue du glissement du bail et de la fin de notre prise en charge.

Une proposition de T1 sur la même commune, dans une résidence plus calme et sécurisée a été faite en avril 2019 par la MVS et le 21 mai une convention tripartite a été signée avec le bailleur.

Mr a été soulagé car à nouveau en difficulté dans son environnement de vie, mettant à mal son traitement qu'il ne prenait plus. Il s'est fait hospitalisé en fin d'année 2019 à sa demande ce qui a permis de mettre en place un traitement par injection via le CMP. A sa sortie, nous l'accompagnions à chaque rendez-vous puis il a su par la suite investir et honorer tous ses rendez-vous.

L'association **AMAHC** a rencontré plus régulièrement Mr suite à sa sortie d'hospitalisation mais le premier confinement a retardé le relais d'accompagnement et le glissement du bail.

Finalement, le glissement du bail a pu se faire fin septembre et nous avons pu clore notre accompagnement le 31 octobre 2020.

L'accompagnement qui a duré 7 ans a été long mais nécessaire pour permettre à Mr d'accéder à une stabilité sur le plan de la santé et afin de sécuriser la sortie en logement autonome.

Les personnes isolées ne font plus partie de notre public accueilli depuis janvier 2017 ???, mais nous avons fait le choix de poursuivre cet accompagnement afin de prendre en compte la réalité et les besoins spécifiques des personnes en grande précarité et en souffrance psychique.

Cette expérience nous a montré que la notion de temporalité est importante dans la construction d'un projet de vie et parfois le temps est nécessaire pour amener des personnes à obtenir l'autonomie suffisante à l'accès au logement.

1 APERÇU DE L'ACTIVITE 2020

1.1 Faits marquants

→ Au niveau de l'équipe :

- L'année a été marquée par le changement de la cheffe de service en juin 2020 (pour un remplacement congé maternité jusqu'avril 21), induisant une phase de réadaptation de l'équipe nécessaire après seulement 1 an de présence de la Cheffe de service remplacée. De plus ce changement s'est fait en post-confinement, sans que le service n'ait retrouvé un fonctionnement « normal », avec peu de moments de présence sur site de toute l'équipe au complet.
- Une référénte administrative a également été accueillie en plein confinement pour un remplacement de congé maternité. Les liens ont été difficiles à nouer pour elle avec les familles et le reste de l'équipe dans cette période de confinement total.

→ La crise sanitaire, génératrice de nouveaux modes de fonctionnement de l'équipe et d'accompagnement pour les hébergés.

Le premier confinement a vu tous les salariés du CHRS être mis en télétravail avec déplacement uniquement en cas d'urgence. Ce mode d'accompagnement à distance, par téléphone a été compliqué pour toute l'équipe. Il a nécessité une adaptation rapide et de nouveaux modes d'échanges : téléphone et visios avec la nécessité de rassurer les hébergés, de pouvoir faire le lien sur les consignes sanitaires qui s'appliquaient, d'être présents pour les familles se retrouvant à faire l'école à la maison avec pour la plupart la barrière de la langue.

Les visios étaient utilisées uniquement en équipe, le lien avec les familles se faisaient uniquement par appel téléphonique ou par mail. De plus l'équipe n'était pas équipée en smartphone. Seules les familles bénéficiant d'un pécule ont été vues afin de leur transmettre par des membres de l'équipe. Ce fonctionnement à distance a rendu difficile :

- L'évaluation des besoins en termes d'aide alimentaire d'urgence (par exemple, du lait infantile a dû être emmené en urgence chez une famille) ;
 - La réalisation des démarches en ligne pour le maintien des droits avec des informations parcellaires (déclaration trimestrielle à distance / gestion du chômage partiel voir de fin de contrat...) ;
 - L'évaluation des situations d'urgence chez les familles vulnérables (violence conjugale / vulnérabilité au niveau santé physique ou psychique) ;
- La gestion des angoisses de certaines familles face à la pandémie.

Au moment de la reprise au mois de mai, le bilan fait par l'équipe a mis en exergue plusieurs points :

- Les temps informels sont nécessaires au passage d'informations entre les membres des équipes, ces informations ne passent plus forcément ou sont incomplètes.
- Malgré la difficulté de l'accompagnement téléphonique, le lien a été maintenu avec tous les hébergés, pour certaines familles il a même été augmenté/ renforcé.
- L'équipe a pu se sentir en sécurité par la façon dont la direction de l'association a géré la crise sanitaire.
- La fermeture des écoles a eu de forts impacts sur les enfants des familles hébergées, les parents n'étant pas en mesure de suivre « l'école à la maison » avec des problèmes de langue mais aussi d'accès aux informations.
- Malgré ce qu'on aurait pu penser, le 1^{er} confinement a généré peu d'impayés sur les appels à participation, les familles, soutenues par les membres de l'équipe, se sont organisées.

L'entrée des familles en post-confinement a aussi été plus compliquée, notamment au niveau du lien avec un protocole adapté.

Les différentes phases qui ont suivi en mode « stop and go » pour les différentes mesures ont mis à mal le fonctionnement de l'équipe. Ce dernier s'est alors recentré sur les trinômes d'accompagnement pour maintenir le lien autour des hébergés ; mais beaucoup moins entre les membres de l'équipe. L'incertitude, le fait de ne pas avoir de dates de fin, la perte de lien informel, la perte de lien physique avec les hébergés (une main qui rassure, voir un sourire, ...), la mise en pause des groupes de travail transversaux et interservices, ... rendent difficile le travail d'accompagnement au quotidien.

L'accompagnement téléphonique fait pendant les jours de télétravail se montre moins efficace, génère de plus en plus de problèmes d'incompréhension (notamment lié à la langue) et pouvant amener à de la violence verbale ou des « braquages » qui créent un délitement du lien. L'équipe s'adapte donc au gré des mesures sans perdre de vue les hébergés et leurs besoins.

Situation Mme. P

La famille est composée de Mme et de ses 2 enfants majeurs atteints de myopathie. Elle a été orientée vers le CHRS dû à une expulsion locative suite à une dette conséquente de loyers.

L'orientation s'est faite pendant le confinement du printemps 2020. Un contact s'est fait avec le bailleur afin de s'assurer qu'aucune expulsion ne serait mise en œuvre ce qui nous a permis de rassurer cette famille avant leur entrée possible au sein du CHRS.

C'est dans le contexte particulier du déconfinement que l'entrée a été organisée. Au moment du déménagement, le référent hébergement s'aperçoit qu'il connaît Mme. En effet, elle avait été prise en charge dans un foyer collectif d'ALYNEA.

Mme exprime sa joie de retrouver ce professionnel avec qui elle avait créé un lien de confiance.

Cependant, dès les premiers entretiens, le lien avec les travailleurs sociaux s'est avéré compliqué. Mme a eu des propos dépréciatifs quant à notre accompagnement et elle a mis en place des attitudes agressives lors des rencontres obligeant les travailleurs sociaux à mettre fin aux entretiens.

Face à ces comportements, notre première action a été de différencier l'accompagnement de Mme et de ses deux enfants.

Mme exprime l'envie de ne pas être accompagnée par le CHRS et son mécontentement d'être suivie par des « femmes ».

Rapidement et à la demande de Mme, le lien avec les structures de droit commun est fait. Cependant, Mme met, également, en échec une partie de ces accompagnements-là et cela rend difficile tout travail de suivi de ses démarches.

Mme a eu des entretiens de recadrage avec la cheffe de service mais pour autant Mme ne change pas de comportement lors des entretiens.

Un travail de réflexion dans différentes instances a été réalisé (réunion d'équipe, APP, temps informel) afin de réfléchir à notre positionnement et comment s'adapter face à Mme P.

Nous décidons d'utiliser le bon lien qu'elle a avec le référent hébergement comme support à nos interventions notamment autour du travail de la gestion de la dette locative.

Les rendez-vous communs avec la référente administratrice et le référent hébergement ont permis le dépôt du dossier de surendettement à la Banque de France.

Conformément aux souhaits de Mme, un travail va être enclenché très vite sur son relogement.

L'enjeu pour l'équipe éducative est de maintenir avec Mme un lien de travail dans le respect de chacun.

→ Projet Job Coach « emploi d'abord »: En fin d'année 2020, Alynéa s'est inscrit dans le projet Job Coach, porté par LAHSO. Au côté de VIFFIL, les CHRS Régis et Cléberg pourront faire bénéficier à une dizaine de personnes hébergées et loin de l'emploi d'un coaching individualisé et adapté. Le projet possède 2 facettes : des formations au jobcoaching pour les professionnels des structures (les 2 CISP de Régis et la CIP référente de Cléberg) et l'accompagnement renforcé vers l'emploi avec des Job Coach pour les hébergés.

Seront ciblées par le projet les personnes hébergées, demandeuses d'emploi de longue durée (plus de 1 an), inscrites ou non inscrites à Pôle emploi, ayant le souhait de s'inscrire dans le parcours d'accompagnement emploi proposé.

Le déploiement du dispositif se fera au cours de l'année 2021, via les CISP de Régis.

1.2 Ressources Humaines

Fonctions	Effectif au 31/12/2020	En ETP
Chef de service	1	1
Référent de parcours/administratif	2	1.8
Référent éducatif	2	2
Référent hébergement	1	0.8
Référent logement	1	0.5
Conseillère en insertion socio-professionnelle	2	1.6
Total	9	7.7

Formations de l'équipe en 2020 :

- Initiation à l'évaluation interne pour la cheffe de service en juillet 2020 : 7h
- Formation tutorat pour une CIP en décembre 2020 : 3h en visio
- Fin de la formation rétablissement pour toute l'équipe en janvier 2020
- Formation à l'établissement d'état des lieux pour le référent Hébergement en octobre 2020 : 7h

1.3 Evaluation / démarche qualité

1.3.1 Actions collectives

Le CHRS Régis, en lien avec le Service d'Accompagnement Vers et Dans l'Habitat (SAVDH) d'Alynéa, met en place différentes actions collectives afin de :

- Faciliter le lien entre les familles hébergées dans le cadre du diffus ;
- Favoriser l'accès à de nouveaux loisirs, à la culture ;
- Informer et sensibiliser sur des domaines de la vie quotidienne (santé, parentalité, développement durable, ...)
- Faire émerger les appétences et compétences des personnes que nous hébergeons afin de les rendre acteurs des projets.

Un comité de suivi des actions collectives rassemble les différentes équipes du diffus afin d'échanger et de coordonner nos actions. Afin de répondre au mieux aux envies des familles, un questionnaire a été diffusé à l'ensemble des personnes hébergées, ce qui nous a permis de proposer des activités au plus proche de leurs besoins et attentes.

Si chaque professionnel peut être sollicité pour la mise en place d'action collective, les référents éducatifs en sont les moteurs.

La crise sanitaire a, de fait, impacté les activités collectives pour nos hébergés. Elles ont été remises en place dès que le Plan de Continuité d'Activité de l'Association nous l'a permis entre les 2 confinements. Malheureusement depuis octobre 2020, il n'y a plus de temps collectifs proposés.

Le lieu « Paul Bert » nous a permis de créer un espace de rencontre pour les familles de Régis et du SAVDH. Cet espace a vu des ateliers réguliers lorsque cela a été possible avec la crise sanitaire. Leur contenu a été réfléchi et discuté d'un atelier à l'autre avec les familles, autour des thèmes suivants : pâtisserie, jeux, jardinage ... Nous avons eu la volonté de mettre en place des goûters économiques et équilibrés (jus de fruit, compotes, barres de céréales maison).

En absence de CVS en tant que tel, ces espaces collectifs sont un vecteur important de recueil de la parole des hébergés. La présence de l'intervenante de proximité (travailleur Paire) ainsi que la création de questionnaires (activités collectives – fin de prise en charge) sont autant d'autres outils.

Cet espace est également devenu un lieu partagé avec un autre service de l'association : le service formation qui accueille le projet « cowork » les lundis, mardis, jeudis et vendredi. Les pièces ont été réaménagées pour permettre à chaque service d'y trouver sa place en fonction de son utilisation.

Pendant le confinement de mars un groupe fermé Facebook « CHRS Régis » a été créé pour tenter de créer un collectif et de maintenir du lien : publication de recettes, de défis sportifs etc.... Au début, nous avons eu le retour de quelques familles mais suite à un certain « essoufflement » la page a été clôturée avant la fin du premier confinement.

Le service a quand même pu organiser plusieurs actions au début d'année et cet été entre les 2 confinements :

- Fête de début d'année au CCO (spectacle, goûter, divers jeux et animations) où 12 familles du CHRS Régis ont participé, soit 44 personnes (15 adultes et 29 enfants).
- Sorties organisées par le CHRS Régis et la SAVDH pour permettre aux familles d'accéder à des loisirs onéreux et parfois difficiles d'accès en transport en commun :
 - Lac de Miribel,
 - Musée de Confluence,
 - Accrobranche avec l'association Oxygène

A savoir, qu'une participation financière est demandée aux familles participantes et ayant des ressources.

La crise sanitaire a eu un impact significatif sur le collectif, qui avait déjà du mal à exister dans le diffus.

Ce manque de lien entre les hébergés questionne aussi sur la place du collectif dans notre fonctionnement et la nécessité d'avoir un lieu repère pour les familles.

1.3.2 Modalités d'accompagnement

➤ **Organisation de l'équipe**

L'année 2020 a poursuivi la mise en œuvre des modifications dans les modalités d'accompagnement au sein du CHRS Régis. L'approche pluridisciplinaire a nécessité un investissement collectif et individuel important.

La réflexion amorcée fin 2019 autour de la mise en place d'une « référence institutionnelle » a abouti sur la mise en place d'un « référent participation ». Les 6 travailleurs sociaux (référents administratifs, éducatifs et CISP) se sont répartis les ménages.

Objectifs visés :

- Replacer la question du paiement de la participation au cœur de l'accompagnement de chaque professionnel afin d'améliorer la cohérence de l'accompagnement global. La question du paiement de la participation est un enjeu majeur dans nos accompagnements et dans l'aboutissement vers une sortie en logement autonome. Ainsi cette préoccupation doit être co-portée.
- Répartir cet axe important de l'accompagnement de façon équitable au sein de l'équipe. (qui avant n'incombait qu'aux référents de parcours avec une importante charge mentale dans la gestion des renouvellements de contrats notamment)

➤ **Utilisation de l'outil *Projet Personnalisé***

En 2019, l'équipe du CHRS a suivi une formation de 3 jours afin de formaliser la création d'outils supports à l'accompagnement. Ils ont été mis en service et utilisés en 2020.

- Un organigramme visuel afin de présenter aux familles l'équipe pluridisciplinaire à l'entrée du CHRS : Cet outil est un réel support à l'entrée. Il permet aux hébergés de voir et repérer les personnes référentes qui vont les accompagner durant leur séjour. Les numéros de téléphones sont également notés au moment de l'entrée pour synthétiser toutes les informations. Simple d'utilisation et visuel c'est un réel support pour aider les hébergés à se repérer dans l'organisation au moment de l'entrée.
- Une fiche synthèse utilisée lors des renouvellements pour mettre en lumière l'évolution du parcours de la famille, valoriser les avancées et discuter des démarches qui restent à réaliser en vue de l'objectif à atteindre : l'accès au logement autonome.

1.3.3 Logement d'abord : AMI2

Pour la 2e année du projet « CHRS Glissant » le CHRS Régis a accueilli 8 ménages en plus. Le projet porté par Polygone et Régis a démarré en 2019 avec un objectif chiffré de 12 ménages par an répartis sur les CHRS Régis et Polygone. Ce projet construit en lien avec EMH (dans le cadre du GIE La ville Autrement) a permis de développer et essayer la méthode.

Résultats 2020 pour Régis :

- 8 nouveaux ménages sont entrés dans le dispositif en 2020 : 5 en CHRS bail glissant, 1 ménage en CHRS qui a changé de logement pour un IML (Intermédiation locative) bail glissant, 2 entrées directes en IML bail glissant ;
- 1 logement a été réattribué à un autre ménage suite au départ du ménage qui était entré en 2019. Mr a eu une fin de prise en charge pour violences conjugales et Mme a été relogée sur un logement CHRS du service (demande de régularisation en cours, sans ressources) ;
- 1 ménage entré en 2019 et ne souhaitant pas glisser et en attente de son nouveau logement via une mutation (EMH) ; 1
- 1 ménage entré en 2019 a vu son bail glissé au 31/12/20 : durée de séjour dans le dispositif : 9 mois en CHRS, puis 1 an en IML avant le glissement.

CHRS Glissant - Régis			2019	2020	19 20	EMH	Autres bailleurs
Offre mobilisée	Transformation sous location en bail glissant	<i>Accès via CHRS</i>			0		
		<i>Accès via IML</i>	1	2	3	2	1
	Captation en bail glissant	<i>Accès via CHRS</i>	2	5	7	5	2
		<i>Accès via IML</i>		1	1		1
	Logement avec bail glissant en cours				0		
	<i>Mutation en cours de bail glissant</i>				0		
	Total offre mobilisée		3	8	11	7	4
Trajectoire résidentielle	Bail glissant et accompagnement en cours		3	9	12	8	4
	Glissement du bail	<i>Même logement</i>		1	1	1	
		<i>Autre logement</i>			0		
	Sortie du dispositif avec réorientation			1	1		
	Sortie du dispositif (sans solution)				0		
	Total ménages logés et accompagnés		3	11	14	9	4
Part du CHRS Régis concerné	Nb de personnes / places concernées		11	37	48		
	% de personnes / places concernées		6%	19%	-		
	Nb de ménages concernés		3	9	12		
	% de ménages concernés		6%	18%	-		
Capacité totale du CHRS Régis	Nb total de personnes / places		200	200	200		
	Nb total de ménages		50	50	50		

Exemple d'un ménage entré en AMI1 :

Monsieur M arrive au CHRS Régis avec ses 4 enfants le 05/03/2019 sur un logement T4 situé sur la commune de Saint Priest. Il a déjà eu une expérience de la location dans le parc social lorsqu'il était en couple. C'est suite à des problèmes administratifs et à une séparation qu'il se retrouve sans logement.

A son arrivée dans notre structure Monsieur évoque une double difficulté : gérer seul ses démarches administratives et accepter un accompagnement social. Il s'agit donc dans un premier temps pour l'équipe du CHRS de créer un lien de confiance avec Monsieur. La première phase de diagnostic et les problématiques qui en émergent nous permettront de discuter avec lui son besoin d'accompagnement.

Le lien avec la conseillère sociale du bailleur est fait rapidement au travers de l'établissement de la convention tripartite. Ces rendez-vous permettent de poser les objectifs d'accompagnement entre Monsieur, le bailleur et le CHRS. Ils redynamisent l'accompagnement mais aussi rend plus concret l'objectif de « sortie » de l'accompagnement social et de l'hébergement, ce qui a sans doute facilité le lien entre le CHRS et ce Monsieur.

Au cours de l'accompagnement nous travaillerons avec Monsieur M. son autonomie dans les démarches administratives (lien avec la CAF et les impôts, accompagnement lors des ruptures de droits, soutien autour des démarches de divorce), son accès à l'emploi (lien avec pôle emploi, travail autour du permis de conduire) et les liens familiaux (place de chacun des enfants et soutien autour du sentiment de « solitude » de Monsieur). En filigrane le travail autour du besoin d'accompagnement et du lien avec les travailleurs sociaux reste très présent, nécessitant parfois des recadrages.

D'un point de vue budgétaire, la mise en place du paiement des charges a pu se faire progressivement. Dans un premier temps Monsieur donnera une participation à l'hébergement à hauteur de 10% de ses ressources (statut CHRS), permettant notamment un point sur les dettes et le travail éducatif autour de la régularité des paiements. En Novembre 2019 Monsieur ouvre les compteurs à son nom puis en Décembre il commence à régler son loyer réel après déduction des APL (passage au statut IML).

Les objectifs de la convention tri partite sont remplis et le bail peut glisser en Mars 2020. Malheureusement, la crise sanitaire reporte le travail autour du glissement de bail de plusieurs mois, ce qui entraine de nouvelles difficultés dans l'adhésion à l'accompagnement, rendant difficile les dernières démarches administratives à accomplir.

En Janvier 2021 Monsieur M signe son bail et l'entretien de fin de prise en charge sera fait courant Février. Si du côté de l'équipe des travailleurs sociaux des éléments d'inquiétudes persistent quant à la capacité de Monsieur à solliciter de l'aide, il a pu atteindre son objectif qui était de devenir locataire et, élément positif, à créer du lien avec des associations locales et sa référente RSA.

1.3.4 L'IML (Intermédiation locative), bilan de 2 ans de fonctionnement au CHRS Régis :

Au CHRS Régis et dans le cadre d'un travail Mené avec la DDCS en 2018, des mesures d'IML sont venues remplacer des places installées en CHRS Diffus. Les mesures d'IML sont complétées par une part de la DGF du CHRS (dite Hors les murs) donnant des mesures spécifiques. Dans ce cadre, les familles ont en charge le paiement des loyers et charges et accès aux aides au logement. Elles représentent 59 places pour 141 places en CHRS Diffus. Elle sont identifiées comme IML dans le suivi des places et mesures au sein du service.

L'IML peut être un surcoût pour la plupart des familles lorsqu'elles passent de CHRS à IML, mais cela permet de se rapprocher de la réalité d'avoir un logement, d'en prendre conscience. Le passage en IML permet également d'être plus souple à la sortie : fluides (si glissement de bail) / CAF / ... De plus, l'autonomie des familles dans le logement en tant que locataire est plus grande. Il n'y a pas encore assez de recul pour voir si cela impacte durablement le parcours mais les familles partent mieux équipées comme locataires titulaires d'un bail.

D'autre part l'IML est un outil très intéressant pour les familles qu'on veut tester sur l'autonomie et le paiement avant la sortie de CHRS. Lorsqu'il s'agit d'un bail glissant, le passage en IML permet de rassurer le bailleur sur la capacité des familles à assumer loyer et charges.

Nous sommes convaincus que l'IML a plus de sens si le bail peut glisser à l'issue de la période IML, sinon il reste difficile à valoriser. **Nous avons donc fait le choix de ne mettre en place que des baux glissants sur les nouvelles mesures IML** (16 en file active par an)

Ces passages en IML nous rappellent aussi la nécessité d'informer les familles en CHRS en amont du coût réel du loyer et des charges du logement qu'ils occupent pour faciliter leur entrée en ACIA et la perception de ce que c'est « d'être locataire » : principe de réalité, nous réfléchissons à la possibilité de le faire lors de l'entretien post-entrée (M+2) ou lors du premier renouvellement.

Ce travail autour du principe de réalité est travaillé par les référentes administratives tout au long de l'accompagnement et souvent dès l'entrée lors de la phase diagnostic (puisque les questions autour de la situation administrative n'ont de sens que dans la projection dans un futur statut de locataire). La question de l'inscription en ACIA et des délais d'attente (quand le bail ne glisse pas) sont également abordés, avec un focus particulier sur le choix des secteurs (qui ne peut pas être trop restrictif).

Ces éléments sont également repris par le référent logement au moment de l'inscription en ACIA et lors des futurs positionnements des familles. Nous cherchons également un complément à cette sensibilisation. Avant la pandémie, des réflexions

et actions avaient été amorcés autour de la parole apportée par un tiers et non plus par un professionnel sur la réalité du logement, début 2020 un groupe de travail fait avec 3 travailleurs sociaux et 2 personnes accueillies avait démarré pour préparer les réunions post entrée avec l'idée de faire intervenir des familles sortantes du CHRS.

1.3.5 Les baux glissants

Au regard des projets en cours au sein du service : 59 places IML et AMI LDA « CHRS bail glissant », le parc de logement tend à avoir 2/3 de ses logements en bail glissant (en tenant compte de la file active générée par les entrées en AMI LDA des années précédentes).

Si ce fonctionnement est plus sécurisant pour les familles et pour les bailleurs, il nécessite une adaptation de notre gestion.

D'autre part, cela peut générer des difficultés liées au fait que nous ne pouvons évaluer les situations des familles intégrant les logements en bail glissant. En effet les logements sont mis à disposition à la MVS et les familles orientées le sont sur des places IML ou CHRS mais la notion de bail glissant n'est pas prise en compte dans le choix de la famille orientée par le SIAO. Néanmoins cette dernière peut refuser le logement si elle ne s'y projette pas. Dans les faits, au regard de sa situation (souvent en RH, Hôtel ou CHU) elle préfère avoir un logement dans lequel elle ne restera pas que pas de logement du tout. Certaines familles entrent en CHRS BG (Bail Glissant) mais sans réelle alternative et où le logement n'est pas forcément adapté aux besoins/projets. Ce démarrage biais peut entraîner des difficultés dans l'adhésion et rendre difficile le travail d'accompagnement. Il questionne aussi sur « Comment rendre les familles plus actrice dans ce dispositif ? »

2 LE PUBLIC ACCOMPAGNE

2.1 Typologie des personnes accompagnées

En 2020 le CHRS régis (141 places CHRS et 59 places IML) a accompagné 252 personnes dont 145 enfants de moins de 18 ans :

- 196 personnes dont 111 enfants de moins de 18 sur la partie CHRS ;
- 87 personnes dont 54 enfants de moins de 18 ans sur le dispositif IML.

Au 31 décembre 2020, 196 personnes étaient hébergées :

- 139 personnes sur la partie CHRS pour un taux d'occupation moyen de 97.9%
- 57 personnes sur le dispositif IML pour un taux d'occupation moyen de 85% sur le nombre de places

2.1.1 Sexe / âge (cumul sur l'année)

Nombre de personnes (cumul sur l'année)	CHRS				IML – CHRS			
	Sexe				Sexe			
	féminin	masculin	Total	%	féminin	masculin	Total	%
Tranche d'âge								
- 3 ans	7	11	18	9	3	4	7	
3 à 17 ans	40	53	93	48	19	28	47	
18 à 24 ans	13	9	22	11	4	1	5	6
25 à 59 ans	36	27	63	32	16	12	28	32
+ 60 ans								
Total	96	100	196	100			87	100
%	49	51						

2.1.2 Age (cumul sur l'année)

	CHRS		IML		TOTAL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
- 3 ans	19	18	4	7	23	25
3 à 17 ans	107	93	33	47	140	140
18 à 24 ans	18	22	3	5	21	27
25 à 59 ans	76	63	20	28	96	91
+ 60 ans			1		1	
Total	220	196	61	87		

2.1.3 Composition familiale

	CHRS		IML		TOTAL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Adultes avec enfants	18	2	9	8	27	10
Adultes sans enfants	0	0	0	0	0	0
Couples sans enfants	1	1	0	0	1	1
Familles	33	34	6	11	39	45
Isolés	1	1	2	1	3	2
NB TOTAL de ménages	53	38	17	20	70	58

2.1.4 Nationalité des personnes accompagnées

	CHRS		IML	
	2019	2020	2019	2020
française	55	26	26	18
UE	60	73	27	27
Hors UE	105	97	8	42
Total	220	196	61	87

Sur l'année 2020 on note une réelle baisse de la part des personnes d'origine française au bénéfice des personnes originaires de l'Union Européenne pour la partie CHRS et hors union européenne pour la partie IML.

2.1.5 Situation administrative des personnes accompagnées dans le dispositif en 2020

Titre de nationalité	CHRS				IML				
	Fr	Hors UE	UE	Total	Fr	Hors UE	UE	Total	
Ayant obtenu le statut de réfugié ou la protection subsidiaire		15		15		9		9	10.3%
Ayant obtenu une régularisation		41		41		16		16	18.4%
Carte identité FR/UE	26		73	99	18		27	45	51.7%
Citoyens communautaires des nouveaux états membres		1		1					
Demande de régularisation (étranger malade, vie privée et familiale, autres...)		15		15		3		3	3.4%
En cours de procédure OFPRA ou CNDA		1		1					
Non demandeur d'asile		3		3		4		4	4.6%
Recours juridictionnel (TA, CAA, CE), sous mesure d'éloignement (APRF, OQTF, APE) et déboutés sans procédure en cours		7		7		6		6	6.9%
Titre de séjour européen		1		1					
Titulaire d'une carte de résident (hors réfugié)		13		13		4		4	4.6%
- Total	26	97	73	196	18	42	27	87	
%	13,3 %	49,5 %	37,2 %		20,7 %	48,3 %	31,0 %		

2.1.6 Ressources des personnes accompagnées en 2020

	CHRS			IML		
	2019	2020	% sur 46 ménages	2019	2020	% sur 20 ménages
Activité rémunérée	27	28	60.9	7	10	50
Autres ressources	1	2	4.3		2	10
Indemnité chômage	10	9	19.6		2	10
Minimas sociaux (RSA, AAH,...)	29	24	52.2	12	13	65
Prestations familiales	40	34	73.9	14	14	70
Sans ressources	2	2	4.3		0	

2.2 Evolution de la durée de séjour des personnes prises en charge sortant du dispositif

	CHRS			IML	
	2018	2019	2020	2019	2020
<<<<	Nb d'hébergés	Nb d'hébergés	Nb d'hébergés	Nb d'hébergés	Nb d'hébergés
< 6 mois	1	1	1	1	1
> 6 mois					
6 - 12 mois	1	2		3	
12 - 24 mois	8	7	1	1	7
24-36 mois	2	2	4		
+36 mois	5	7	7		
TOTAL	17	19	13	5	8
Durée moyenne de séjour (en mois)	28	30	34	6	12

La durée de séjour a encore augmenté en 2020. Cette durée de séjour est à relier à la taille des logements recherchés qui sont plus durs à obtenir sur la métropole (T4 et T5) et au contexte sanitaire qui a impacté la recherche de logement (problèmes avec certains bailleurs, travaux retardés...).

3 L'ACCOMPAGNEMENT

3.1 Les entrées

3.1.1 Motifs

	CHRS			IML	
	2018	2019	2020	2019	2020
Expulsion locative		3	10		1
Séparation / Divorce / Rupture familiale			5		
Fin d'hébergement (tiers)	16	9	28		19
Squat / Hébergement insalubre	9	4	5	9	
Maladie					
Errance / désocialisation / sortie de la rue		4		4	
Fin de prise en charge au titre de la demande d'asile		4			
Fin de prise en charge urgence					
Sortie de plan froid					
Violences conjugales	2			3	
Demandeurs d'asile en cours de procédure					
En recherche d'emploi					
Logement insalubre habitable					
Sortie d'établissement spécialisé	22				
Autre	20				17
NSP					
Total	69	24	48	16	37

3.1.2 Orientations des entrées effectuées

	2018	2019	2020
SIAO	80	37	78
Samu social 69			
Hors SIAO		3	
Total	80	40	78

3.2 Les nuitées

	CHRS		IML	
	2019	2020	2019	2020
Capacité (nombre de places)				
Nombre de nuitées réalisables	51465	51465	21535	21535
Nombre de nuitées réalisées	55152	50399	17361	18365
Taux d'occupation	107	97.9	80.6	85

Taux d'occupation des deux dispositifs réunis : 91,5%

Le baisse du taux d'occupation en 2020 s'explique par plusieurs éléments :

- Le confinement strict durant lequel il n'y a eu ni entrée, ni sortie.
- Le rebond en sortie de confinement qui a entraîné de la vacance simultanée de logements occupés pendant longtemps et donc à remettre en état.
- La modification de l'organisation interne liée à la crise sanitaire allonge les délais pour les prises de rendez-vous.
- Le glissement de baux, entraînant la captation de nouveaux logements :
 - Avec des soucis d'approvisionnement en électro-ménager sur la 2^e partie de l'année pour l'aménagement
 - Des prises de bail décalées à cause de travaux plus long que prévu (dû aux nouvelles organisations des entreprises avec les confinements)

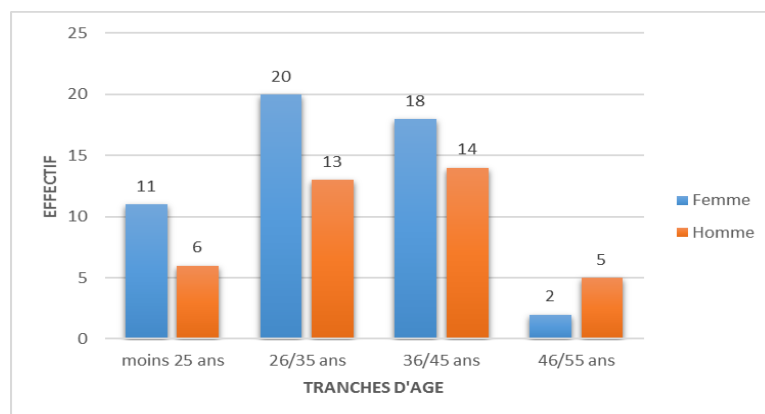
La phase finale de transition et d'intégration des mesures CHRS/IML a été retardée par les effets cités ci-dessus du fait d'une diminution globale de la rotation des familles. Ceci a empêché de passer d'un stade de sur occupation du CHRS Diffus classique / sous occupation du CHRS/IML à l'équilibre visé. De fait la remontée progressive du taux d'occupation du CHRS/IML (80% en 2019), n'a pas compensé la diminution opérée sur le CHRS diffus.

3.3 L'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle

Au regard du contexte sanitaire, des confinements successifs et du télétravail, l'activité du CHRS, et donc des CISP, a été fortement impactée.

Les statistiques globales le révèlent en comparaison de 2019, mais cependant ne reflètent pas le travail effectué. Les liens avec les personnes accompagnées ont été maintenus par des appels téléphoniques très réguliers et/ou par des échanges de mail pour ceux qui ne sont pas en situation de fracture numérique. Pour autant, il nous paraît essentiel de réaliser un bref bilan d'activité afin de souligner quelques éléments révélateurs de cette année particulière.

3.3.1 Age / Sexe des bénéficiaires orientés vers la conseillère en insertion socio-professionnelle

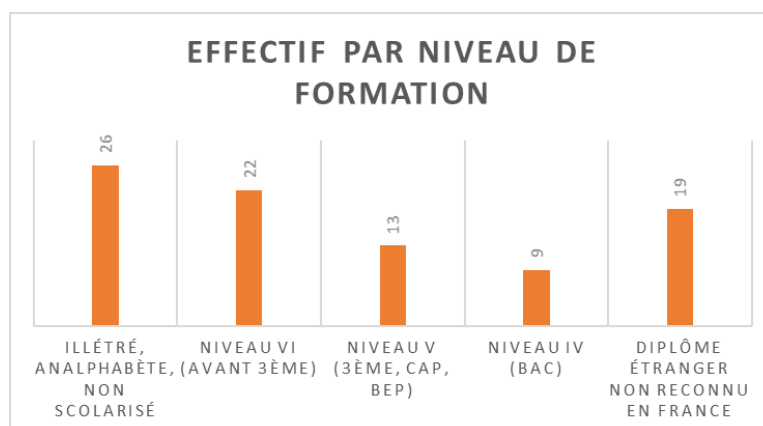


Pour la tranche d'âge de moins de 25 ans, nous nous sommes aperçues en cours d'année d'une inversion quant au nombre de femmes et d'hommes par rapport à 2019 et d'un changement de caractéristiques.

En effet, l'année dernière nous avons principalement des jeunes vivant chez leurs parents, scolarisés en recherche de stage et/ou en réflexion autour de leur projet professionnel.

Or les nouvelles jeunes entrées en 2020 sont soit des chargés de famille ou des jeunes mères hébergées avec leurs parents. Pour ces dernières, l'accompagnement socio-professionnel n'est pas encore une priorité.

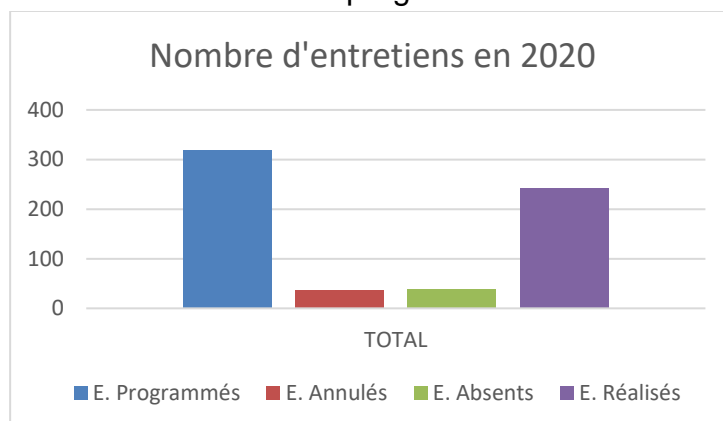
3.3.2 Niveau de formation initiale des personnes orientées



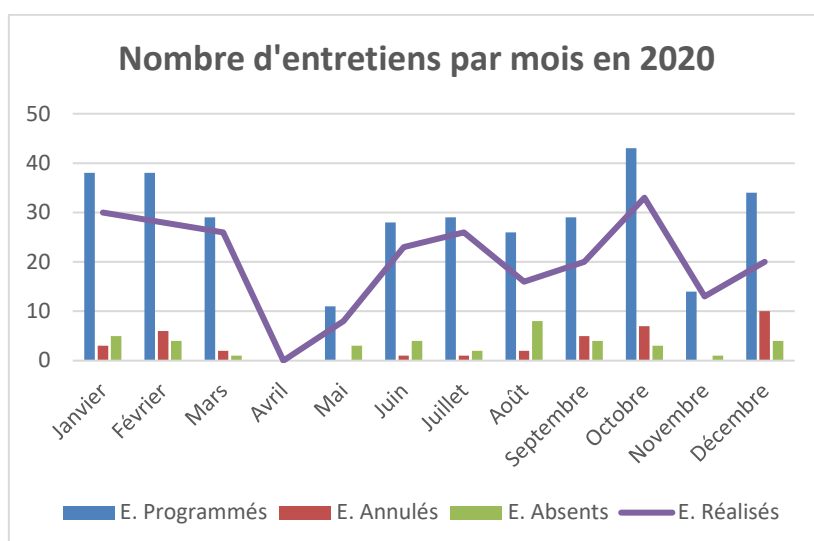
Le nombre de personnes non scolarisées dans leur pays d'origine tend à s'accroître à partir du milieu d'année (19 en 2019 / 26 en 2020). Par là même, les représentations du système scolaire peuvent provoquer de l'inquiétude face à l'entrée en formation, notamment de Français. De même, cet élément impacte le parcours d'accès à l'emploi de par la non connaissance des codes du monde de l'entreprise.

3.3.3 Mesures et étapes sur les personnes orientées

319 entretiens ont été programmés sur l'année, et plus de 76% ont été réalisés soit 243 (au lieu de 553 entretiens programmés en 2019 et 415 réalisés).



Le graphique ci-dessous nous permet de visualiser les deux périodes de confinement :
- celui d'avril où l'activité en présentielle a été nulle mais maintenue par des contacts téléphoniques ;
- celui de novembre où le télétravail a pris le relais et nous a permis malgré tout de proposer des rencontres lorsque la situation l'exigeait.
De plus, un différentiel entre les entretiens programmés et les réalisés est plus important lors des périodes de vacances scolaires (août, octobre et décembre), dû principalement à une absence de mode de garde.



La répartition des contenus des entretiens

Pour tous les axes d'accompagnement et de soutien dans les entretiens, cœurs du métier, tels que le Travail de Recherche d'Emploi, la réflexion autour du Projet Professionnel ou la Redynamisation, nous constatons une diminution en chiffre de par le contexte précédemment évoqué.

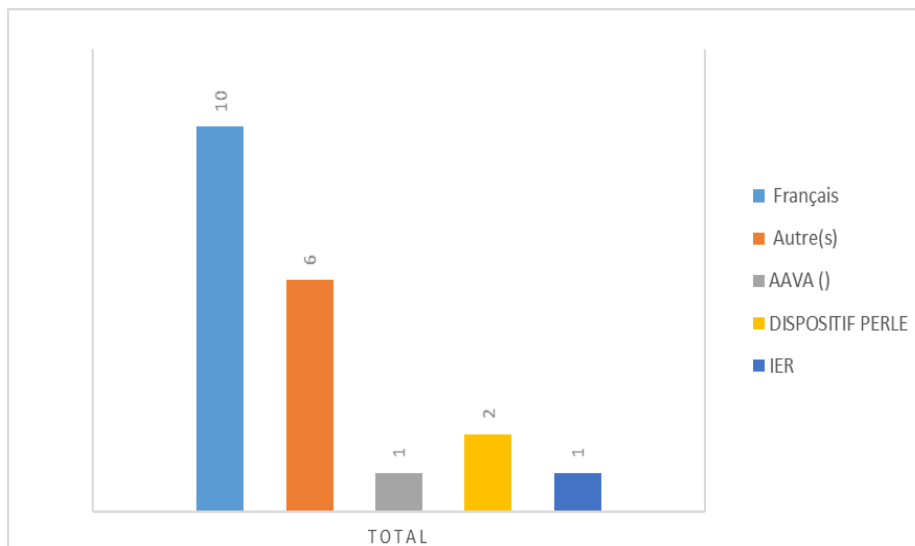
LES ACTES REALISES EN ENTRETIEN

DIAGNOSTIC	TRE	Projet ProF.
18	61	61
Inscription PE	LIENS Partenaires	Redynamisation
147	120	53
Accès au DROIT	Accès aux SOINS	
105	3	

Pour autant, un élément est révélateur de ce même contexte, l'inscription et la réinscription à Pôle Emploi : 147 fois. En effet, les personnes devant s'actualiser tous les mois ont eu des difficultés à réaliser cet acte par manque d'autonomie ou par la non maîtrise du numérique. Nous avons donc dû reprendre à maintes reprises leur réinscription, lorsque nous avons pu les recevoir en présentiel.

3.3.4 Mesures d'insertion professionnelle sur la totalité des personnes accompagnées

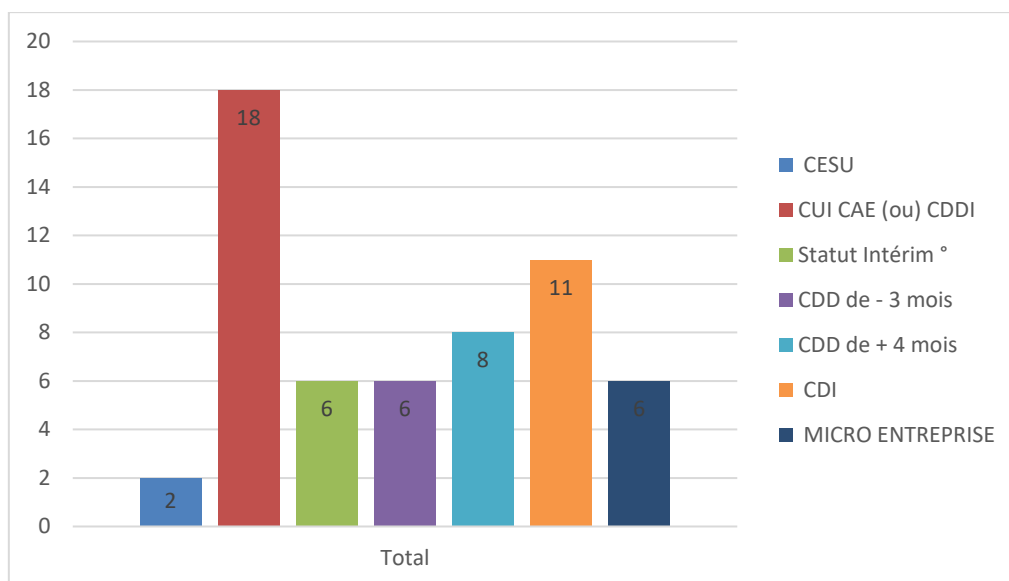
Les formations obtenues et les entrées en dispositifs d'insertion



La baisse des offres de formation et des modalités, telles que le distanciel non adaptées à notre public, ont eu pour conséquence une baisse significative par rapport à 2019, notamment des entrées en formation de français. Pour exemple, les Actions Sociolinguistiques en interne à ALYNEA, ont été suspendues lors du premier confinement, puis ont repris en demi-groupe ce qui a amené un report de dates et une nouvelle organisation des groupes afin de respecter les gestes barrières en vigueur. De ce fait, des candidatures orientées en 2020 sont en liste d'attente pour 2021.

Pour autant, en ce qui concerne les contrats de travail, maintenus ou obtenus, nous constatons une continuité quantitative, grâce à une volonté perceptible d'insertion professionnelle des personnes concernées.

Les différents contrats de travail obtenus



Sur 89 personnes, 57 ont vu leur situation évoluer en matière d'Emploi/ Formation.

3.3.5 Handicap

	2018	2019	2020
Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)	4	7	4
Allocation adultes handicapés (AAH)	1	1	2
Total	5	8	6
%			7%

3.4 Les sorties

3.4.1 Les points de blocage en vue d'une sortie (personnes adultes) au 31/12/20

Ce tableau représente les personnes hébergées depuis plus de 18 mois au CHRS, inscrites en ACIA ou non.

	2018	2019	2020	ménages	remarques
Accès aux droits	9	11	20	4	Problème sur un des 2 membres du couple bloquant le NUD
Ressources trop faibles pour occuper un logement	16	15	5	1	Passage en IML en prévision d'une négociation d'un bail glissant
Difficultés familiales / manque d'autonomie	9	17	29	6	Pour 2 de ces ménages (un bail glissant a été négocié)
Problèmes de santé physique ou psychique (déclaré ou observé)	2	9	0		
Manque de place en logement adapté	1	1	4	1	Nécessité d'un logement adapté PMR
Manque de place en logement autonome	5	14	59	13	Principalement inscrits en ACIA et en attente de T4 ou plus
Autres	0	2	2	1	Procédure d'expulsion pour un ménage
Total	42	69	119	25	

3.4.2 Les orientations

	2018	2019	2020
Errance / sans domicile			
Chez la famille / tiers			5
Héb. en structure			10
Logement adapté	6		6
Logement autonome	51	52	41
Etablissement spécialisé			
Rupture d'hébergement		2	3
Autre	1	1	
Total	58	55	65

Les 65 personnes sorties représentent :

- Pour le CHRS : 51 personnes / 17 ménages dont 4 ménages passés de CHRS à IML dans le cadre d'un parcours résidentiel vers le un bail glissant.
- Pour l'IML : 25 personnes / 9 ménages dont 2 repassés en CHRS suite à une problématique de violence pour un, et problème administratif pour l'autre

4 CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'équipe du CHRS et les hébergés ont traversé la crise sanitaire au mieux et continuent à s'adapter au gré des annonces. Certaines pratiques ont été modifiées et ont permis des évolutions. Même si nous attendons tous un retour à la normale, certains changements et certaines cassures resteront, sans les nier il est nécessaire de faire régulièrement des points permettant de valoriser ce qui est fait et de retrouver du sens dans nos pratiques.

Dans le diffus, redonner ou retrouver une place pour le collectif

La crise sanitaire nous (équipe et hébergés) a éprouvés et va continuer en 2021. Le collectif déjà difficile à mettre en œuvre dans le diffus a été mis à mal en 2020 et sa reprise en 2021 est soumise à l'évolution de la crise sanitaire.

Si la formation au rétablissement, achevée en 2020, nous a permis de remettre en lumière l'essence de notre travail d'accompagnement plutôt individuel, il est également nécessaire de le penser dans le collectif pour créer des émulations entre les hébergés qui auraient tant à gagner à s'émanciper ensemble et à pouvoir partager leurs réalités.

Le développement des visites à domicile, pour limiter les déplacements et le nombre de personnes au siège, a enlevé ce lieu repère pour les familles et Paul Bert (lieu collectif) ne peut être ce lieu de par sa taille et sa difficulté d'accès.

Dans ces temps où tous nos repères semblent bien instabilisés avoir un lieu collectif identifié, ouvert et accueillant, permettant aux hébergés de s'y retrouver pour des rendez-vous ou pour des temps informels pourrait faire sens. Partagé avec d'autres services de l'association il pourrait être lieu de vie et d'échanges.

Avec le développement des baux glissants, trouver un équilibre dans le parc de logements du CHRS :

Les baux glissants (pour le CHRS ou l'IML) permettent sans aucun doute aux personnes hébergées de ne pas avoir de rupture de parcours et facilite leur insertion dans le quartier. Cette nouvelle approche change en partie la façon de gérer le bâti du CHRS et les professionnels qui s'y investissent.

Nous devons donc avoir un point d'attention sur l'équilibre entre ces différents dispositifs pour pouvoir maintenir notre offre de service, tant au niveau des logements qu'au niveau de l'accompagnement qui y est lié.

Ce développement permet aussi de développer des partenariats avec d'autres bailleurs qu'EMH qui était à l'origine du projet « CHRS bail Glissant » dans le cadre de

Logement d'Abord. La stabilisation du parc va donc de pair avec la continuité du développement des partenariats que nous avons avec les bailleurs de la métropole.

Remise en place d'un accompagnement autre que l'APP

L'équipe est de plus en plus confrontée à des situations avec des troubles psychiatriques, le plus souvent non-soignés. La fin de l'intervention de 3PA au sein du service se fait sentir. Pour 2021, un mode d'accompagnement pour les travailleurs sociaux dans ce domaine devrait leur permettre de les aborder au mieux (pour eux et pour les hébergés concernés).

Continuer l'adaptation de nos modes d'accompagnement :

Les mesures sanitaires (confinement, jauge dans les salles, port du masque, télétravail, intensification du travail à distance et utilisation de nouveaux outils, désinfection, impossibilité de se toucher, nécessité pour les familles de nous tenir informés de leur état de santé...) ont de fait modifié nos pratiques en profondeur. Le travailleur social a un rôle de tampon, il doit s'adapter aux modalités pratiques des instances (CAF, Pôle Emploi, sécurité sociale, préfecture...), modifiées au gré des annonces, et aux modalités de fonctionnement interne à l'association, sans perdre de vue le besoin des hébergés.

Ces modifications entraînent un besoin régulier de se réinterroger sur le sens de ces nouvelles modalités de suivi pour qu'elles restent au mieux adaptées aux hébergés.

Ces réflexions nous mènent également à questionner la remise en route de groupes de travail transversaux et/ou avec des hébergés pour sortir du contexte d'urgence et repenser nos pratiques à long terme.

Les perspectives au regard de l'insertion professionnelle :

Au vue des difficultés relevées dans le contexte sanitaire actuel, il nous semble essentiel de développer des partenariats pour diminuer la fracture numérique observée chez les personnes accompagnées. Il nous faudra donc accentuer les orientations vers le service Formation d'ALYNEA vers Emmaüs Connect et autres dispositifs ou formations d'inclusion numérique, tout en tenant compte de leur pouvoir d'agir.

D'ailleurs, la mise en œuvre du « Projet Coach » devrait également nous permettre d'accéder à une formation de coaching et de mettre en place une communauté de pratiques dans l'objectif d'articuler les logiques « emploi et logement d'abord ».

Cette perspective complète et accentue l'accompagnement socio-professionnel des personnes concernées, en respectant leur désir d'accès et de maintien en emploi quel qu'il soit.