

Bilan d'activité CHRS URGENCE



Période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022

Sommaire

INTRODUCTION.....

ORGANIGRAMME.....

I. CARACTERISTIQUES GENERALES.....

**II. CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES DES PERSONNES
ACCEUILLIES**

III. INFORMATIONS RELATIVES AUX PERSONNES ACCUEILLIES.....

IV. LES ADMISSIONS.....

V. LES PRESTATIONS

VI. L'HEBERGEMENT.....

VII. LES PERSONNES SORTIES.....

VIII. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES.....

CONCLUSION.....

Introduction

Le CHRS Urgence Fleur d'Eau a poursuivi son activité en cette année 2022 afin de répondre toujours au plus juste aux besoins de mise à l'abri des publics les plus en difficultés que nous adresse le 115. Bien que la crise sanitaire se poursuive avec moins d'intensité, nous avons maintenu un niveau de vigilance toujours élevé et ce pour nous prémunir de contaminations importantes sur un établissement collectif.

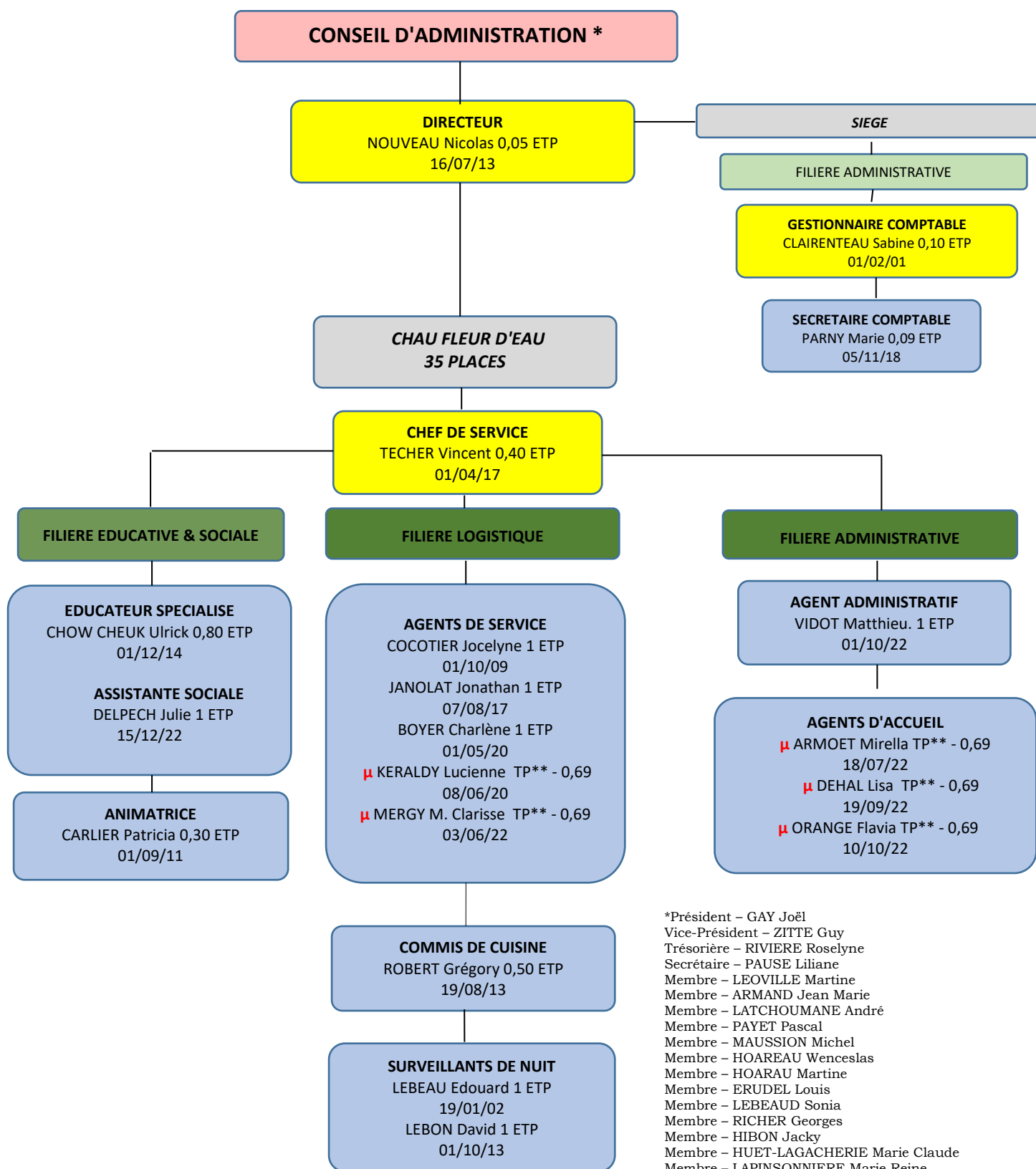
L'expérience des dernières années, des procédures solides et leur mise en œuvre par tous nous ont malgré tout permis de poursuivre notre activité avec une relative sérénité aidée par une communication au quotidien pour la bonne compréhension et adhésion des ménages.

Nous avons su maintenir un lien fort de partenariat avec les différentes composantes du SIAO ainsi que l'ensemble des acteurs du territoire, notamment les Maisons Départementales et les services de l'ASE, pour répondre à l'inconditionnalité d'accueil de tous les ménages et la poursuite de leur parcours et ce malgré ce contexte de crise qui perdure.

Notre travail s'est poursuivi dans la conduite de la politique du « logement d'abord » et ce malgré des données toujours préoccupantes sur l'année 2021 quant aux durées de séjour et aux temporalités d'accès au logement qui ont encore souffert des conséquences de la crise sanitaire et un contexte économique incertains.

Nous allons ainsi vous présenter l'année écoulée à travers des éléments statistiques.

ORGANIGRAMME LHPEG – CHRS FLEUR D’EAU AU 31 DECEMBRE 2022



*Président – GAY Joël
 Vice-Président – ZITTE Guy
 Trésorière – RIVIERE Roselyne
 Secrétaire – PAUSE Liliane
 Membre – LEOVILLE Martine
 Membre – ARMAND Jean Marie
 Membre – LATCHOUMANE André
 Membre – PAYET Pascal
 Membre – MAUSSION Michel
 Membre – HOAREAU Wenceslas
 Membre – HOARAU Martine
 Membre – ERUDEL Louis
 Membre – LEBEAUD Sonia
 Membre – RICHER Georges
 Membre – HIBON Jacky
 Membre – HUET-LAGACHERIE Marie Claude
 Membre – LAPINSONNIERE Marie Reine

**Temps partiel
 μ Contrats Aidés
 jj/mm/aa Date d'entrée dans l'association

I- CARACTERISTIQUES GENERALES

Etablissement conventionné à l'aide sociale à l'hébergement.

Quelles sont le ou les catégories de bénéficiaires ?

Tout public

Hommes seuls

Femmes seules

Hommes seuls avec enfant(s)

Femmes seules avec enfant(s)

Couples

Couples avec enfant(s)

Quelles sont le ou les catégories de publics spécifiques ?

Aucun public spécifique

Public justice (sortants de prison, sous-main de justice, détenus)

Personnes sortant d'hôpital psychiatrique ayant un handicap psychique

Personnes ayant des problèmes somatiques

Jeunes de moins de 25 ans

Femmes, hommes victimes de violence

Personnes sous conduite addictive

Personnes prostituées, en danger ou sortant de prostitution

La capacité

Capacité autorisée : 35 Financée : 35 installée : 35

Existe-t-il une période de fermeture annuelle ?

OUI, NON,


Autres caractéristiques éventuelles :


Accueil d'animaux possibles

Autres - Précisez : _____

II- CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES

II-1 FLUX DES PERSONNES ACCUEILLIES

2021	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Octobre	Nov	Déc	Total annuel	Nombre personnes accueillies sur l'année
Nombre de personnes présentes au 1er du mois	32	36	36	32	35	35	34	38	4	28	32	33		
Nombre de personnes arrivées dans le mois	10	1	15	17	3	17	14	10	0	13	10	19	129	129 + 32 (présents au 1 ^{er} janvier)
Cumul nombre de personnes prise en	42	37	51	49	38	52	48	48	4	41	42	52	454	 161

2022	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Octobre	Nov	Déc	Total annuel	Nombre personnes accueillies sur l'année
Nombre de personnes présentes au 1er du mois	33	34	34	29	32	36	12	0	10	10	3	1		
Nombre de personnes arrivées dans le mois	13	7	9	30	15	14	20	0	13	15	2	0	138	138 + 33 (présents au 1 ^{er} janvier)
Cumul nombre de personnes prise en	46	41	43	59	47	50	32	0	23	25	5	1	372	 171

Les statistiques présentées dans les tableaux ci-dessus sont établies sur la base du « nombre de personnes accueillies de l'année 2022 » soit 171.

Commentaires :

Le CHRS Fleur d'Eau est une structure d'accueil d'urgence pour les personnes en situation de rupture d'hébergement ou de logement, de précarité et présentant des difficultés variées. L'établissement est situé en retrait par rapport au centre-ville de Bras-Panon mais reste tout de même proche des accès aux transports en commun ou des écoles municipales notamment. Nous verrons au fil des différents chapitres que le projet de la personne reste notre axe de travail principal au travers des différentes actions menées qu'elles soient éducatives, sociales, fonctionnelles... et que les personnes hébergées bénéficient d'une aide qui les fera cheminer vers un logement ou pour d'autres vers une structure de réinsertion ou d'hébergement accompagné plus adapté à leur situation.

Le premier accueil : la rencontre.

Le CHRS Urgence est un établissement ouvert 24h/24 toute l'année où l'admission se fait de manière inconditionnelle. En effet, quel que soit le parcours de vie de la personne, les problématiques rencontrées, nous donnons suite à la quasi-totalité des orientations du 115. Nous nous assurons cependant que la personne présente une certaine autonomie dans les gestes de la vie quotidienne (hygiène, prise de repas, déplacements...) et l'accueil des mineurs se fait obligatoirement en la présence des parents ou du tuteur légal.

Ce premier accueil constitue donc la première accroche avec la personne accueillie et peut-être déterminant pour la suite du séjour de celle-ci. De nombreux enjeux peuvent se jouer lors de ce premier contact. Nous n'avons pas une heure définie et l'admission peut donc se faire à n'importe quel moment de la journée ou de la nuit, et malgré l'activité que nous pouvons y mener (préparation d'un repas, nettoyage d'une salle...) à ce moment précis, nous devons d'offrir à la personne un « accueil de qualité ».

Lors cette rencontre, nous présentons les missions de l'établissement, le règlement de fonctionnement et remplissons les divers documents en lien avec la loi 2002 mais devons avant tout être capables d'offrir une écoute attentive à la situation de la personne. En effet selon l'état émotionnel de la personne ou selon les échanges, nous pouvons ainsi différer certaines procédures afin de prioriser l'établissement de la relation. Chaque admission est donc unique et cela demande ainsi à l'ensemble des membres de l'équipe d'avoir cette prise de recul nécessaire.

II-2 Répartition de la population par âge

Hébergement d'urgence	Nombre total de personnes dans l'année	Agés de moins de 3 ans	Agés de 3 à 17 ans	Agés de 18 à 21 ans	Agés de 22 à 24 ans	Agés de 25 à 35 ans	Agés de 36 à 45 ans	Agés de 46 à 55 ans	Agés de 56 à 65 ans	Agés de plus de 65 ans	Non renseigné
2021	161	21	68	7	8	28	18	9	1	1	0
2022	171	32	53	10	10	31	16	11	7	1	0

Commentaires :

Ce tableau met en valeur que le public de Fleur d'eau est un collectif composé essentiellement d'enfants. La typologie de nos chambres fait aussi que nous accueillons beaucoup plus de familles que de personnes seules.

La notion d'urgence en CHRS, réalité ou impression ?

Le mot « urgent » peut faire référence à une action, une décision, quelque chose que l'on doit prendre en considération dans l'immédiateté. Est-ce vraiment le cas dans nos CHRS Urgence ? Nous comprenons qu'une personne victime de violences conjugales ou intrafamiliales nécessite une mise à l'abri « en urgence », qu'une personne à la rue sollicite une place de stabilisation face aux dangers possibles...

En effet, une fois admises, les personnes ne se trouvent pas dans l'urgence telle qu'il est défini par le type d'établissement « CHRS Urgence ». Paradoxalement, nous ne travaillons pas non plus dans l'urgence. Bien au contraire, nous prenons le temps de construire avec la personne un projet cohérent. Se joue alors une confrontation avec les attentes immédiates de la personne de vouloir quitter le centre au plus vite (majoritairement un projet d'accès au logement) et le temps nécessaire pour les accompagner vers ce projet.

Au bout d'un certain délai de séjour, il n'est pas rare de les entendre nous interroger : « Quand est-ce que je vais avoir mon logement ? Pourquoi moi qui suis arrivé le premier, je suis encore là ? Pourquoi tel papier administratif prend autant de temps ? ... » Nous verrons par la suite que l'Etat à travers les politiques publiques ont développé des leviers pour

favoriser cet accès au logement mais que dans la réalité il existe aussi des points d'obstacle qui rallongent le séjour des personnes et parfois peuvent les rendre moins autonomes.

II-3 Répartition de la population par sexe

Sexe	B1 Hommes		B2 Femmes		B Total
	- 18 ans	+ 18 ans	- 18 ans	+ 18 ans	
2021	37	17	52	55	161
2022	45	27	40	59	171

Commentaires :

Le quotidien : notre outil d'accompagnement.

Quel que soit le parcours de la personne, son sexe, son âge..., le CHRS Urgence va devenir le lieu de vie des personnes accueillies pour un temps indéterminé. Les personnels y travaillant sont peu à être issus de la filière sociale mais ont chacun des compétences qui enrichissent l'accompagnement proposé. L'équipe de Fleur d'Eau est ainsi composée d'agents de service, d'accueil, administratif, de surveillants de nuit et d'une équipe sociale. Tous interviennent au niveau du quotidien de la structure parfois à des moments différents de la journée.

La structure d'hébergement implique un certain rythme, des horaires particuliers qui vont définir et cadrer le fonctionnement de la structure.

Il existe de nombreux temps forts au sein de l'établissement. Les services des repas en font partie et constitue des moments essentiels à plusieurs niveaux. Déjà, c'est un moment de convivialité qu'on essaye d'instaurer. Les repas préparés par la cuisine centrale du complexe sont variés et respectent au possible le régime alimentaire des personnes. Ce temps permet d'observer les différentes dynamiques de groupe et familiales qui peuvent se jouer. Par exemple, une personne de nature joyeuse et avenante quand on échange avec elle mais qui décide de s'isoler à table ou ne rien manger, pourrait nous alerter sur une problématique non énoncée.

Le service repas nous permet également d'observer d'autres enjeux tels les difficultés à la parentalité, les carences éducatives... Est-ce que les parents se soucient d'accompagner leurs enfants dans ce moment privilégié ? Arrivent-ils à instaurer ou poser un cadre approprié ?

Un autre temps fort est celui des visites de chambre, du passage à la laverie, ou du ramassage du linge de maison... Le rapport à l'hygiène est un aspect essentiel dans notre accompagnement au quotidien. Beaucoup de personnes accueillies peuvent appréhender ces moments, car ils pensent qu'ils vont être jugés sur l'état de propreté de la chambre. Certes, il serait facile de dire « là c'est propre, là c'est sale, il faut refaire ». Mais nous ne procédons pas ainsi dans l'accompagnement et notre faire avec. Au-delà de l'importance d'avoir une bonne gestion de nos investissements en mobiliers et leur durabilité, il est surtout pertinent d'accompagner la personne à comprendre : « Pourquoi votre chambre est dans cet état ? Réfléchissons ensemble à comment améliorer cela ».

Le raisonnement inverse n'est pas à écarter lors d'une visite de chambre. Il y avait une personne dont la chambre pouvait être « propre » à n'importe quel moment de la journée. Nous nous sommes rendu compte que la personne surinvestissait le nettoyage de la chambre (voulait du produit tous les jours). En échangeant avec elle, nous apprenons qu'elle a été victime d'un cambriolage il y a plusieurs années de cela et qu'elle avait l'impression « que sa chambre était sale en permanence ». Elle n'avait jamais pu travailler ce traumatisme avec un professionnel. D'aspect extérieur, la personne ne présentait pas de trouble, n'était pas victime de violence conjugale, ni dépressive... en tous cas rien ne montrait qu'elle avait besoin d'un soutien psychologique. Nous l'avons donc orientée vers un CMP¹ pour qu'elle puisse être accompagnée sur cet événement qui avait un impact sur son quotidien.

Un autre temps fort sous-estimé en centre d'hébergement est l'heure du coucher. Pour certaines personnes, la nuit peut être une source d'angoisses, elles se retrouvent seules dans leur chambre. Eloigné du centre-ville, le CHRS est très peu soumis aux bruits parasites de la rue et l'établissement est particulièrement silencieux la nuit en règle générale. Certaines personnes peuvent ne trouver le sommeil qu'au lever du jour, la lumière jouant alors un rôle rassurant. Au CHRS, l'heure de fin du petit déjeuner est à 8h00 et il

¹ Centre Médico-Psychologique

arrive que des personnes viennent se restaurer après. Nous pourrions très bien appliquer la règle du centre et leur refuser l'entrée au réfectoire. Pour des situations comme évoquées plus haut, c'est notre devoir de nous questionner sur ces réveils tardifs et d'analyser la situation. Est-ce un problème somatique et dans ce cas il faudrait l'orienter vers un médecin, a-t-elle un moyen pour se réveiller et dans ce cas, faut-il envisager une alarme ? Les surveillants de nuit peuvent certes apporter une écoute particulière quand la situation le nécessite mais ils ne pourront pas se consacrer pleinement à un entretien qui ne serait d'ailleurs pas dans leurs prérogatives.

Nous constatons que le quotidien des personnes s'entremêle, qu'elles doivent confronter leurs habitudes (moi, je ne mange pas à telle heure... moi j'ai l'habitude de prendre un café le soir...) et que par-dessus tout cela, il y a le règlement qui impose un rythme et un cadre afin de faire coexister la collectivité. Les rythmes biologiques des personnes (hygiène, repas, sommeil...) viennent se confronter aux rythmes de l'institution, du fonctionnement de la structure, des horaires de bureaux des travailleurs sociaux. L'équilibre recherché entre tout cela est la « touche sociale » que l'on va apporter et qui ne transparaît pas dans la feuille de procédure recensant la multitude des tâches à faire inhérentes à chaque structure.

II-4 Répartition de la population par situation familiale

Situations familiales	C1	C2	C3	C4	C5	C Total
	Adulte seul	Adulte seul avec enfants	Couple avec enfants	Couple sans enfants	Enfants	
2021	16	37	12	6	90	161
2022	23	35	16	10	87	171

C5 dont 2 enfant(s) jeunes majeurs accompagnant leurs parents.

➤ Nombre de femmes enceintes accueillies :

2021	4
2022	2

- Nombre d'enfants de 0 à 3 ans accueillis :

2021	33
2022	41

Commentaires :

Accompagnement des parents isolés et familles monoparentales

Cette année, nous avons admis deux pères élevant seuls leurs enfants depuis plusieurs années. Pour l'un d'eux, un des enfants a atteint sa majorité lors du séjour et a réussi à décrocher un contrat d'apprentissage. Un suivi AEMO² était mis en place depuis deux ans afin de soutenir M. dans son rôle de père.

Au-delà des difficultés propres à leur situation (gestion budgétaire, addiction...), ces deux papas se sont présentés comme des personnes très investies dans l'éducation de leurs enfants.

Au centre, nous observons que les parents isolés (mère ou père) n'ont parfois pas de moment propre à eux. En effet, l'attention des enfants se focalisent beaucoup sur eux, d'autant que ces parents doivent assurer une vigilance plus accrue. Ce qui n'est pas le cas des familles en couple qui peuvent se relayer entre eux.

Parfois se pose la question de la responsabilité quand un parent a besoin de temps pour lui pour diverses raisons. Une mère a pu accéder à une formation de remise à niveau pour un mois, elle a pu inscrire son enfant en périscolaire et s'organiser malgré tout pour récupérer son enfant en quittant la formation un peu plus tôt. S'il s'était agi d'un travail de nuit, elle n'aurait pas pu faire garder ses enfants au centre. En logement, une personne peut parfois compter sur la solidarité familiale ou amicale mais au centre d'hébergement, la garde d'un enfant ne pourra pas se faire par une autre personne accueillie ou membre de l'équipe.

Il est arrivé que nous ayons dû solliciter le 15 pour une mère et ses trois bébés pour un avis médical. En effet, un des enfants présentait des difficultés respiratoires. Le médecin urgentiste n'a pas voulu faire déplacer une ambulance supplémentaire pour transporter les

² Aide Educative en Milieu Ouvert

autres enfants en bonne santé. Au final, le SAMU n'a pu emmener la famille. Ce phénomène de non prise en charge suite à un appel aux urgences au motif du transport n'est pas un cas isolé et nous questionne grandement quant aux conséquences en cas de dégradation de l'état de santé de la personne.

En 2022, nous avons eu deux familles monoparentales qui ont été choisies par les services de la CAF pour passer une semaine de vacance en centre hôtelier. Parmi ses familles, une mère avait à sa charge récente une adolescente suite au décès du père. Durant ce séjour, ils ont pu faire des ateliers afin de renforcer le lien mère-fille. Nous accordons de l'importance à ce type de situations et avons apporté de la souplesse pour leur absence au centre.

III- INFORMATIONS RELATIVES AUX PERSONNES ACCUEILLIES

III-1 Le suivi médical (avant l'entrée dans la structure)

- Pourcentage de personnes ayant un médecin référent (traitant) :

2021	102	soit 63,35 %
2022	116	soit 67,84 %

- Pourcentage de personnes ayant un traitement médical :

2021	50	Soit 31,06 %
2022	41	soit 23,98 %

Commentaires :

Bras Panon dispose d'une bonne couverture médicale en termes de médecins de ville, spécialistes, professionnels paramédicaux en libéral, laboratoire, pharmacies... Afin de maintenir le suivi quand la situation le nécessite, nous faisons appel à des infirmiers libéraux qui connaissent très bien le fonctionnement du CHRS Urgence. Ces infirmiers ont une bonne

connaissance de nos missions en tant qu'établissement d'urgence et font le lien avec nous quand la situation le nécessite. Nous laissons bien sûr le choix à la personne de choisir l'IDE³. Quand une personne est admise chez nous sans droits ouverts (CSS⁴, AME⁵...) et qu'elle a besoin de consulter un médecin, nous l'orientons vers les services de la PASS⁶ Est.

Il nous est arrivé, suite à un refus du 15 pour intervention, de solliciter les médecins pour auscultation au CHRS car la personne ne pouvait pas se déplacer sur le moment mais tous les professionnels de santé ont refusé au motif qu'ils ne sont pas médecin traitant spécifié par le patient. Il est fort dommageable que les services médicaux d'urgence aient une mauvaise connaissance de notre fonctionnement et de nos limites dans le transport des personnes tout comme dans l'attention sanitaire dont nous ne pouvons en aucun cas porter la responsabilité autre que l'attention que l'on doit aux accueillis et en cas d'urgence les accompagner à contacter les services comme le 15, 17 ou 18.

Personnes en situation d'handicap.

Le CHRS Urgence FE propose un accueil inconditionnel. Certaines chambres sont reconnues PMR⁷ et par le passé, nous avons accueilli des personnes à mobilité réduite. Au début de l'année 2022, une personne avec une surdité totale dès la naissance s'est retrouvée en rupture d'hébergement, il a fallu adapter notre pratique afin de pouvoir communiquer avec elle tout en respectant également l'intimité de la chambre occupée, partie privative de son hébergement. Cette personne avait connu un parcours médico-social dès son plus jeune âge dans les institutions, était capable de lire sur les lèvres ou de reconnaître certains mots. Lors des entretiens, nous utilisions des masques transparents (port du masque en vigueur d  à la crise COVID) ou écrivions sur un calepin afin de nous faire comprendre. Les entretiens se menaient dans le silence le plus complet, on ne pouvait pas se focaliser sur les paroles de la personne mais nous étions plus alertes au moindre changement gestuel.

En effet, la barrière de la langue ne constitue pas un frein total à l'accompagnement que nous proposons, au vu de la proportion de personnes de nationalité étrangère que nous

³ Infirmier Diplômé d'Etat

⁴ Complémentaire Santé Solidaire

⁵ Aide Médicale d'Etat

⁶ Permanence d'Accès aux Soins de Santé

⁷ Personnes   Mobilité Réduite

accueillons à l'année. Nous utilisons toutes sortes d'outils (logiciel de traduction notamment) ou personnes ressources afin de nous faire comprendre. Néanmoins la communication non-verbale au sens strict reste un épisode inédit qui a demandé à l'équipe d'innover dans sa pratique au quotidien. Par exemple, afin de lui faire comprendre que l'on souhaitait lui parler lorsqu'elle était seule dans sa chambre, elle mettait en place une bouteille en plastique sur la poignée de la porte qu'on actionnait afin de remplacer le fait de frapper à la porte pour s'annoncer.

La personne était également suivie par un service SAVS du Sud qui s'est déplacé plusieurs fois pour l'accompagner dans son projet. Certains membres de l'équipe ont pu également suivre une formation d'initiation au langage des signes. Quand nous avons communiqué de la sorte avec la personne, nous avons vu qu'elle avait apprécié cette attention ; ce genre d'initiative permet de rompre l'isolement auquel elle pouvait être confrontée.

III-2 La situation professionnelle antérieure à l'entrée

➤ Pourcentage de personnes ayant une activité rémunérée :

2021	11	soit 6,83 %
2022	15	Soit 8,77 %

Commentaires :

Les publics en CHRS Urgence ne sont pas des personnes dont la priorité est la recherche d'emploi actif, du fait qu'elles ont des difficultés d'ordre social à travailler avant et bien évidemment l'urgence de stabiliser leur situation de rupture de logement. Toutefois, pour les personnes insérées dans le monde du travail, nous favorisons au maximum le maintien de celui-ci. De par notre fonctionnement, nous pouvons adapter certaines organisations du quotidien (décaler les heures de machines à laver et de visite de chambre, possibilité de prendre un petit déjeuner très tôt le matin. Pour ceux dont les ressources sont encore précaires notamment les jeunes travailleurs, nous leur proposons un sandwich pour le déjeuner...).

Quand cela est possible, nous transférons ces personnes au CHRS urgence Nord afin de les rapprocher de leur lieu de travail s'il se trouve plus proche de ce secteur, bien évidemment toujours en lien direct avec le S.I.A.O. Urgence. Pour les jeunes adultes en formation ou en études, nous contactons les services scolaires et sociaux de l'école afin de trouver une solution adaptée. Un adolescent était scolarisé dans un lycée sur Saint Denis, et inscrit dans une spécialité qui n'était pas dans l'est, il a dû pendant plusieurs semaines prendre le bus à 4 heures du matin avant d'intégrer un internat. Au CHRS Urgence, nous n'avons pas de salle d'étude à proprement parler où les jeunes pourraient se concentrer pour leurs devoirs. Toutefois et malgré la période du confinement passée où les cours se faisaient à domicile, nous avons pu rendre disponible la salle de réunion tout en respectant les gestes barrières ce qui montre nos capacités d'adaptation à ces situations également.

Dans la captation du logement, nous favorisons également un lieu géographique proche du lieu de travail.

III-3 Le suivi social

- Pourcentage de personnes ayant rencontré un travailleur social au sein de la structure :

2021	158	Soit 98,14 %
2022	159	Soit 92,98 %

- Pourcentage de personnes ayant un référent social à l'extérieur de la structure :

2021	68	Soit 42,24 %
2022	60	Soit 35,09 %

- Nombre d'« informations préoccupantes » transmises à la CRIP974 :

2021	8
2022	4

- Nombre de « signalements » transmis au procureur de la République et au juge des enfants :

2021	0
2022	2

- Nombre de dossier de « surendettement » :

2021	0
2022	1

Commentaires :

L'accompagnement social :

L'« encadrement » n'est qu'une partie de l'accompagnement proposé aux personnes. L'équipe sociale est composée de travailleurs sociaux pouvant accompagner simultanément l'ensemble des situations dans certains cas. En 2022, le CHRS Urgence a connu le départ de deux travailleurs sociaux. A l'aube de l'année 2023, une nouvelle équipe sociale s'est constituée, ce dynamisme insufflé par l'apport d'un regard neuf sur la pratique professionnelle consolidera les bases du travail social à Fleur d'Eau. D'autant plus que les ouvertures prévues de la Maison Relais de Bras Panon et du LHSS Est renforcent l'idée d'une synergie commune entre les travailleurs sociaux de ce secteur. En effet, les activités de l'association LHPEG étaient essentiellement concentrées dans le Nord depuis plusieurs années, et même si les échanges par mail ou téléphones se font déjà entre collègues du Nord et de l'Est, la mise en place d'activités communes restait sporadique du fait de l'éloignement géographique. Cela va pouvoir se développer avec l'émergence de ces nouveaux dispositifs à proximité immédiate.

Notre principale action concernant l'accompagnement des personnes demeure en priorité la régularisation des droits administratifs (obtention de la CNI⁸, ouverture des droits CAF, renouvellement de la CSS...). Lors de la déclaration des impôts, nous nous efforçons d'accompagner ces personnes en ce sens, car c'est le seul document administratif dont nous

⁸ Carte Nationale d'Identité

ne maîtrisons pas les délais d'attente lorsqu'il se fait en dehors des périodes dédiées. Le SIP⁹ fait d'ailleurs partie des rares services qui ne possèdent pas de service social. En effet, quand nous pouvons accéder et avoir les coordonnées d'un agent des services des impôts, nous nous efforçons de maintenir le partenariat au possible.

En parallèle de démarches administratives diverses, nous proposons un accompagnement dans l'aide à la gestion budgétaire. Celle-ci ne sera pas aussi complète qu'un accompagnement pouvant être mené pour le maintien d'un logement car la personne ne fait pas face à l'ensemble des dépenses inhérentes liées à celui-ci. L'accompagnement proposé va consister dans un premier temps à faire un état général des dépenses. Par la suite, nous échangeons avec le ménage sur les dépenses à prioriser car la finalité sera de constituer une épargne suffisante pour l'accès au logement et faire face aux dépenses correspondantes ainsi qu'aux autres besoins primaires (alimentaires notamment).

Pour certaines familles, des dettes se sont accumulées depuis de nombreuses années, un dossier de surendettement reste une solution à envisager en dernier recours. Mais ce dispositif ne fait que redonner de la stabilité au budget familial sans « guérit pas les symptômes et l'origine de la dette ». D'où la nécessité de recourir à de mesures telles que l'AVDL¹⁰, l'ASLL¹¹...

Les familles représentent également la majorité du public du centre d'hébergement. Nous portons donc une attention particulière aux personnes éprouvant des difficultés dans leur parentalité. Nous leur apportons des conseils dans le quotidien et adaptons notre pratique. Certains parents peuvent par exemple prendre les repas en avance pour faire manger les enfants en bas âge en premier et une certaine souplesse est apportée pour les visites de chambre concernant le rangement par exemple mais n'enlevant en rien nos points de vigilance.

Depuis plusieurs années, devant la recrudescence de l'accès aux téléphones modernes, nous constatons que les familles sont très permissives quant à l'usage des écrans notamment pour les jeunes enfants. Aux moindres cris, pleurs, caprices... les parents utilisent le

⁹ Service des Impôts des Particuliers

¹⁰ Accompagnement Vers et Dans le Logement

¹¹ Accompagnement Sociale Lié au Logement

téléphone pour mettre une vidéo afin « d'éteindre la crise de l'enfant ». Nous ne comptons plus le nombre de crises lorsqu'en plein entretien social, nous avons besoin d'utiliser l'appareil pour une démarche administrative en ligne alors que le jeune est en pleine séance de visionnage. La majorité des entretiens éducatifs se font avec les enfants car nous ne pouvons que rarement procéder autrement.

Il est à noter que la structure ne possède pas de personnel dédié à l'aide à la parentalité ni à la prise en charge ou même la surveillance des mineurs. Néanmoins, nous sollicitons les services de l'ASE et la PMI au besoin ce qui n'est pas toujours simple à mettre en œuvre. Nous envisageons donc d'améliorer nos bureaux afin qu'ils soient adaptés à l'accueil à des jeunes enfants avec un véritable espace qui leur serait consacré (tables pour petits, renouvellement des jeux d'éveil...) afin d'améliorer nos conditions d'entretien avec les parents.

Le rôle de l'équipe sociale est aussi d'apporter son expertise et de travailler en collaboration avec les autres professionnels. En effet, les travailleurs sociaux ne peuvent être tout le temps dans le quotidien alors que c'est pendant ces moments « informels » que nous apprenons beaucoup des personnes accueillies en termes de capacités, de difficultés... A n'importe quel moment de la journée, nous faisons le lien régulièrement avec l'équipe afin de rester en connexion avec ces réalités de terrain. Il arrive ainsi de confronter nos observations afin d'apporter un accompagnement le plus adapté possible.

Autres :

Nombre de « dépôts de plainte » des femmes victimes de violences conjugales :

2021	17	Personnes
2022	8	Personnes

Nombre de « main-courante » :

2021	3	Personnes
2022	3	Personnes

Nombre de « suivi A.E.M.O.¹² » :

2021	7	famille (s) concernée(s)
2022	6	famille (s) concernée(s)

Nombre de « A.E.C.D.¹³ » :

2021	2	famille (s) concernée(s)
2022	0	famille (s) concernée(s)

Nombre de « I.O.E.¹⁴ » :

2021	0	famille (s) concernée(s)
2022	0	Famille (s) concernée(s)

Commentaires :

Accompagnement des personnes victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

Quand on évoque le CHRS Urgence de Bras-Panon, on pense au « centre d'hébergement pour femmes battues ». Les formes que prend la violence sont souvent multiples (verbale, administrative, physique, sexuelle, psychologique...) et ne doivent pas être sous-estimée.

Les personnes font appel au 115 pour un besoin de protection et de sécurité morale et physique dans un premier temps. L'intervention sociale repose alors sur un équilibre fragile entre écoute, soutien, information, valorisation et orientation vers les services spécialisés (Réseau VIF, service de victimologie, post traumatisme...).

Prenons l'exemple d'une personne qui avait près de 30 ans de vie commune avec son mari violent. Celle-ci condamnait la notion de violence dans son couple et non son conjoint : « Je ne veux pas que mon couple s'arrête, c'est la violence qui doit s'arrêter » relatait-elle. Quel que soit le projet de la personne, nous l'informons de ses droits et des dispositifs d'accompagnement auxquels elle peut prétendre. En aucun cas, nous ne posons un

¹² A.E.M.O. : assistance éducative en milieu ouvert

¹³ A.E.C.D. : assistance éducative contractualisée à domicile

¹⁴ I.O.E. : mesure d'investigation d'orientation éducative

jugement et cela même en possession de tous les éléments de la situation. Il est important ici qu'un maximum de partenaires soient en soutien pour proposer un panel de solutions adaptées.

Prenons l'exemple suivant d'une mère avec un enfant de 3 ans. Le père ayant l'autorité parentale refuse que Mme puisse inscrire leur enfant dans une autre école. En effet, le directeur de l'école d'origine est sanctionnable par la loi s'il décide de fournir le certificat de radiation sans l'accord des deux parents. Nous avons dû solliciter les services de l'inspectrice de l'Education Nationale de secteur afin qu'une solution soit trouvée autant dans l'exercice de l'autorité parentale que celui de l'obligation scolaire et ce pour protéger la mère et maintenir le père à distance d'elle.

IV- LES ADMISSIONS

IV-1 Nature de l'hébergement la nuit précédente

Hébergement la nuit précédant l'entrée	Nombre de personnes prises en charge 2021	En %	Nombre de personnes prises en charge 2022	En %
Domicile personnel (locataire, propriétaire)	31	19,25	15	8,77
Domicile des parents	13	8,07	1	0,58
Hôtel / Pension	57	35,40	65	38,01
Hébergement par des tiers (1)	47	29,19	59	34,50
Autres structures :	8	4,97	5	2,92
Prison				
Etablissements hospitaliers ou de soins			2	1,17
Etablissement ASE ou accueil familial				
Hébergement mobile ou de fortune (caravane, camping, squat, ...)				
Sans domicile (rue, voiture...)	4	2,49	9	5,26
Autre :	1 Arrivée à la réunion	0,63	1 Arrivée à la réunion	0,58
Non renseigné			14	8,20
Total	161	100,00	171	100,00

(1) hébergement par des tiers : amis, réseau relationnel, autres membres de la famille

Nous constatons que par rapport aux années précédentes, le public en grande marginalisation vivant à la rue depuis plusieurs années se retrouve moins en CHRS urgence. Ces personnes avec un profil de grande errance doivent être accompagnées, lorsqu'elles le souhaitent à une orientation vers des structures adaptées à leur situation dont font partie les CHRS. La politique du logement d'abord remplit-elle pleinement une de ces missions « de

la rue au logement » sans passer par les étapes intermédiaires et permet-elle à ces publics de sortir de la rue ?

Ces questions mériteraient une analyse fine sur le territoire afin de déterminer si les dispositifs et moyens existants remplissent leur rôle vis-à-vis de ces publics fragiles.

IV-2 Le motif principal de l'entrée dans la structure

Motif de l'entrée	Nombre de personnes prises en charge 2021	En %	Nombre de personnes prises en charge 2022	En %
Rupture hébergement (famille, amis, famille d'accueil ...)	82	50,93	108	63,18
Hébergement précaire (insalubrité, surpopulation, saturnisme, squat ...)	2	1,24		
Violences conjugales	40	24,84	25	14,62
Violences intrafamiliales	18	11,18	9	5,26
Expulsion du logement, vente du logement, reprise du logement par le bailleur	6	3,73	1	0,58
Sortie d'établissement d'urgence, insertion, stabilisation, C.H.R.S., hôtel pris en charge par une association...	9	5,59	5	2,92
Sortie de centre hospitalier général			1	0,58
Sortie d'hôpital psychiatrique				
Sortie de cure et de postcure				
Sortie de prison				
Fin / rupture de prise en charge ASE				
Situation d'errance	4	2,49	7	4,09
Arrivée à la Réunion				
Autres				
Non renseigné			15	8,77
Total	161	100,00	171	100,00

Commentaires :

La rupture d'hébergement constitue le motif principal d'entrée. La plupart du temps, la famille ou les amis arrivent à un point de non-retour dans l'accueil de leurs proches. L'aspect financier est un des facteurs majeurs de la rupture, la personne ne pouvant pas participer aux besoins du ménage ainsi constitué, quelle qu'en soit la raison, finit dans certains cas par mettre également en difficulté l'hébergeur. Des conflits peuvent s'installer et provoquer un mal être chez les personnes et dans les cas extrêmes aller jusqu'à de la maltraitance ou des violences.

L'accompagnement des personnes présentant des troubles, dépressives...

Au début de l'année 2022, nous avons accompagné une personne présentant à minima des troubles du comportement. Elle a multiplié les hébergements successifs chez des tiers au point de ne plus avoir de personne ressource pouvant l'aider.

Sur l'établissement, elle sollicitait en permanence l'équipe, était dans une logorrhée verbale lors des échanges... Elle pouvait passer d'un état neutre à dépressif en quelques secondes (pleurs, plaintes, mal-être...). Au niveau du collectif, elle cherchait à créer des tensions, de la jalousie entre les personnes, voulait que l'attention soit centrée sur elle. Des conflits sont apparus au sein du collectif. Au niveau de l'équipe, il a fallu beaucoup échanger entre nous afin d'adopter la même posture et lui apporter une réponse cohérente et homogène. Cependant, cela n'a pas été possible tout le temps, et il a pu y avoir des manquements au niveau de la communication ou de la prise de recul nécessaire pour s'adapter à des situations qui nous demandaient d'être très réactifs.

Ne supportant plus le collectif, la personne a fini par aller vivre chez sa mère.

En fin d'année, nous avons commencé à mettre en place des groupes d'analyse des pratiques professionnelles pour la première fois de l'histoire de notre CHRS. Ce type de situation est l'exemple parfait pour échanger sur nos pratiques professionnelles et réfléchir à des solutions communes. Le GAPP pourrait ainsi apporter ce qu'il nous faisait défaut dans les années précédentes en termes de prise de recul et de réflexion tant sur le quotidien que pour les situations complexes plus ponctuelles.

Sur Bras-Panon, il n'existe pas de CMP dédié, les personnes doivent se rendre à Saint Benoit ou Saint André. Néanmoins, nous faisons appel à l'équipe mobile de l'EPSMR¹⁵ qui rencontre les personnes 2 à 3 fois sur le centre. Une fois que la personne demandeuse de soutien psychologique se sent prête, une orientation se fait vers les CMP, l'équipe mobile pouvant être présente lors du premier rendez-vous. Quand il s'agit d'angoisses passagères, nous n'hésitons pas également à les orienter vers le médecin de ville.

Pour les enfants, nous faisons le lien avec le CMPEA¹⁶ de Saint Benoit. Toutefois l'amorçage de l'accompagnement y est difficile car les services de l'EPSMR préfèrent attendre que la situation familiale se stabilise ou que celle-ci ait un logement fixe. Nous ne comprenons pas cette procédure car même si l'aide apportée peut être reprise par un autre service et qu'elle est ponctuelle, cela nous semble toujours mieux d'en proposer un peu que pas du tout.

¹⁵ Etablissement Public de Santé Mentale de la Réunion

¹⁶ Centre Médico Psychologique pour Enfants et Adolescents

IV-3 L'origine de l'orientation

Motif de l'entrée	Nombre de personnes prises en charge 2021	En %	Nombre de personnes prises en charge 2022	En %
Demande directe				
Etablissement de santé (Pass, ...)				
CCAS				
Service social de secteur				
Etablissement pénitentiaire				
Hébergement d'urgence				
Autres C.H.R.S.				
Autre association (caritative...)				
SIAO «115»	161	100	171	100
Commissariat, gendarmerie				
Autre				
Ne sait pas				
	161	100,00	171	100,00

Commentaires :

Le SIAO¹⁷ Urgence reste l'unique orienteur des situations en CHRS Urgence. Lors de l'orientation, même si l'accueil se fait de manière inconditionnelle, nous prenons les informations nécessaires notamment concernant l'autonomie de la personne dans les gestes de la vie quotidienne. Nous renseignons la disponibilité de nos chambres au moins trois fois par jour aux écoutants du 115 afin que ces derniers puissent avoir une parfaite visibilité des possibilités d'hébergement sur notre établissement. Quand un ménage quitte le centre d'hébergement, nous remettons en état la chambre le plus rapidement possible en fonction du

¹⁷ Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

niveau de nettoyage/réparation à y apporter. Dans la mesure du possible, cette sortie est préparée en interne afin que les équipes puissent s'organiser pour le nettoyage.

Lors d'une orientation, le SI-SIAO est un outil numérique qui nous apporte des éléments sur le parcours de logement ou d'hébergement de la personne en fonction de ce que les professionnels ayant déjà suivi le ménage ont pu renseigner. Ce même outil, nous l'utilisons lorsque nous constituons une demande d'hébergement d'insertion auprès du SIAO Insertion. Le SIAO est donc un partenaire privilégié et incontournable dans notre accompagnement auprès des personnes.

Le CHRS Urgence de Bras Panon accueille par ailleurs toutes les 4 semaines les commissions du SIAO afin de statuer sur les demandes d'insertion et de logement accompagné.

IV-4 Origine géographique des personnes au moment de l'admission

Origine géographique	Nombre de personnes prise en charge 2021	En %	Nombre de personnes prise en charge 2022	En %
Arrondissement Nord	71	44,10	47	27,49
Arrondissement Est	28	17,39	34	19,88
Arrondissement Sud	23	14,29	33	19,30
Arrondissement Ouest	39	24,22	47	27,49
Métropole				
Zone Océan Indien				
Autres			10 (inconnue)	5,84
Total	161	100,00	171	100,00

Commentaires :

Ce tableau ne reflète pas la réalité de terrain par rapport à l'origine géographique des personnes car il est pris en compte la dernière domiciliation connue sur le territoire. Ainsi par exemple une personne qui aurait vécu majoritairement dans le Nord et dont la dernière adresse connue est un hébergement sur le secteur Sud, sera considérée comme venant de cette zone de l'île. Pour une personne ayant vécue hors territoire, qui à serait arrivée à la

Réunion et aurait été hébergée une semaine chez une personne dans l'Ouest, nous prenons également la dernière adresse connue du territoire.

Cela signifie que ce tableau ne prend pas en considération le parcours réel de la personne (flux migratoires inclus). Retracer l'historique de logement ou d'hébergement de la personne nous donne des informations sur ses capacités, ses difficultés, les professionnels rencontrés... Une famille qui présente bien aux premiers abords sans difficulté apparente mais qui multiplie les hébergements/logements successifs depuis plusieurs années nous questionnera quant aux conséquences possibles sur le développement de l'enfant en termes d'instabilité par exemple.

Pour exemple, une famille se questionnait sur les résultats scolaires de son enfant qui était en sixième. Celui-ci avait changé de collège trois fois en douze mois ce qui est peu propice à une scolarité sereine.

IV-5 Evolution de la couverture sociale

A l'entrée

Couverture sociale	Nombre de MENAGES 2021	%		Nombre de MENAGES 2022	En %
Régime général	1	2,08		1	1,72
Régime général + CMU complémentaire	9	18,75		14	24,14
Régime général + mutuelle payante	2	4,17		1	1,72
CMU de base	3	6,25		2	3,45
CMU de base + complémentaire	16	33,33		21	36,21
AME	1	2,08			
Aucune	10	20,83		2	3,45
Inconnue	2	4,17		11	18,97
En cours	4	8,34		6	10,34
RSI					
Total	48	100		58	100

A la sortie

Couverture sociale	Nombre de MENAGES 2021	%		Nombre de MENAGES 2022	En %
Régime général	1	2,08			
Régime général + CMU complémentaire	12	25,00		1	1,72
Régime général + mutuelle payante	2	4,17		13	22,41
CMU de base				2	3,45
CMU de base + complémentaire	27	56,25		29	50
AME	2	4,17			
Aucune				1	1,72
Inconnue	1	2,08		10	17,25
En cours	3	6,25		2	3,45
RSI					
Total	48	100,00		58	100

Commentaires :

Les addictions au CHRS Urgence

Par rapport aux autres années, nous avons reçu en 2022 moins de personnes présentant des addictions à l'alcool ou aux substances fortes avec des consommations massives même si ces problématiques restent très courantes chez une partie de nos bénéficiaires.

Néanmoins, les conduites addictives constatées ont un impact important tant sur la santé physique et psychique de la personne que sur leur capacité à gérer un budget et donc créer une épargne. Pour une personne au RSA, les dépenses liées à l'addiction atteignent parfois la moitié des ressources perçues au mois entre les cigarettes et l'alcool en particulier. Dans ce genre de situation, l'accompagnement aux soins est primordial et l'addiction rajoute une contrainte supplémentaire pour la concrétisation d'un projet d'accès au logement.

Cette année une personne voulant absolument obtenir son appartement a usé de bonnes et mauvaises stratégies pour maintenir son épargne. Ne pouvant réduire sa consommation de tabac, elle s'est mise à récupérer des mégots de cigarettes entamées, ou à demander de l'argent en fin du mois à des personnes dans la rue afin de ne pas utiliser ses économies. Nous avons échangé avec lui afin qu'il puisse adopter un comportement sain quitte à réduire l'économie à réaliser. Nous l'avons orienté également vers des services d'accompagnement à l'addiction mais celui-ci ne se sentait pas prêt à entamer cette démarche de réduction de ses consommations et encore moins de soin.

En 2022, l'équipe mobile d'Addiction France a pu initier quelques interventions collectives au CHRS Urgence ce que nous attendions depuis quelques années. Les thèmes abordés étaient variés (des pratiques addictives au numérique en passant par le jeu). Toutefois, la participation des personnes est restée faible pour diverses raisons possibles. Certaines personnes éprouvaient des craintes à échanger sur des sujets portant sur l'addiction en public notamment. En 2023, il faudrait améliorer ces séances, revoir le format sous forme d'ateliers plus éducatifs et ludiques, mieux transmettre l'information de notre part, travailler un point d'accroche des deux côtés... Nous craignons toutefois de voir cette action s'étioler dans le temps au regard des difficultés que semblent déjà éprouver cette équipe mobile à nous proposer une offre régulière, indispensable pour avoir un impact conséquent.

Reste la possibilité d'orientation vers les CSAPA¹⁸ dont les bénéfices ne peuvent être espérés que si la personne se présente réellement à ses rdv.

Orienter les personnes vers ces dispositifs n'est pas un souci en soi mais dans l'Est, il existe tellement peu d'interventions, d'ateliers collectifs menés en ce sens qu'il serait dommage de ne pas les faire perdurer. Les consommations d'alcool, de tabac, de jeux d'argent ou encore de sucre sont bien un fléau local, des enjeux de santé publique sur ce territoire et ne devraient donc non pas faire l'objet de développement ciblés sur des secteurs plus développés de l'île ou attractifs pour les professionnels.

¹⁸ Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie

V - LES PRESTATIONS

V-1 Les prestations d'aide à la vie courante

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Vestiaire | <input checked="" type="checkbox"/> Lave-linge |
| <input checked="" type="checkbox"/> Téléphone | <input type="checkbox"/> Consigne |
| <input checked="" type="checkbox"/> Salle de bains individuelle | <input checked="" type="checkbox"/> Restauration |
| <input checked="" type="checkbox"/> Salle de bains collective | <input checked="" type="checkbox"/> Livres, revues et journaux |
| <input checked="" type="checkbox"/> Aide financière | <input checked="" type="checkbox"/> Télévision |
| <input checked="" type="checkbox"/> Nécessaire d'hygiène | <input type="checkbox"/> Possibilité d'accueillir un animal |
| <input checked="" type="checkbox"/> Trousse de premiers secours | <input checked="" type="checkbox"/> Autres : nurserie, don de vêtements |

V-2 Les prestations d'accompagnement

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Accès aux droits | <input checked="" type="checkbox"/> Accès à l'alimentation et à la nutrition |
| <input checked="" type="checkbox"/> Accompagnement vers le logement | <input checked="" type="checkbox"/> Soutien psychologique à la personne |
| <input type="checkbox"/> Accompagnement vers l'emploi | <input checked="" type="checkbox"/> Soutien et développement à la parentalité |
| <input checked="" type="checkbox"/> Actions de prévention et d'accès à la santé | <input checked="" type="checkbox"/> Soutien à la gestion d'un budget |
| <input checked="" type="checkbox"/> Accès à la vie sociale, à la culture, à la citoyenneté | <input type="checkbox"/> Autres |

V-3 Les modalités de restauration

Les personnes disposent-elles d'un équipement pour la restauration ?

- OUI, NON,

Les personnes disposent-elles d'une prestation restauration ?

OUI, NON,

Si oui, s'agit-il ?

- D'une prestation fourniture des repas réalisés en interne.
 D'un prestataire externe
 De repas éducatifs (équipements et produits d'alimentaires mis à disposition des usagers par l'institution et gestion et préparation des repas par les usagers)

Les repas proposés :

Petit-déjeuner Déjeuner Goûter (enfants) Dîner

Episodes cycloniques

L'année 2022 a été marquée par deux phénomènes météorologiques majeurs que le CHRS Urgence n'avait pas connus depuis longtemps. En termes de logistique, nous étions bien préparés à affronter l'évènement entre les procédures établies et connues de tous, les réserves alimentaires dédiées ou encore les lampes et postes de radio distribués. Se posait alors la gestion des personnes accueillies pendant ces temps d'isolement.

Forts de notre expérience acquise de l'épisode de confinement en 2020 et de nos procédures de confinement lorsque les personnes sont positives au COVID, nous n'avons pas noté de difficultés dans l'accompagnement des personnes au niveau de la gestion du stress notamment. Bien au contraire, le collectif a bien vécu ces deux passages cycloniques. De la lecture et des jeux ont été distribués aux familles, la préparation et le service des repas pouvaient être assurés en cas de coupure de courant...

Le personnel encadrant a par ailleurs été renforcé pour une meilleure gestion du collectif en permettant des temps de repos et la relève post alerte rouge y était également bien préparée. Nous avons connu plus d'épisodes compliqués notamment par le passé pendant les manifestations des gilets jaunes où nous nous sommes sentis plus « isolés » sur des périodes bien plus longues.

VI- L'HEBERGEMENT

VI- 1 Le taux d'occupation

Pourcentage de nuitées réalisées calculé sur le nombre de personnes accueillies	Pourcentage de nuitées réalisées calculé sur la capacité financée*
Annuel 2021 : 96,11 %	Annuel 2021 : 96,81 %
Annuel 2022 : 100,57 %	Annuel 2022 : 94,35 %

* calcul sur la capacité d'accueil de la chambre occupée, quelque soit le nombre de personne hébergée

Ex. 1 chambre capacité d'accueil de 4 personnes, orientation/hébergement d'1 personne seule, sera considérée comme occupée à taux plein.

Commentaires :

Nous notons tout d'abord un taux d'occupation (calculé sur les nuitées réelles) très élevé en raison d'une optimisation de l'occupation de nos chambres qui offrent, de par leur conception, une certaine souplesse dans les possibilités d'hébergement de différentes typologies. Ainsi, nous avons régulièrement accueilli plus de 35 personnes au sein de notre établissement. En revanche et pour ne pas trop dépasser notre autorisation à hauteur de 35 places d'accueil, nous avons parfois été contraints de fermer certaines chambres ce qui a diminué le taux d'occupation calculé sur la capacité financée.

En 2022, nous avons également procédé à différents travaux en termes d'étanchéité du toit et également concernant le circuit de plomberie pour la production d'eau chaude solaire. Des chambres ont dû être bloquées pendant la réalisation de ces travaux, ce qui explique la légère diminution du taux sur la capacité financée.

Nous avons par ailleurs renouvelé nos stocks de réfrigérateurs dans les chambres des personnes accueillies. Ce mobilier sert essentiellement au stockage des médicaments à usage personnel et autonome pour les personnes ainsi qu'aux denrées alimentaires pour les bébés et jeunes enfants. Nous pouvons aussi apporter une certaine souplesse selon les pathologies des personnes (personnes diabétique par exemple). C'est aussi un bon

indicateur pour renseigner sur la capacité de la personne à entretenir sa chambre car l'utilisation d'un réfrigérateur impose une hygiène régulière que nous pouvons évaluer dans le temps selon l'utilisation de la personne.

VI- 2 Les caractéristiques de l'hébergement

L'association gestionnaire est-elle propriétaire :

- de l'hébergement regroupé ? OUI NON

- de l'hébergement diffus ? OUI NON

L'association gestionnaire est-elle locataire :

- de l'hébergement regroupé ? OUI NON

- de l'hébergement diffus ? OUI NON

Caractéristiques de l'hébergement	Nombre de chambres / appartements en hébergement regroupé
Chambre individuelle (hors chambre d'hôtel)	
Chambre aménagée pour couple ou famille	
Chambre partagée entre plusieurs adultes (quatre lits maximums)	
dont chambre à 2 lits	
dont chambre à 3 lits	
dont chambre à 4 lits	
Dortoir (salle commune contenant au moins 5 lits)	
Studio ou appartement de type T1	11
Appartement ou maison de type T2	5
Appartement ou maison de type T3	
Appartement ou maison de type T4 ou plus	
TOTAL	16

L'accès au numérique

La fin de l'année a vu la mise en place d'un accès au WIFI au sein de la structure. Chaque ménage peut ainsi se connecter avec un code qui lui est propre. Il est vrai que la plupart des personnes ont maintenant des smartphones avec un accès illimité. Cependant, l'utilisation d'internet va permettre aux familles avec adolescents de pouvoir utiliser PRONOTE sur les ordinateurs, de faire les recherches pour les devoirs... Pour les personnes sans ressource, la communication par webcam peut leur permettre d'échanger avec les membres de leur famille sans payer un abonnement téléphonique.

D'année en année, nous constatons surtout que l'ensemble des démarches administratives se font en ligne. C'est certes un gain de temps pour constituer un dossier (exemple de l'obtention du SNE¹⁹ en une semaine au lieu de deux mois ce qui permet de gagner du temps pour les appuis logement) mais le « tout numérique » crée également des fractures et des inégalités en termes d'accès pour le public le plus fragile.

« Surfer sur le net » ne veut pas dire savoir utiliser toutes les possibilités qu'offre cet outil. Les applications de nos jours proposent aux personnes des réponses binaires et une utilisation d'apparence simplifiée. Par exemple, quand il y a une rupture de droits au niveau de la CAF, il faut parfois passer par plusieurs sous-menus afin de trouver l'origine du problème, ce qui n'est pas à la portée de tous. Les personnes nous sollicitent souvent car ils ne comprennent pas l'information affichée sur les applications. La prise de rendez-vous n'est pas non plus simple par internet. L'accueil téléphonique reste le moyen le plus simple d'utilisation mais depuis le COVID, les attentes au téléphone sont très longues et l'accueil physique se fait de plus en plus rare dans les administrations. Certains opérateurs préfèrent rappeler les personnes sur leur téléphone, ce qui implique encore que la personne doit avoir un téléphone avec lui. Au XXI siècle, réaliser une démarche administrative implique obligatoirement d'être possession d'un numéro de téléphone et d'une adresse mail.

Nous essayons donc de partager avec eux des astuces pour faciliter leur navigation comme une bonne gestion de leurs coordonnées numériques lors de nos accompagnements. Nous les accompagnons systématiquement dans la création d'un compte AMELI²⁰ et pour les

¹⁹ Système National d'Enregistrement de la demande de logement social

²⁰ Assurance Maladie En Ligne

impôts afin de faciliter leurs démarches administratives, notamment au moyen de FranceConnect²¹ qui est un site du gouvernement permettant de centraliser l'accès à différents services (CAF, AMELI, retraite, citoyenneté...) avec un seul mot de passe. Ce que nous faisons il y a quelques années lorsque nous accompagnions les ménages dans le rangement de leurs papiers administratifs dans un porte document tient maintenant dans une clé USB ou un téléphone portable en l'occurrence.

VII- LES PERSONNES SORTIES

VII-1 Répartition des personnes selon la durée de prise en charge

Durée de prise en charge	Nombre total de SORTIES 2021			
	Personnes	%	Ménages	%
Total	128	100,00	48	100,00
1 nuit	3	2,34	1	2,08
- de 3 nuits (2 nuits)	4	3,13	1	2,08
3 nuits à 1 semaine (3 à 7 nuits)	14	10,94	6	12,51
+ d'une semaine à – de 15 jours (8 à 14 nuits)	2	1,56	1	2,08
De 15 jours à – d'un mois (15 à 30 nuits)	7	5,47	4	8,33
+ d'un mois (31 nuits et +)	98	76,56	35	72,92

Durée moyenne de séjour : **80,94 jours** (calcul sur total personnes accueillies)

Durée moyenne de séjour : **83,96 jours** (calcul sur total personnes sorties)

Pourcentage de personnes ayant effectué plusieurs séjours (plusieurs jours consécutifs avec interruption) dans la structure : **0 %**

²¹ www.franceconnect.gouv.fr

Durée de prise en charge	Nombre total de SORTIES 2022			
	Personnes	%	Ménages	%
Total	136	100,00	58	100,00
1 nuit	14	10,29	7	12,07
- de 3 nuits (2 nuits)	9	6,62	3	5,17
3 nuits à 1 semaine (3 à 7 nuits)	13	9,56	6	10,34
+ d'une semaine à – de 15 jours (8 à 14 nuits)	11	8,09	4	6,90
De 15 jours à – d'un mois (15 à 30 nuits)	11	8,09	7	12,07
+ d'un mois (31 nuits et +)	78	57,35	31	53,45

Durée moyenne de séjour : **69,58 jours** (calcul sur total personnes accueillies)

Durée moyenne de séjour : **54,56 jours** (calcul sur total personnes sorties)

Pourcentage de personnes ayant effectué plusieurs séjours (plusieurs jours consécutifs avec interruption) dans la structure : **0,58 %**

Commentaires :

Nous constatons cette année une baisse des durées de séjour qui s'explique par un travail acharné de l'équipe sociale axé sur l'obtention de logement. Mise à jour des droits, demande de numéro unique, constitution des dossiers de priorisation et leur envoi sont autant de démarches réalisées pour, avec et par les bénéficiaires dans les jours à semaines qui suivent leur arrivée. Suite à cela, les bailleurs sont relancés régulièrement et nous invitons les ménages à se faire connaître des autres acteurs pouvant jouer un rôle dans l'obtention dudit logement à travers notamment les contingents préfectoral, départemental ou mairie.

Il n'en demeure pas moins vrai que nous ne sommes pas revenus à nos temporalités « pré COVID » et force est de constater que l'accès au logement est de plus en plus complexe. Manque de petits et très grands logements, coût de la construction et du foncier, augmentation des publics prioritaires et priorités (PDALHPD et DALO en particulier) sont autant d'obstacle à la politique du logement d'abord.

La participation des personnes accueillies

Il n'existe pas de Conseil de Vie Sociale au sein du CHRS Urgence comme le recommande la loi du 2 janvier 2002 car les temporalités de séjour caractérisées par un turn-over important rendraient la mise en œuvre de cette instance peu pertinente et nous obligerait à prévoir des élections chaque trimestre. Cependant, nous réalisons une fois par mois une réunion dite « accueillis-salariés » où les personnes et les professionnels du centre peuvent échanger sur le fonctionnement, des faits d'actualité, partager des astuces, évoquer une difficulté qu'on a pu rencontrer par exemple lors d'une démarche administrative. Chaque ménage est ainsi amené à se prononcer sur le règlement de fonctionnement et soumettre son avis quant à une évolution souhaitée ou souhaitable.

Ce temps est un moment de convivialité où l'on peut se restaurer tout en discutant. Au-delà de cette idée de partage, nous souhaitons rendre plus vivants ces instances institutionnelles en améliorant l'organisation de ces réunions. Rendre par exemple acteur les personnes dans l'élaboration de l'ordre du jour, dans sa restitution également. Travailler en avance et s'appuyer sur des personnes ressources afin d'animer cette séance revêt un enjeu majeur de cette forme de participation.

Tout au long de l'année, nous essayons de rendre festifs certains moments clés des grandes fêtes communément célébrées (mardi gras, pâques, halloween, Noël...). En amont, nous proposons aux personnes des petits ateliers préparatif ou de décoration afin qu'elles s'investissent et s'approprient ces temps de partage.

L'année 2022 est également une année charnière à travers la réécriture du projet d'établissement qui s'opère tous les 5 ans. Nous avons fait appel à une consultante experte extérieure afin de nous accompagner dans la production de cet écrit. L'objectif a été d'apporter un regard extérieur et neutre à cet écrit obligatoire et réglementaire.

Cela s'est déroulé sous forme de groupes de travail thématiques composés des différents acteurs de notre action dont les ménages accueillis. Ces derniers ont montré un réel intérêt à participer et contribuer à cet exercice collectif au cœur duquel ils se trouvent étant bénéficiaires de nos prestations. Nous avons ainsi pu récolter les avis, les ressentis, les critiques (positives ou négatives) des personnes ce qui nous a permis d'avoir un double regard et une prise de recul nécessaire sur la vision du fonctionnement du centre. L'équilibre

entre la réalité institutionnelle et la réalité de leur quotidien est ce vers quoi doit tendre cette évaluation.

En 2022, nous avons également pu organiser plusieurs sorties. Une des plus marquantes fut la visite d'une ferme pédagogique dans l'Est. Ce fut un moment magique pour les familles et les enfants notamment pour celles qui n'ont pas pour habitude de côtoyer des animaux au quotidien. Moment de détente ou d'amusement pour certains, ce fut aussi un temps thérapeutique pour d'autres, du fait de pouvoir être en interaction avec les animaux de la ferme. Une activité botanique leur a été également proposée (empotage de piments). Nous avons ramené ces pots à la structure afin d'enrichir notre petit potager que nous avons lancé en 2021. Quand les ateliers s'y prêtent ou quand le sujet est d'actualité, nous essayons d'apporter une touche d'écologie dans nos pratiques par la transmission d'informations ou autres.

Nous avons donc fini cette journée par la dégustation d'une glace au Colosse pour terminer sur une pointe de douceur. Un questionnaire de satisfaction leur a été proposé afin de recueillir leurs avis et nous améliorer par la suite.

Lors des journées du CRPA²², nous sollicitons également la participation de tous pour ces instances incontournables. Au-delà des thèmes abordés, c'est un moyen aussi pour permettre aux personnes de connaître du monde, d'échanger sur leurs expériences de vie, leurs difficultés... Les personnes se sentent écoutées et soutenues durant ces instances et peuvent intégrer le réseau du CRPA par la suite et être force de proposition.

Enfin, chaque année la mairie de Bras Panon organise un arbre de Noël à destination des enfants en institution auquel nos familles sont conviées. Cette année, le CCAS a souhaité mettre en place un repas partage sur le thème de Noël. Les parents et les enfants accompagnés par des professionnels ont ainsi pu confectionner ensemble différents mets. Au lieu de la traditionnelle distribution de cadeaux, cela a permis aux familles d'apprendre certaines compétences culinaires mais avant tout de partager un moment privilégié avec leurs enfants. Cette activité devrait être renouvelée en 2023 ainsi qu'à plusieurs moments de l'année et l'accent devrait être mis sur l'éducation à la nutrition pendant les ateliers.

²² Conseil Régional des Personnes Accueillies et accompagnées

VII- 2 Evolution des ressources financières

A l'entrée

Nature des ressources	Nombre de personnes 2021	En %	Nombre de personnes 2022	En %
Sans ressources	43	33,59	20	14,71
En attente de ressources	11	8,59	12	8,82
RMI / RSA / API	50	39,06	59	43,38
AAH	5	3,91	4	2,94
Assedic	8	6,25	2	1,47
Prestations familiales	5	3,91	7	5,15
Emploi	1	0,78	12	8,82
Stage/Formation				
Autres allocations (ASS, rente AT, allocation d'insertion, retraite...)	2	1,57	1 (retraité)	0,74
Autres : non communiquée	3	2,34	19	13,97
Total	128	100.00	136	100.00

A la sortie

Nature des ressources	Nombre de personnes 2021	En %	Nombre de personnes 2022	En %
Sans ressources	33	25,78	12	8,82
En attente de ressources	2	1,56	2	1,47
RMI / RSA / API	57	44,53	77	56,62
AAH	5	3,91	4	2,94
Assedic	8	6,25	2	1,47
Prestations familiales	9	7,03	7	5,15
Emploi	6	4,69	12	8,82
Stage/Formation				
Autres allocations (ASS, rente AT, allocation d'insertion, retraite...)	5	3,91	1	0,74
Autres : non communiquée	3	2,34	19	13,97
Total	128	100.00	136	100.00

Commentaires :

Il y a peu d'évolution des ressources chez les familles entre l'entrée et la sortie du CHRS urgence. Pour celles qui n'ont pas de ressource, il s'agit dans la majorité des cas de personne de nationalité étrangère en situation administrative provisoire ou irrégulière.

Prenons l'exemple d'un couple d'étrangers arrivés sur le territoire en 2018. Ils ne peuvent pas prétendre à un titre de séjour car ils n'ont pas les cinq ans de présence attendus par l'administration. Monsieur a un grand-père français et a entamé des démarches auprès d'un avocat en 2019 afin que son père soit reconnu français et par filiation lui et ses enfants devraient obtenir la nationalité française. Le jugement a déjà été reporté trois fois et Monsieur attend la dernière décision qui doit se faire au milieu de l'année 2023. Cette personne travaille de façon non déclarée afin de payer l'avocat, car il ne peut prétendre au titre de séjour lui autorisant le travail. Nous l'avons accompagné dans la constitution d'une demande d'aide juridictionnelle à laquelle il a droit, son avocat ne lui ayant malheureusement pas proposé la démarche.

VII-3 Nature du logement à la sortie

Fin de prise en charge	Nombre total de personnes SORTIES 2021	En %	Nombre total de personnes SORTIES 2022	En %
Logement personnel durable	64	50,00	63	46,32
Pension / hôtel (financement Etat)				
Pension / hôtel (hors financement Etat)	2	1,56		
Retour au domicile	5	3,91	6	4,41
Domicile parental				
Hébergement par des tiers (famille d'accueil, famille, amis)	14	10,94	31	22,79
Hébergement d'insertion (C.H.R.S., ALT...)	40	31,25	15	11,03
Etablissement médical ou médico-social			1	0,74
Hors département (métropole, autres)	3	2,34	3	2,21
Prison				
A la rue				
Autres :			3 (arrêt de séjour) 2 (départ volontaire)	2,21 1,47
Sortie non communiquée			12	8,82
Total	128	100,00	136	100,00

Commentaires :

Le logement d'abord

Le plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme, dit plan logement d'abord a pour ambition de diminuer de manière significative le nombre de personnes sans domicile d'ici 2022. Il s'agit de privilégier des solutions pérennes de retour au logement plutôt que de multiplier les réponses d'hébergement à court terme (urgence) ou moyen terme (insertion). Dit comme cela, le public en CHRS urgence s'inscrit pleinement dans cette action.

Toutefois, nous verrons au travers de nombreux exemples concrets que cette volonté « d'accélérer l'accès » a ses limites et que certaines personnes ont du mal à trouver leur place au sein des dispositifs censés le permettre.

En 2022, nous avons eu une personne qui lors du passage de la CALEOL²³ avait à la fois un DALO, un PDAHLPD et était également priorisée sur le contingent départemental. En deux mois, il a été attributaire en rang 3 deux fois et a eu le logement à la troisième commission. Il s'agit d'un homme seul au RSA. La personne ayant une forte motivation a su conserver son épargne, a continué à rechercher des formations durant le temps des deux refus. Mais le public que nous accompagnons est pour la majorité constitué de personnes fragiles, ayant un rapport à l'échec très complexe et n'ont pas tous le recul nécessaire pour aborder des refus consécutifs des bailleurs sociaux. Les priorisations ne garantissent aucunement l'accès au logement rapide même pour les personnes admises en centre d'hébergement.

Nous avons aussi eu le cas d'une personne qui avait pu réaliser une épargne de 1500 euros au bout de 4 mois au centre ce qui est conséquent. Elle avait l'ensemble de ses droits à jour mais le bailleur lui demandait l'avis d'imposition de 2022 sur ses revenus de 2021. Elle a fait la déclaration en août 2022 mais elle dépend du centre des impôts de métropole en tant que personne résidant à l'étranger à l'époque. Le bailleur a toutefois accepté de présenter son dossier à la CALEOL, elle se voit attribuer le logement au rang 1 sous réserve de fournir le dit-document sous dix jours. Nous avons interpellé le SIP à plusieurs reprises, leur joignant nos échanges avec le bailleur. Néanmoins le service des impôts n'a pu fournir le document à Madame malgré nos nombreuses sollicitations ce qui a conduit à la perte de ce logement.

En colère, Madame ne comprend pas pourquoi le logement lui a été refusé. Paradoxalement, nous étions en capacité de prouver au bailleur l'ensemble des ressources que Madame a perçues en 2021. Le bailleur nous avance alors que la loi est ainsi et que le document est obligatoire. Les outils de la politique du logement d'abord semblent ainsi encore insatisfaisants et ne prennent par exemple pas compte des conditions d'accès à la CALEOL.

Prenons le cas maintenant d'une personne à la retraite dont la pension est proche du SMIC et ne pouvant bénéficier que de 30 euros d'allocations logement. Nous avons eu plusieurs demandes refusées au motif que pour les typologies de logements adaptées (T1 pour la plupart), Monsieur ne pouvait y prétendre car son revenu fiscal était légèrement trop haut, il ne pouvait bénéficier des logements dit très sociaux. Pour les logements de type T2, le taux

²³ Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements

d'effort dépassait les 30% autorisés pour cette situation. A l'issu de l'année, Monsieur est encore en structure et envisage de quitter le CHRS pour un hébergement précaire. Nous avons constaté que certains bailleurs incluent d'autres charges que le loyer strict pour faire dépasser le taux d'effort.

En plus des difficultés liées au passage en CALEOL, les personnes peuvent rencontrer divers obstacles une fois leur attribution validée. Nous constatons ainsi parfois que les signatures de bail se font bien après le passage en CALEOL : travaux dans le logement qui ralentissent le contrat de bail, attribution de logement alors que le locataire précédent est encore présent, passage en CAL pour des logements en cours de construction et livrables plusieurs mois après... Lorsque le bailleur attribue pour ce type de situation, il ne peut pas positionner le ménage pour un autre de ses logements, c'est une perte de temps considérable pour notre CHRS Urgence et une véritable mise à l'épreuve pour les ménages.

En 2021, une personne s'est vue attribuer le logement au mois de septembre 2021 mais l'état des lieux de sortie de l'ancien locataire ne s'est pas fait, celui-ci ayant quitté le territoire et étant injoignable, une procédure d'expulsion a dû être engagée. La personne accueillie a fini par signer le bail au mois de janvier 2022 !!!

La politique de logement doit aussi permettre de renforcer et d'articuler l'accompagnement social au niveau du maintien. Nous constituons ainsi des demandes d'ASLL, d'AVDL pour les ménages en difficulté. Plus rarement nous pouvons aborder avec eux les notions de mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial et quand la situation le nécessite, nous proposons à la personne d'envisager une mesure de protection juridique.

Dans la grande majorité des cas, un accompagnement au maintien est suffisant quand celui-ci est sollicité en amont. En effet, en plus des délais d'accès, se rajoute également le délai d'attente de l'exercice de ces dispositifs qui arrivent régulièrement bien après l'obtention du logement laissant ainsi la place à de nombreuses dérives.

En 2022, nous avons accompagné à nouveau une personne qui était passée au centre en 2018. A cette époque, nous avons préconisé une demande d'hébergement d'insertion au vu de la complexité de la situation. Toutefois, aucune solution d'hébergement accompagné ne lui a été accordée à l'époque malgré nos préconisations et nous avons dû l'accompagner vers du logement avec une mesure AVDL. Il se trouve que la personne n'a pas su investir son

logement et a rapidement cumulé d'immenses dettes. Pour son deuxième séjour, nous sollicitons alors un CHRS Hors Les Murs. Ce dispositif a pour vocation de proposer un accompagnement de type CHRS (donc renforcé) mais au domicile de la personne. La personne obtient alors un logement sur le secteur de Bras Panon. Toutefois, nous apprenons après validation en commission SIAO que le dispositif CHRS HLM n'intervient pas au-delà du secteur de Sainte Suzanne. Cela est un non-sens car la captation des logements dans l'Est est plus facile que les autres secteurs de l'île, or les professionnels n'y interviennent pas alors même qu'il s'agit d'un dispositif censé aller vers les ménages. A défaut, le dispositif AVDL est de nouveau proposé à la personne. Cette personne ne souhaitant pas une mise sous protection, un retour à la précarité est le cycle qu'elle a mis en place depuis plusieurs années lorsque les difficultés deviennent insurmontables et que les dispositifs ne s'adaptent pas aux besoins de chacun.

Nous observons également que le délai d'attente est présent dans l'attribution des aides possibles. Par exemple, il y a quelques années lorsque nous sollicitons une demande de FSL²⁴ pour du mobilier de première nécessité, l'aide pouvait être attribuée dans le mois de demande. Nous constatons à présent des délais qui peuvent aller de 4 à 5 mois. Au vu de nos missions d'hébergement d'urgence et du turn-over, nous ne pouvons-nous permettre de garder la personne aussi longtemps en plus des délais évoqués avant. Stratégiquement, nous mettons en avant la demande d'aide pour le dépôt de garantie et sollicitons différentes associations pour les aides d'ameublement. Le montant de l'épargne est donc essentiel pour le niveau de « confort » souhaité par le ménage lors de l'installation. L'effort budgétaire demandé n'est pas à la portée de tous mais nous nous assurons que les personnes avec enfants aient le strict minimum demandé lors de l'accès.

Un des points que la Politique du Logement d'abord souhaite mettre en avant est de prévenir les ruptures des personnes sortant du logement notamment pour celles victimes de violences conjugales. En 2021, nous avons accompagné une personne étrangère victime de violence qui a accédé à un logement par le biais d'un bailleur social. Celle-ci avait porté plainte et entamé des démarches de séparation. Cette année, elle nous a contactés car elle se retrouve en rupture de ressources. En effet, nous apprenons que dans ce cas précis, la

²⁴ Fonds de Solidarité pour le Logement

CAF alloue le RSA uniquement pendant un an après une séparation avec un conjoint français. La personne n'ayant pas les 5 ans requis de présence sur le territoire, elle ne peut prétendre à aucune autre ressource. Le système lui a donc permis d'accéder à un logement provisoirement sans garantir son maintien financier à long terme, la seule solution restant étant d'exercer un emploi rémunéré.

En 2022, nous avons été de nouveau confrontés à cette situation sauf que la personne s'est vue bloquer ses droits après deux mois d'admission au centre, s'étant séparée de son mari en 2021. N'ayant également pas les 5 ans de résidence sur le territoire (seulement en 2025), nous avons constitué une demande d'hébergement d'insertion auquel elle ne pourra accéder qu'après des mois. La personne était déjà attributaire de son numéro unique et avait commencé à se constituer une épargne. Au final sans évolution de sa situation, elle va de nouveau passer des mois à attendre dans un CHRS d'insertion dont le coût au mensuel est sûrement supérieur à ce qu'elle pourrait avoir comme aide mensuellement en termes d'allocation. Il faut aussi prendre en considération l'effet négatif sur l'état psychologique de la personne et la perte en autonomie possible.

Nous avons enfin eu le cas de deux personnes qui avaient en leur possession des meubles de première nécessité. Une avait entreposé ses biens provisoirement chez une amie et l'autre personne avait loué un conteneur au mois. Dans les deux cas, le bailleur a tardé dans la visite du logement et la signature du bail. Les familles se sont retrouvées en difficulté pour préserver leurs meubles. Pour les prochaines situations, il faudrait envisager un partenariat avec une association ou solliciter l'aide des collectivités locales dans la location de garde-meubles à bas prix. Il existe depuis plusieurs années des épiceries solidaires, des garages solidaires afin d'accompagner des familles en difficulté, un espace pouvant servir de stockage pourrait être à envisager.

En conclusion, nous pouvons constater que la politique du logement d'abord a surtout favorisé l'accès aux CALEOL mais ne détermine en rien l'obtention du logement ni ses temporalités. Le maintien en logement, les solutions envisagées pour l'accompagnement à domicile restent également toujours fragiles pour les familles les plus en difficulté.

Le logement d'abord ... mais pas tout de suite ... et pas pour tous

Le tableau montre que le pourcentage d'accès au logement se maintient et qu'il y a une diminution de personnes orientées vers les structures d'insertion comme le préconise le logement d'abord dans son plan quinquennal. Pourtant ces chiffres peuvent aussi révéler une autre réalité. En effet ces dernières années, le nombre de structures d'insertion a diminué. Les personnes ne pouvant aller vers du logement sont orientées principalement vers ces structures. Nous avons vu que ces personnes selon leurs situations ne verront pas d'évolution avant plusieurs années. Cette embolie impacte donc les durées de séjour de nos personnes orientables vers l'insertion, auquel se rajoute le délai d'attente des personnes vers l'accès au logement comme vu précédemment. Le CHRS urgence est donc lui-même en stagnation et nous ne pouvons plus assurer le turn-over d'afin d'accueillir les personnes du 115 et en PGH.

Cela pourrait également expliquer le fort pourcentage de personnes trouvant une solution d'hébergement chez des tiers, ne pouvant plus attendre en hébergement institutionnel au vu des délais d'accès pour un logement.

VIII- INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

VIII -1 La durée de séjour des personnes accueillies

2021										
Durée séjour	0 à 3 jours	4 à 7 j	8 à 11 j	12 à 15 j	16 à 19 j	20 à 23 j	24 à 27 j	28 à 30 j	31 j et +	%
Personne										
Isolé	2	2	1	1	1	2			7	9,94
Isolé +1	2			6	2		2		16	17,39
Isolé +2					6				21	16,77
Isolé +3	4	4		8		4	4		16	24,84
Isolé +4									10	6,21
Isolé +5 et+									12	7,45
Couple		2		2					2	3,73
Couple +1	3								3	3,73
Couple +2		8		4					4	9,94
Couple +3										
Couple +4 et+										
TOTAL	11 6,83	16 9,94	1 0,62	21 13,04	9 5,59	6 3,73	6 3,73	0 0,00	91 56,52	100,00

2022										
Durée séjour	0 à 3 jours	4 à 7 j	8 à 11 j	12 à 15 j	16 à 19 j	20 à 23 j	24 à 27 j	28 à 30 j	31 j et +	%
Personne										
Isolé	5		1		1	3	2		12	14,04
Isolé +1	6	4	2				2		16	17,54
Isolé +2	6	3	3			3			12	15,79
Isolé +3	4		4						20	16,37
Isolé +4	5		5		5				5	11,70
Isolé +5 et+										
Couple			2	2					6	5,85
Couple +1	3		3						3	5,26
Couple +2									12	7,02
Couple +3									5	2,92
Couple +4 et+									6	3,51
TOTAL	29 16,96	7 4,09	20 11,70	2 1,17	6 3,51	6 3,51	4 2,34		97 56,73	100,00

VIII -2 Le nombre d'enfants mineurs accueillis avec leur(s) parent(s) par tranche d'âge

Moyenne d'enfants mineurs accueillis par mois	2021		2022	
	7,42		7,08	
Nombre d'enfants accueillis soumis à l'obligation scolaire (de 6 à 16 ans)	65		50	
Tranches d'âge	Nombre d'enfants accueillis		Nombre d'enfants accueillis	
0 à 1 an	13	26,97	20	37,65
2 ans	11		12	
3 ans	9	29,21	9	25,88
4 ans	5		7	
5 ans	12		6	
6 ans	4	43,82	4	36,47
7 ans	2		6	
8 ans	6		3	
9 ans	5		2	
10 ans	6		4	
11 ans	3		1	
12 ans	2		2	
13 ans	2		2	
14 ans	1		2	
15 ans	6		2	
16 ans	1	0		
17 ans	1	3		
TOTAL	89	100,00	85	100,00

Commentaires :

Nous constatons que la proportion d'adolescents et de préadolescents a un impact dans le quotidien de l'établissement. En effet, ceux-ci ont le désir de s'autonomiser, de s'affranchir vis-à-vis de leurs parents. Ils doivent à la fois intégrer les règles imposées par ces derniers et se conformer aussi aux règles de la structure. Certains parents se retrouvent parfois démunis

par rapport à tous ces changements et nous les accompagnons au mieux dans leur parentalité.

Si les jeunes au-delà de 16 ans et non scolarisés ne sont pas sollicités très rapidement dans un projet de formation ou d'insertion professionnelle, ils sont souvent happés par la mauvaise influence que peut présenter collectif. Nous avons aussi le cas où l'adulte va se démobiliser dans son rôle de parent et donner une grande part responsabilité à l'aîné par rapport aux membres de la fratrie.

Nous orientons donc les familles vers les centres de planification familiale. Les personnes accueillies ont donc la possibilité d'échanger avec des professionnels sur des sujets parfois encore sensibles. Les adolescents peuvent aussi s'exprimer individuellement, action qu'il n'était pas possible de mener avec certains partenaires actuels (Equipe mobile de l'EPSMR notamment).

VIII -3 Les femmes enceintes accueillies :

MOTIF D'ADMISSION										
2021										Total
Conflit Familial	Rupture Conjugal	Violences Conjugales	Rupture hébergement Amical	Sortie pension	Sortie hôpital	Expulsion locative	Arrivée à la Réunion	Errance	Autres	4
		1	1	1		1				
2022										Total
			1					1		2

AGE			
2021			Total
18-25 ans	26-34	35 et plus	4
	4		
2022			Total
2			2

SITUATION FAMILIALE				
2021				Total
Femme seule	Femme avec enfant	Couple sans enfant	Couple avec enfant	4
	4			
2022				Total
		2		2

SITUATION MATRIMONIALE					
2021				Total	
Concubinage	Célibataire	Mariée	Séparée	Divorcée	4
	1	1	2		
2022				Total	
2					2

DUREE DE SEJOUR				
2021				Total
De 1 à 7 nuitées	De 8 à 14 nuitées	De 15 à 21 nuitées	22 nuitées et plus	4
1			3	
2022				Total
			2	2

	Orientation										
Total	2021										
4	Retour au domicile	Hébergement établissements		Héb. Familial	Héb. amical	Famille d'accueil	Pension	Autre département	Logement autonome	Info non communiquée	Autres
		CHRS ALT	Relais Fam.								
		2									
		2							2		
Total	2022										
2									2		

III -4 Comptabilisation des EVASAN et autres situations

2021

Type de voyage / soin	NATIONALITE						
	Provenance	Français			autres		
		Métropole Reunion	Mayotte	Zone Océan Indien	Union européenne	Hors Union européenne	Zone Océan Indien
EVASAN							17
Transfert sanitaire							
Rapatriement sanitaire							
Transfert sanitaire sauvage							

2022

Type de voyage / soin	NATIONALITE						
	Provenance	Français			autres		
		Métropole Reunion	Mayotte	Zone Océan Indien	Union européenne	Hors Union européenne	Zone Océan Indien
EVASAN							4
Transfert sanitaire							
Rapatriement sanitaire							
Transfert sanitaire sauvage							

Commentaires :

Nous constatons une nouvelle diminution des publics provenant d'une évacuation sanitaire. Il est toujours difficile d'évaluer le nombre de personnes concernées au regard de l'aspect déclaratif de ces situations. Les personnes restent discrètes et assez évasives sur le sujet tant sur la mise en place que sur la fin de la prise en charge. En effet, les ménages qui arrivent en centre d'hébergement ont de fait quitté l'EVASAN, bien souvent contre signature d'une décharge auprès de l'hôpital où ils étaient pris en charge. Cette pratique questionne sur les discours qui nous sont rapportés et l'absence d'encadrement d'un dispositif pourtant précis dans sa mise en œuvre et son issue.

Il n'est pas rare de rencontrer des ménages persuadés qu'ils auront très rapidement des ressources et un logement chose que nous savons irréalisable avant des années.

Ces familles se retrouvent totalement désœuvrées une fois confrontées à la réalité de ce qui les attend, adhèrent parfois difficilement à toute forme d'accompagnement et passent de longs mois dans notre établissement.

L'accompagnement de ces ménages nous questionne profondément au regard de nos missions et de ce que nous pouvons réellement leur apporter au-delà des prestations dites hôtelières.

5. Tableau des appels d'urgences

NOMBRE D'APPELS DES SERVICES D'URGENCES ET DE L'ASTREINTES								
	SAMU		POLICE		POMPIERS		ASTREINTES	
	Appels	Déplacements	Appels	Déplacements	Appels	Déplacements	Appels	Déplacements
2021	7	2	1	1	0	4	156	1
2022	10	0	1	2	1	7	167	0

Commentaires :

Le fonctionnement des astreintes se poursuit cette année encore avec un roulement entre le directeur et les chefs de services. La transmission des informations liées à la quotidienneté ainsi que les évènements particuliers constituent la clé d'une bonne gestion de ces astreintes à travers des interventions adaptées dans une grande réactivité.

Une attention est portée à chaque fin de semaine par les cadres afin d'aborder le plus sereinement possible les temps de weekend.

Concernant les services d'urgences, ceux-ci sont sollicités lorsque cela est vraiment nécessaire et ce afin de ne pas perturber leur bon fonctionnement.

Conclusion :

Cette année 2022 s'est déroulée dans une certaine continuité d'action au quotidien au regard de la crise sanitaire qui se poursuit mais dans un contexte économique incertain. Malgré un assouplissement des règles imposées sur le territoire, nous avons fait le choix de maintenir un niveau d'exigence et d'attention relativement élevés ce qui nous a permis de limiter drastiquement les contaminations des ménages qui ont su se montrer compréhensifs.

Cette année a toutefois vu une reprise positive de l'activité et de l'accès au logement avec des chiffres qui montrent un retour à des durées de séjour plus faibles mais toujours élevées et l'augmentation du nombre de ménages accueillis ce dont nous ne pouvons que nous réjouir.

Le taux d'occupation (nuitées financées) reste lui élevé malgré une légère diminution due notamment à des travaux importants d'étanchéité et sur la production d'eau chaude. L'occupation réelle des chambres franchit en revanche la barre de 100% signe d'une grande rigueur dans l'optimisation de nos capacités d'accueil dans un hébergement humain et digne.

Nous avons une nouvelle fois accueilli une part très importante de familles avec enfants pour lesquels nous avons toujours à cœur d'être en étroite collaboration avec les services du Conseil Départemental, partenaire incontournable.

Nous avons également amorcé la réécriture du projet d'établissement de Fleur d'Eau en nous faisant accompagner par un cabinet extérieur spécialisé dont l'intervenante est venue à la rencontre des accueillis, de l'ensemble des salariés ainsi que du conseil d'administration et du SIAO afin de mieux appréhender les différentes composantes de notre activité et ainsi nous proposer une nouvelle mouture de ce document officiel et réglementaire. Il nous a ainsi été proposé différents sujets autour desquels les différents acteurs cités se réuniront afin d'en dégager la matière nécessaire à la production de notre nouveau projet d'établissement.

Un contexte économique incertain, l'augmentation de la demande et une démocratisation étendue des dispositifs de priorisation ont conduit à une mise en tension de l'accès au logement social qu'il faudra observer avec attention en 2023.

Nous nous dirigeons ainsi vers une nouvelle année, confiants au regard de l'évolution de certaines tendances mais attentifs aux changements qui pourront s'opérer sur le territoire avec la volonté ferme de permettre une insertion réussie à l'ensemble de nos ménages.