



SERVICE HEBERGEMENT D'INSERTION

4 rue Henri Vavasseur
97400 SAINT-DENIS

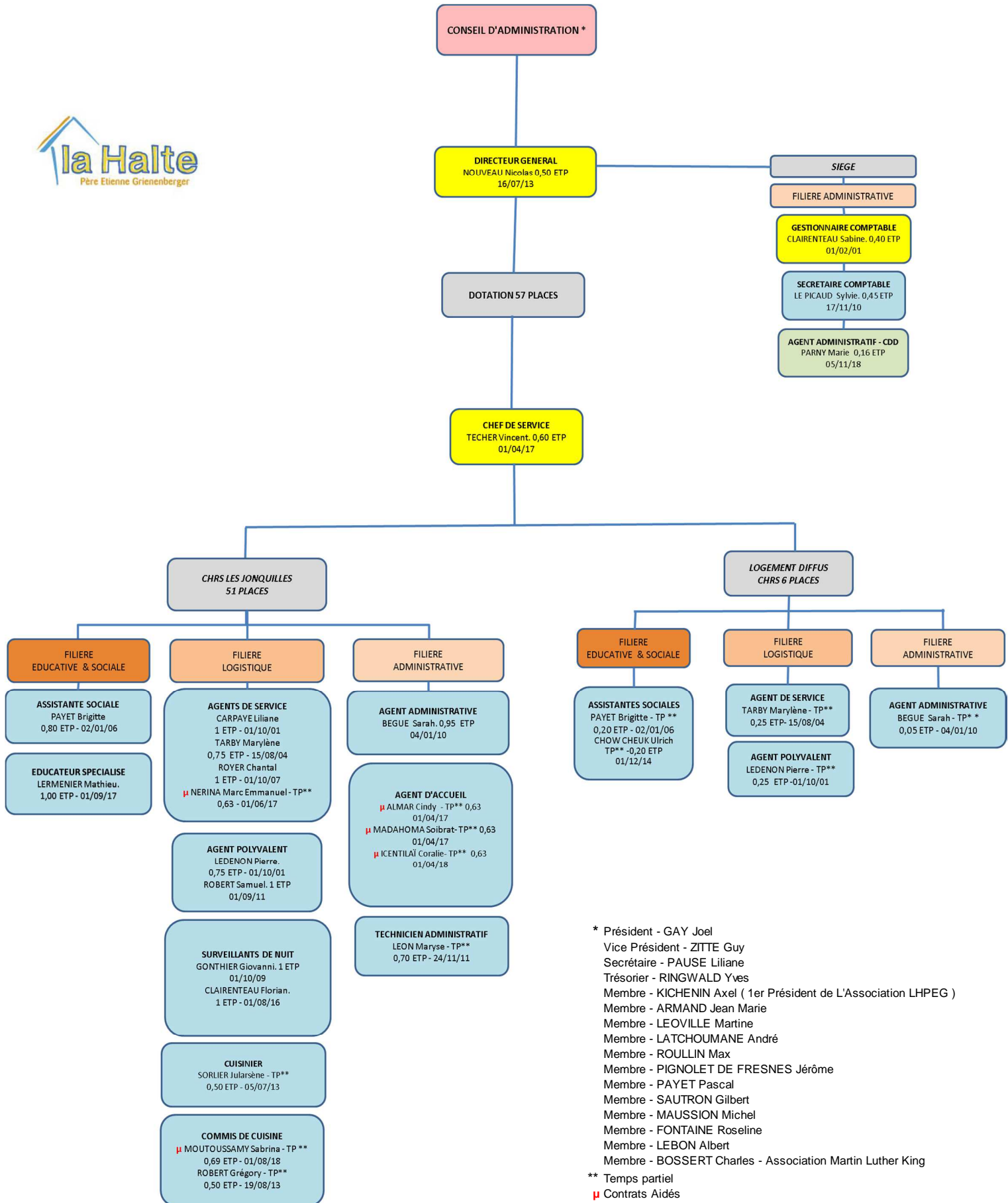
Tél. 0262 94 39 71
Fax 0262 30 66 54

Courriel : logementdinsertion@lhpeg.re

SOMMAIRE

ORGANIGRAMME.....	3
INTRODUCTION.....	4
I- IDENTIFICATION ET DESCRIPTIF DE L'ASSOCIATION ET DE L'ETABLISSEMENT.....	5
II - CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES DES PERSONNES PRISES EN CHARGE.....	6
III- INFORMATIONS RELATIVES AUX PERSONNES PRISES EN CHARGE	8
IV – L'ACCUEIL.....	13
V- LES ADMISSIONS.....	15
VI- LES PRESTATIONS.....	21
VII- L'HEBERGEMENT.....	23
VIII- LES SORTIES.....	27
IX- COMPTABILISATION DES EVASAN ET AUTRES SITUATIONS	33
CONCLUSION.....	34

ORGANIGRAMME DU CHRS LES JONQUILLES & DIFFUS - AU 31 DECEMBRE 2018



- * Président - GAY Joel
- Vice Président - ZITTE Guy
- Secrétaire - PAUSE Liliane
- Trésorier - RINGWALD Yves
- Membre - KICHENIN Axel (1er Président de L'Association LHPEG)
- Membre - ARMAND Jean Marie
- Membre - LEOVILLE Martine
- Membre - LATCHOUMANE André
- Membre - ROULLIN Max
- Membre - PIGNOLET DE FRESNES Jérôme
- Membre - PAYET Pascal
- Membre - SAUTRON Gilbert
- Membre - MAUSSION Michel
- Membre - FONTAINE Roseline
- Membre - LEBON Albert
- Membre - BOSSERT Charles - Association Martin Luther King

- ** Temps partiel
- μ Contrats Aidés

01/01/01 Date d'entrée dans l'association

INTRODUCTION

Cette année 2018 s'est en partie inscrite dans la continuité de travail réalisé l'année précédente. L'accompagnement social global des ménages les plus vulnérables reste le cœur de nos missions sur ce dispositif d'hébergement d'insertion en appartements diffus.

Bien qu'une refonte soit en cours sur le territoire et qu'il constitue une étape supplémentaire dans le parcours du ménage, force est de constater que certains d'entre eux font face à des difficultés et des troubles tels qu'un accès direct au logement serait les conduire à l'échec voire même en mise en danger. En ce sens, l'hébergement d'insertion constitue un temps de maturation du projet d'accès au logement qui permet en parallèle de traiter les problématiques annexes qui nuirait à la pérennité du projet global. Cela passe bien évidemment par une évaluation fine des situations avec l'aide des partenaires existant en amont de l'orientation mais également par un suivi assidu des familles et la proposition d'aide adaptées à chacun.

LHPEG n'a pas été exempt de changements avec une restructuration importante de son dispositif d'insertion qui a vu la conversion de 11 de ses places au bénéfice de 11 places d'hébergement d'urgence en collectif. Cela pour répondre toujours au mieux aux besoins du territoire concernant le premier accueil. Ce changement a été rendu possible par l'ouverture effective de notre nouveau complexe sur Saint Denis accueillant notamment le CHRS Urgence les Jonquilles qui a bénéficié de cette restructuration.

Nous verrons ainsi à travers les tableaux statistiques suivants, la vie de ce dispositif sur un an et comment les changements opérés ont impactés notre activité. Nous mettrons ainsi en valeur non seulement le travail accompli mais également les points de difficultés rencontrés et les avancées obtenues au fil de nos efforts.

I- IDENTIFICATION ET DESCRIPTIF DE L'ASSOCIATION ET DE L'ETABLISSEMENT

I-1 DENOMINATION ET COORDONNEES DE L'ASSOCIATION

La Halte Père Etienne Grienenberger (L.H.P.E.G.)

Siège social : 4 rue Henri Vavasseur – 97400 Saint-Denis

Téléphone : 0262 90 89 60 - **Fax** : 0262 90 89 50

Courriel : asso.lahalte@lhpeg.re

N° SIRET : 428 664 155 000 36 - **Code APE** : 8790 B

I-2 DENOMINATION / COORDONNEES/ DESCRIPTIF DES ETABLISSEMENTS

C.H.R.S. Centre d'Hébergement et d'Accueil d'Urgence « Les Jonquilles »

4 rue Henri Vavasseur - 97400 Saint-Denis

Téléphone : 0262 94 39 71 - **Fax** : 0262 30 66 54

Courriel : chujonquilles@lhpeg.re

N° SIRET : 428 664 155 000 36 - **Code APE** : 8790 B

Date de l'habilitation C.H.R.S. : 3 septembre 2004

Date de la signature de la Convention triennale avec l'Etat : 4 mars 2011

Statut du personnel : « contrat à durée indéterminée » (statut dominant)

Convention Collective Nationale 1951

Adhérent à un syndicat d'employeurs : OUI, NON,



C.H.R.S. DIFFUS

LOGEMENT D'INSERTION

II - CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES DES PERSONNES PRISES EN CHARGE

II-1 Répartition de la population par âge

Hébergement d'insertion	Nombre total de personnes	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
Total 2017	24	2	13	2	0	1	5	1	0	0	0
Total 2018	22	1	12	3	0	0	5	1	0	0	0

II-2 Répartition de la population par sexe

Sexe	B1 Hommes		B2 Femmes		B Total
	- 18 ans	+ 18 ans	- 18 ans	+ 18 ans	
Nombre de personnes en 2017	10	1	5	8	24
Nombre de personnes en 2018	7	2	6	7	22

II-3 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*	
Nombre de personnes en 2017	0	7	0	0	17	24
Nombre de personnes en 2018	1	5	0	0	16	22

Couples en nombre de personnes

* Inclus les enfants majeurs accompagnant leur(s) parent(s). **3** jeunes majeurs

Nombre de femmes enceintes accueillies pendant l'année : **0**

Nombre de femmes avec enfants de moins de 3 ans accueillies pendant l'année : **1**

Commentaires :

Le dispositif CHRS proposé par la Halte est initialement composé de 5 appartements en diffus situés sur les communes de Saint Denis (1 T4, 1 T3, et 1 T2) et de Saint André (1 T4 et 1 T2), pouvant accueillir au total 17 personnes. Comme indiqué en introduction, l'année 2018 a vu la restructuration de places d'insertion (-11) au bénéfice de places d'urgence (+11) en collectif. Ainsi le parc d'appartements a été réduit en début d'année à 2 (1T4 et 1T2 sur Saint André) pour un nombre de places disponibles de 6 au lieu de 17.

Nous constatons que la plupart des familles accueillies ont un vécu locatif et social important.

Nous n'avons pas accueilli de jeunes majeurs en tant que demandeur principal du ménage. 22 personnes ont été accueillies cette année dans les appartements diffus de la Halte dont une grande majorité de ménages a été hébergée et accompagnée jusqu'à ce qu'une solution plus pérenne leur soit proposée. Malgré la suppression de 3 appartements, cette année a connu un bon turn-over sur les appartements de la zone Est et permis d'accompagner un nombre de ménage quasi identique à l'année précédente. En effet, en dépit des difficultés que rencontrent ces ménages pour lesquels l'orientation en insertion a été préconisée, nous avons su effectuer un travail conséquent d'accompagnement renforcé permettant de gagner le logement autonome dans des délais très raisonnables pour ce type de dispositif. Ces données seront détaillées dans une autre partie.

Ces réussites n'enlèvent en rien les problématiques parfois lourdes que l'équipe sociale est amenée à rencontrer avec autant de professionnalisme que d'implication. Violences conjugales, situations administratives complexes, troubles addictifs psychologiques/psychiatriques sont autant d'obstacles dont nous avons dû nous affranchir pour mener à bien ces projets.

La mission de l'établissement est d'offrir à des personnes sans solution de logement ou d'hébergement un accompagnement social global et individualisé vers l'autonomie (formation, accès aux droits), à un logement public ou privé, à la citoyenneté, à la santé, à l'éducation, à la culture...

Il s'appuie sur des partenariats solides dans ces différents domaines.

Les enfants représentent cette année encore plus de 70% des effectifs en raison du nombre de familles avec plusieurs enfants, notamment monoparentales, toujours important. Le nombre d'enfants de moins de 3 ans reste faible dans la mesure où l'orientation en relais familial est privilégiée lorsque des carences éducatives importantes sont observées.

Les agents de service ont, comme nous l'avions prévu lors de notre dernier bilan, été plus présents sur les appartements diffus notamment lors des états des lieux d'entrée et de sortie afin de favoriser l'appropriation des hébergements et obtenir une meilleure tenue de nos appartements.

Admissions :

Les personnes hébergées au Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale représentent 4 ménages en 2018. Elles étaient auparavant principalement prises en charge par le dispositif d'hébergement d'urgence.

Nous n'avons accueilli aucune personne isolée ni aucun couple avec ou sans enfant en 2018.

III- INFORMATIONS RELATIVES AUX PERSONNES PRISES EN CHARGE

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

Pourcentage de personnes ayant un médecin référent (traitant) :

2017	33,33%	Soit 8 personnes
2018	22,73%	Soit 5 personnes

Pourcentage de personnes suivies par un service hospitalier :

2017	12,50%	Soit 3 personnes
2018	0,00%	

Pourcentage de personnes suivies par un hôpital psychiatrique/un CMP

2017	12,50%	
2018	0,00%	

Pour le public justice, pourcentage de personnes suivies par une unité de consultation et de soins en ambulatoire (UCSA) ou par un service médico-psychologique régional (SMPR) :

2017	0,00%
2018	0,00%

Pourcentage de personnes ayant un traitement médical :

2017	12,50%	Soit 3 personnes
2018	4,55%	Soit 1 personne

Pourcentage de personnes ayant bénéficié d'un bilan de santé à leur entrée :

2017	0,00%
2018	0,00%

Commentaires :

En 2018, nous constatons peu d'évolution par rapport à 2017 en ce qui concerne les informations relatives aux personnes accueillies. En effet, 5 personnes avaient un médecin traitant contre 8 en 2017. En 2018 aucune personne hébergée en CHRS n'avait de suivi hospitalier ou en CMP. Ce chiffre n'est pas pleinement significatif dans la mesure où le nombre de personnes accueillies est restreint. De plus, il ne tient pas compte des personnes présentant des troubles qui ne sont pas suivis quel qu'en soit la raison.

Nous avons en ce sens été confronté cette année par ce type de profil particulièrement complexe dans l'accompagnement. Il s'agit d'une femme avec trois enfants dont une jeune majeure qui a été dans de la provocation, des accusations de détournement de ses prestations sociales et un fantasme de complot à son encontre dans lequel elle plongeait toute sa famille et plus particulièrement sa fille majeure sujette aux mêmes difficultés. L'équipe sociale, avec le soutien du chef de service, s'est montrée attentive sur cette situation hautement chronophage et énergivore pour mener à bien l'accompagnement jusqu'au logement avec tous les soutiens adaptés mis en place.

Une seule personne au cours de l'année avait un traitement médical.

Tout comme en 2017, aucune personne n'a bénéficié de bilan de santé à l'entrée dans le logement. Toutefois une personne était allocataire de l'Allocation Adulte Handicapée. Nous avons proposé l'intervention de l'équipe mobile afin de soutenir cette personne. Aucun suivi n'a pu se mettre en place de par le manque d'adhésion de l'accueilli et le fait que l'équipe mobile réclame obligatoirement l'envie affichée de la personne pour la rencontrer.

III-2 La situation professionnelle antérieure à l'entrée

III-2.1 Répartition des personnes prises en charge selon leur situation professionnelle

Situation professionnelle	18-24 ans	25-35 ans	36-45 ans	46-55 ans	+ de 56 ans	Non renseigné	TOTAL
CDI							
CDD							
contrats aidés							
Activité insertion							
Chômeur - 1 an			2				2
Chômeur + 1 an			1				1
Autres inactifs			2	1			3
Chômeur non inscrit							
Stage de formation							
Retraité							
Handicap professionnel							
Etudiant	3						3
Autre							
Inconnu							
TOTAL	3		5	1			9

Nombre de personnes accueillies : 9 adultes dont 3 enfants majeurs

Commentaires :

Au cours de l'année 2018, deux personnes étaient au chômage depuis moins d'un an et un seul individu chômeur de plus d'un an. Trois jeunes étaient élèves dans des lycées professionnels. Enfin trois personnes étaient déclarées comme inactives.

Nous constatons que de par leur situation de grandes difficultés, il est difficile pour la plupart des ménages de trouver un travail stable. Ces chiffres illustrent avec justesse la précarité socio-économique que rencontre le public que nous accompagnons. Conjointement à la rupture d'hébergement, ces ménages sont très éloignés de l'emploi et de la formation. Pour autant, nous essayons dès que cela est possible, d'encourager, de conseiller et d'orienter les personnes vers les partenaires du monde professionnel en fonction des profils rencontrés : Pôle emploi, Missions Locales... Nous favorisons au maximum cet aspect qui même s'il n'aboutit pas immédiatement constitue une source d'espoir et de motivation pour nos accueillis.

Notons que certaines personnes ont pu intervenir en tant que bénévoles au sein de la croix rouge. Ces moments de partage leur permet de sortir de leur environnement et d'échanger avec des gens sur des difficultés rencontrées.

Grâce à ces rencontres, nous constatons un certain mieux-être.

III-2.2 Antériorité depuis le dernier emploi

Antériorité depuis la dernière activité professionnelle ou la dernière formation	Nombre de personnes sans activité professionnelle en 2017	En %	Nombre de personnes sans activité professionnelle en 2018	En %
Moins de 1 an	-	-	1	16,66
1 à moins de 2 ans	-	-	-	-
2 ans à moins de 5 ans	-	-	-	-
Plus de 5 ans	1	14,29	1	16,66
Jamais travaillé	6	85,71	4	66,67
Inconnue			-	
Total	7	100,00	6	100,00

III-2.3 Le suivi social

Pourcentage de personnes ayant un suivi social avant leur entrée : **81,82 %**.

Type de suivi social	Nombre de personnes au 2017	En %	Nombre de personnes au 2018	En %
CCAS	-	-	-	-
Conseil général	24	100,00	18	81,82
Service social CAF	-	-	-	-
Tutelle	-	-	-	-
Associations	-	-	-	-
Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP)	-	-	-	-
Autre : pas de suivi social	-	-	4	18,18
Total	24	100,00	22	100,00

Commentaires :

Contrairement à l'année passée, sur les 22 personnes accueillies, 4 personnes en 2018 ne bénéficiaient pas de suivi social. Nous les avons toutefois orientées vers les MD de proximité afin d'obtenir un référent qui pourrait les suivre et être d'une aide précieuse à la sortie de notre dispositif.

Les 18 autres personnes avaient un suivi avec le Conseil Départemental.

Nous sommes en lien avec ce partenaire privilégié afin de répondre au mieux aux besoins des personnes accueillies et plus particulièrement des familles.

Des ITEC sont régulièrement organisées afin de mener conjointement un accompagnement adapté pour favoriser la concrétisation du projet de la famille.

En tant que structure d'hébergement d'insertion, nous accueillons en priorité des personnes dites « de droit commun » mais également des personnes qui relèvent de droits spécifiques (demande de titre de séjour par exemple).

Le public accueilli cumule des difficultés, il est en grande souffrance et a tendance à sur-solliciter l'équipe éducative au quotidien. Les bureaux de l'équipe socio-éducative se situent sur Bras Panon alors que les deux appartements CHRS se trouvent sur Saint-André.

Cette proximité permet d'être à l'écoute des personnes, de construire une relation de confiance essentielle à l'accompagnement et de déceler et désamorcer rapidement les situations de crise. Cependant, cette proximité nécessite un effort particulier et en continu de l'équipe pour trouver un équilibre entre disponibilité et autonomisation des ménages en vue de leur accès futur au logement.

IV – L’ACCUEIL

IV-1 Les demandes faites à la structure

IV-1.1 Le nombre de demande d’admission et de demande de prolongation

Toutes les admissions au sein du CHRS viennent des orientations faites par le SIAO Insertion suite à la validation en commission. Chaque prolongation de séjour au-delà d’un an de présence sera possible après en avoir fait la demande auprès des services de la DRJSCS.

Concernant le suivi de l’un de nos CHRS, nous avons dû interpellé la DRJSCS afin de renouveler la prise en charge. En effet, cette personne de nationalité étrangère était sous le coup d’une obligation de quitter le territoire français (OQTF). La loi française précise qu’elle doit prouver 10 ans de temps de présence afin de faire une demande de régularisation au niveau de son séjour sur le sol français et bénéficier du droit commun, notamment en ce qui concerne les prestations sociales. A ce jour, cette personne ne présente pas les garanties nécessaires pour obtenir son titre de séjour. Nous avons interpellé et accompagné cette personne auprès de services compétents tels que la CIMADE et l’ARAJUFA afin de la conseiller au mieux sur son projet.

Paradoxalement, cette personne possède les habiletés sociales nécessaires pour accéder à un logement autonome mais ne peut prétendre à aucunes ressources ou allocations.

Elle ne peut d’ailleurs pas chercher du travail n’ayant pas les autorisations et les droits délivrés par la préfecture.

Malgré cela, elle ne reste pas inactive et cherche par tous les moyens de subvenir à ses besoins (bénévolat, travail non déclaré...).

IV-1.2 Les réponses données aux demandes d'admission / réadmission / prolongation

	Nombre de personnes	En %
Admission	9	90,00
Prolongation	1	10,00
Liste d'attente	Gérée par le SIAO	
Refus		
Réorientation		
Sans suite		
TOTAL	10	100,00

Motifs des séjours prolongés	Nombre de personnes	En %
Absence de logement disponible (1)	-	-
Absence de logement adapté (maison relais, apt. thérapeutique...)	-	-
Insuffisance de ressources	-	-
Absence de relais sociaux (2)	-	-
Poursuite du travail avec le résident	-	-
Autres difficultés vers l'autonomie	1	100
TOTAL	1	100

- (1) la personne remplit toutes les conditions nécessaires pour accéder à un logement (autonomie, ressources...)
 (2) Le suivi social de la personne ne peut être assuré faute de pouvoir mobiliser des mesures spécifiques (mesure FSL...) ou faute de relais de prise en charge des partenaires compétents pour fournir une solution appropriée (CMP, HP...).

Commentaires :

Comme vu précédemment, il n'y a eu qu'une demande de prolongation de prise en charge cette année. Cela s'explique d'une part du fait de la diminution du nombre d'appartements diffus mais également par l'absence de nouveau ménage bloqué à cause d'une situation administrative irrégulière. Enfin, le travail conséquent d'accompagnement de l'équipe sociale a permis de gagner le logement dans des délais ne nécessitant pas l'interpellation de la tutelle en vue d'une demande de prolongement du séjour et ce malgré tous les obstacles que nous avons été amenés à rencontrer (troubles de certaines personnes, difficultés de gestion du budget, situations complexes de violences conjugales...).

Toutefois nous craignons que la politique du logement, à laquelle nous souscrivons pleinement, nous conduise à recevoir de plus en plus de personnes étrangères qui seraient orientées faute de meilleure solution et pour lesquelles les durées de séjour exploseraient sans que nous puissions travailler un projet de logement. L'Etat comme les institutions y auront un rôle prépondérant à jouer dans la compréhension de partenaires comme la préfecture et la CAF afin de permettre à ces ménages de s'insérer sur le territoire. Il s'agit notamment de femme de la zone océan indien, pour partie victime de violences conjugales et particulièrement vulnérable à la suite de la rupture du couple.

V- LES ADMISSIONS

V-1 Nature de l'hébergement précédant l'admission

Hébergement la nuit précédant l'entrée	Nombre de personnes prises en charge en 2017	En %	Nombre de personnes prises en charge en 2018	En %
Domicile personnel (locataire, propriétaire)	3	12,50	-	-
Domicile des parents	-	-	-	-
Hôtel/Pension	-	-	-	-
Hébergement par des tiers (1)	11	45,80	6	27,27
Autre structure (urgence, insertion, stabilisation, C.H.R.S., hôtels pris en charge par une association...)	10	41,70	16	72,73
Prison	-	-	-	-
Etablissements hospitaliers ou de soins	-	-	-	-
Etablissement ASE ou accueil familial	-	-	-	-
Hébergement mobile ou de fortune (caravane, camping, squatt...)	-	-	-	-
Sans domicile (rue, voiture...)	-	-	-	-
Autre	-	-	-	-
Non renseigné	-	-	-	-
Total	24	100,00	22	100,00

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

(2) L'hébergement d'urgence en diffus comprend les hôtels pris en charge par une association

(3) dont maison relais, résidence accueil FJT et FTM transformés en résidence sociale

Commentaires :

La majorité des personnes accueillies qui ont intégré le CHRS vivaient en situation précaire. Elles étaient en effet soit hébergées par des tiers soit en structure d'urgence pour la plupart. Cette évolution pourrait en partie s'expliquer par une meilleure connaissance du 115 et le travail de coordination du SIAO avec les partenaires sur le territoire afin d'améliorer la prise en charge des ménages par les structures d'hébergement. Toutefois, le nombre de personnes prises en charge reste trop faible pour rendre ce constat réellement significatif.

Nous avons accueilli une famille qui a dû quitter un logement hors département afin de fuir des conflits familiaux.

Un autre ménage provenant d'un autre DOM a dû quitter son emploi également en raison de violences conjugales.

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

Motif de l'entrée	Nombre de personnes prises en charge en 2017	En %	Nombre de personnes prises en charge en 2018	En %
Rupture hébergement (famille, amis, ...)	8	33,33	-	-
Hébergement précaire (insalubrité, surpopulation, saturnisme, squat ...)	6	25,00	6	27,27
Violences (conjugales, familiales, par des tiers)	7	29,17	16	72,73
Expulsion du logement, vente du logement, reprise du logement par le bailleur	-	-	-	-
Sortie d'établissement (urgence, insertion, stabilisation, C.H.R.S., hôtel pris en charge par une association...)	3	12,50	-	-
Sortie de centre hospitalier général	-	-	-	-
Sortie d'hôpital psychiatrique	-	-	-	-
Sortie de cure et de postcure	-	-	-	-
Sortie de prison	-	-	-	-
Fin / rupture de prise en charge ASE	-	-	-	-
Situation d'errance	-	-	-	-
Arrivée à la Réunion	-	-	-	-
Autres	-	-	-	-
Non renseigné	-	-	-	-
Total	24	100,00	22	100,00

Commentaires :

Du fait d'un accueil inconditionnel, le public accueilli est hétérogène, caractérisé par des parcours et des expériences personnelles diverses : des personnes sans solution de logement depuis longtemps ou depuis peu, désocialisées, en rupture familiale, sociale, économique.... Cela représente 27 % des effectifs.

Elles rencontrent de multiples problématiques : violences (victime ou auteur), absence de ressources, de toit, de qualification, d'emploi, de titre de séjour stable, alcoolisme, toxicomanie ou autres dépendances, troubles psychiques, surendettement, handicap, isolement, difficultés éducatives,...

Les personnes victimes de violences représentent ainsi 73% des accueillis au cours de l'année 2018. Ce chiffre a plus que doublé en comparaison avec l'année dernière et s'explique également par la présence de nombreux enfants victimes ou témoins de ces violences pour lesquelles un travail important s'est fait en collaboration avec nos partenaires habituels (CMPEA, réseau VIF, Département, ...).

Il est cependant important de nuancer ces données. En effet, la majorité des personnes orientées proviennent d'un établissement d'urgence mais se retrouve dans cette situation du fait de violences.

V-3 L'origine de l'orientation

Motif de l'entrée	Nombre total de personnes prises en charge dans l'année 2018	En %
Demande directe		
Etablissement de santé		
CCAS		
Service social de secteur		
Etablissement pénitentiaire		
Hébergement d'urgence		
Autres C.H.R.S.		
Autre association		
SAO, CAO		
115 (SIAO INSERTION)	22	100,00
Commissariat, gendarmerie		
Autre		
Ne sait pas		
Total	22	100,00

Commentaires :

Depuis la mise en place du SI SIAO en Janvier 2018, les différents acteurs de premier accueil dont ceux de l'hébergement d'urgence se sont efforcés d'utiliser cet outil pour la transmission des demandes d'insertion auprès du SIAO. Ainsi la totalité des orientations se fait actuellement par le biais du SIAO Insertion. Ce système numérique, qui a demandé une certaine adaptation, nous a permis d'avoir une meilleure lecture des orientations avec certains éléments de situation consultables et donc de donner davantage de cohérence aux projets travaillés.

Par ailleurs, une fois par mois, les travailleurs sociaux sont également présents lors des commissions d'hébergement d'insertion afin d'apporter leurs avis et de statuer avec l'ensemble des professionnels présents et ainsi participer au bon fonctionnement de cette plateforme d'orientation.

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

Origine géographique	Nombre total de personnes prises en charge en 2017	En %	Nombre total de personnes prises en charge en 2018	En %
Arrondissement Nord	12	50,00	14	63,64
Arrondissement Est	3	12,50	-	-
Arrondissement Sud	5	20,83	4	18,18
Arrondissement Ouest	-	-	-	-
Métropole	-	-	-	-
Zone Océan Indien	4	16,67	4	18,18
Autres (non renseigné)	-	-	-	-
Total	24	100,00	22	100,00

Commentaires :

La grande majorité des personnes orientées en CHRS sont originaires du Nord de l'île (64%). 18 % des personnes étaient originaires du Sud.

Notons que 18 % des personnes accueillies étaient originaires de la zone Océan Indien notamment de Madagascar et que le ménage originaire d'un autre DOM n'est pas comptabilisé comme tel en raison de plusieurs mois d'hébergement amical dans le Sud avant son orientation en CHRS diffus.

V-5 Niveau de formation / niveau de scolarité

Niveau de formation	Nombre de personnes concernées en 2017	En %	Nombre de personnes concernées en 2018	En %
Illettrisme ou analphabétisme	-	-	-	-
Niveau VI (sans qualification)	6	85,71	5	83,33
Niveau V (BEP, CAP, BEPC), et V bis	1	14,29	1	16,67
Niveau IV (Bac, brevet prof et tech)	-	-	-	-
Niveau III, II ou I (Bac +2 à Bac + 5 et +)	-	-	-	-
Ne sait pas	-	-	-	-
TOTAL	7	100,00	6	100,00

Commentaires :

La plupart des personnes accueillies sont sans qualification et n'ont pas réalisé de formation précise. Toutefois, de par leurs difficultés de communication, certaines familles ont dû suivre des cours de remise à niveau ou des ateliers afin de favoriser leur intégration. Nous sommes en lien régulièrement avec ces partenaires pour permettre aux ménages d'évoluer en fonction des capacités de chacun.

VI- LES PRESTATIONS

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

- Vestiaire
- Téléphone
- Salle de bains individuelle
- Salle de bains collective
- Aide financière
- Nécessaire d'hygiène
- Pharmacie
- Lave-linge
- Consigne
- Restauration
- Livres, revues et journaux
- Télévision
- Possibilité d'accueillir un animal
- Autre : logement meublé + linge de maison fourni + petits équipements électroménagers

VI-2 Les prestations d'accompagnement

- Accès aux droits
- Accompagnement vers le logement
- Accompagnement vers l'emploi
- Actions de prévention et d'accès à la santé
- Accès à la vie sociale, à la culture, à la citoyenneté

- Accès à l'alimentation et à la nutrition
- Soutien psychologique à la personne
- Soutien et développement à la parentalité
- Soutien à la gestion d'un budget
- Autres

VI-3 Les modalités de restauration

Le mode d'hébergement :

- Collectif Eclaté en appartement Collectif + diffus

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

- OUI NON

Les personnes disposent-elles d'une prestation restauration ?

- OUI NON

Commentaires :

Des demandes de colis alimentaire sont réalisées pour les personnes qui n'ont que peu de ressources, et/ou qui sont en attente de celles-ci. Des colis peuvent cependant être sollicités auprès de la Halte qui fournit alors des compléments selon les besoins individuels des ménages.

Par ailleurs, pour les personnes ne bénéficiant pas de ressources en raison de leur situation administrative et face aux difficultés à obtenir de façon régulière et suffisante des colis alimentaires, l'association pourvoit à leur besoin à travers une aide financière dont la temporalité est adaptée à leurs besoins.

Le travail sur la gestion du budget est alors un élément clé de l'accompagnement que nous menons mais qui mérite d'être repensé en vue de son optimisation. Nous avons en ce sens procédé à des accompagnements physiques aux courses afin d'observer les comportements d'achats et de conduire les ménages à travers nos conseils à une meilleure priorisation en faveur de l'alimentation et des besoins des enfants.

Concernant les démarches administratives, nous accompagnons les personnes dans la constitution de leurs divers dossiers mais dans un souci d'autonomisation, nous les laissons se rendre physiquement auprès des partenaires afin de travailler la sortie de l'hébergement.

Dans certaines cas, nous sommes présents lors des rendez-vous (CAF, accès au logement auprès d'un bailleur social, ITEC...).

VII- L'HEBERGEMENT

VII- 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*
2017	85,12%	94,07%
2018	61,74%	76,80%

Commentaires :

Le taux d'occupation a connu une très forte baisse en 2018 en passant de 94% à environ 77%. Cela s'explique par la restructuration du nombre de places d'insertion qui est passé de 17 à seulement 6, avec la fermeture de 3 appartements sur la commune de Saint-Denis qui ont été actés administrativement au 15 avril 2018 alors que l'effectivité a pris forme fin 2017. En effet, la fermeture de 11 places n'a pas été scrupuleusement concomitante à l'augmentation des places d'urgence qui est resté à 40 jusqu'au mois d'avril (date d'entrée effective dans nos nouveaux locaux d'hébergement d'urgence et passage à 51 places). Cette déperdition a donc impacté directement notre taux d'occupation.

Ce chiffre est toutefois à nuancer. En effet, notre collaboration étroite avec le SIAO Insertion se poursuit, nous permettant de rester réactifs et d'anticiper les sorties afin de préparer de nouvelles admissions dans des délais les plus courts possibles. Etant donnée la durée des séjours en hébergement d'insertion, nous avons régulièrement un temps alloué à des travaux de réfections, au changement d'équipements et matériels et ce afin de toujours recevoir dans les meilleures conditions les ménages que nous accompagnons. Cela nécessite notamment la mobilisation d'agents de service et polyvalent alors détachés sur les appartements diffus ce qui nous demande une certaine organisation au regard des besoins quotidiens de nos structures d'urgence. Notons enfin que si nous considérons uniquement les 6 places restantes, nous serions alors sur un taux d'occupation similaire à celui de l'année précédente en raison de temps très courts entre la sortie d'un ménage et la nouvelle admission sur les 2 appartements concernés.

Ce court délai est toutefois en partie gommé par l'absence totale de préadmission. LHPEG s'inscrit en faux contre ces pratiques qui relèvent du clientélisme et remet en cause l'inconditionnalité qui nous caractérise. Notre mission est de venir en aide aux plus vulnérables quelles que soient leurs difficultés et nous regrettons que d'autres secteurs spécialisés (du médico-social, voire du social) procèdent encore de la sorte.

VII- 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		Nombre de chambres / appartements en hébergement diffus
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			
Appartement ou maison de type T2			1
Appartement ou maison de type T3			2
Appartement ou maison de type T4 ou plus			1
TOTAL			4

Commentaires :

Lors des admissions, l'entrée de la personne se fait avec à la fois la présence d'un travailleur social et d'un agent de service. En effet, le rôle complémentaire des deux professionnels permet d'avoir un regard multiple sur les difficultés de la personne et de leur apporter des solutions variées. Une fois par mois, une visite de l'appartement peut être programmée dans le but d'aider la personne dans son quotidien (entretien des différentes parties communes, nettoyage, réparation diverse...).

Notons que les données ci-dessus correspondent aux appartements disponibles avant la restructuration de nos places d'insertions. En effet, au 31/12/2018, nous n'étions plus qu'à 2 appartements (1T2 et 1T3) pour un total de 6 places.

VII – 3 Les normes de sécurité et de réhabilitation

Avez-vous eu la visite de la Commission communale de sécurité pour le site principal ?

OUI, NON,

Si oui, quel était l'avis ?

Avis favorable avis défavorable Date : _____

Si avis défavorable, avez-vous eu des financements ?

OUI NON

Avez-vous eu la visite des services alimentaires et d'hygiène ?

OUI Date : NON

Avez-vous eu la visite d'un organisme agréé pour la conformité au gaz, électricité, amiante, sécurité incendie, plomb...etc. ?

OUI NON

Nature de la visite : Entretien et vérifications périodiques annuelles.

Il s'agit de logements faisant l'objet de bail locatif entre l'association et bailleurs sociaux et mis à disposition de familles orientées par le SIAO.

Nous sollicitons le bailleur social pour tout problème lié à l'appartement.

VIII- LES SORTIES

VIII-1 Les personnes sorties

Durée de prise en charge	Nombre total de personnes sorties en 2017	En %	Nombre total de personnes sorties en 2018	En %
Moins de 15 jours	-	-	-	-
15 jours à moins de 3 mois	5	45,45	4	25,00
3 mois à moins de 6 mois	-	-	-	-
6 mois à moins d'un an	-	-	4	25,00
1 an à moins de 18 mois	-	-	6	37,50
18 mois à moins de 2 ans	3	27,27	2	12,50
2 ans et +	3	27,27	-	-
Total	11	100,00	16	100,00

Commentaires :

Nous constatons que les durées de séjours sont à la baisse. Les personnes dont les séjours dépassent les 12 mois sont en fait en situation d'attente de droits du fait d'une nationalité étrangère. Parmi ces droits, l'accès aux prestations sociales (CAF notamment) est le verrou principal à la mise en œuvre de solutions de sortie de nos dispositifs. Il faut en effet 5 ou 10 ans (en fonction de la situation administrative) pour prétendre à l'ouverture des prestations de la CAF. 50% des sorties se sont par ailleurs faites en moins d'un an et ce chiffre monte à près de 90% si nous considérons une temporalité inférieure à 18 mois.

Le travail d'accès au logement est donc globalement réussi et ce grâce aux nombreux efforts de l'équipe sociale mais également du travail de partenariat avec les dispositifs d'AVDL, les bailleurs sociaux et la sollicitation des différentes priorisations de nos publics.

Le travail d'accompagnement social vers l'autonomie nécessite, pour la plupart des personnes accueillies, du temps et ce en raison de la complexité des situations dans lesquelles elles se trouvent et du cumul des problématiques. Chaque personne ou famille accueillie est appréhendée dans sa globalité et accompagnée du début à la fin de sa prise en charge.

Une attention particulière est apportée aux jeunes de moins de 25 ans en rupture ainsi qu'aux femmes victimes de violences.

Aussi, l'accompagnement social concerne également l'acquisition de savoirs de base, comme manger équilibré, savoir investir son habitat, avoir une bonne hygiène de vie et améliorer l'estime de soi, tout en travaillant la gestion du budget en parallèle de l'insertion professionnelle.

Nous gardons aussi une vigilance par rapport à l'éducation des enfants pour les familles qui peuvent se retrouver en difficulté. Ainsi en 2018, nous avons dû constituer une demande d'information préoccupante pour permettre au ménage d'avoir un soutien éducatif renforcé dans la prise en charge des enfants. Les difficultés rencontrées dans la parentalité n'ont pas empêché le travail avec la famille pour l'accès au logement mais un suivi socio-éducatif a pu être mis en place et ce afin d'apporter une sécurité minimum au ménage afin de se prémunir d'une nouvelle situation de rupture et un retour dans le circuit de l'urgence.

Cela démontre une nouvelle fois que l'accès au logement sans un travail d'étayage autour des problématiques des ménages ne peut s'envisager sans prendre le risque important d'échec pour la famille avec toutes les conséquences que nous connaissons.

VIII-2 Modalités de fin de prise en charge

Fin de prise en charge	Nombre total de personnes sorties en 2017	En %	Nombre total de personnes sorties en 2018	En %
Départ volontaire non préparé avec l'établissement	-	-	-	-
Départ volontaire préparé avec l'établissement	11	100,00	16	100,00
Rupture du fait de l'établissement	-	-	-	-
Total	11	100,00	16	100,00

Commentaires :

Nous notons une augmentation du nombre de sorties en 2018, et que tous les ménages concernés sont allés vers le logement autonome, véritable aboutissement de l'accompagnement social global que nous avons effectué. Mais cet accompagnement ne serait rien sans la pleine adhésion des familles que nous avons su gagner au fil des mois d'échanges, de mise en confiance et de conseils prodigués afin de les investir dans leur projet de vie.

VIII-3 Evolution des ressources financières

Nature des ressources des personnes sorties / Nature des ressources des personnes entrées	Sans ressources	En attente de ressources	RSA	AAH	ASSEDIC	Prestations familiales	Salaires Revenu de stage / de formation	Autres	Total
Sans ressources	2		9	1					12
En attente de ressources									
RSA			4						4
AAH									
ASSEDIC									
Prestations familiales									
Salaires revenu stage de formation									
Autres									
Total	2		13	1					16

Nombre de personnes sorties dans l'année : **4 adultes et 12 enfants dont 2 majeurs**

Commentaires :

Nous notons que 12 personnes sont arrivées sans ressources dans nos CHRS diffus et que 10 d'entre elles en sont sorties avec des ressources stables (RSA ou AAH) leur permettant de construire leur projet.

VIII-4 Evolution de l'emploi

Situation de l'emploi des personnes sorties	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	IT 6	IT 7	IT 8	IT 9	IT 10	IT 11	IT 12	IT 13	IT 14	Total
IT 1 CDI (hors contrat aidé et hors activité d'insertion)															
IT 2 CDD, intérimaire, saisonnier, emplois occasionnels (hors contrat aidé et hors activité d'insertion)															
IT 3 Contrats aidés (y compris RMA) et hors activités d'insertion															
IT 4 Activité d'insertion par l'activité économique (AI, EI, ETTI, ACI)															
IT 5 Chômeur inscrit à l'ANPE de moins d'un an					1										1
IT 6 Chômeur inscrit à l'ANPE de longue durée (+ d'un an)						1									1
IT 7 Chômeur non inscrit à l'ANPE															
IT 8 Autres inactifs								2							2
IT 9 Stage de formation															
IT 10 Retraité															
IT 11 Dans l'impossibilité administrative ou médicale d'exercer une activité professionnelle															
IT 12 Etudiant												2			2
IT 13 Autre															
IT 14 Inconnu															
Total					1	1		2				2			6

4 adultes et 12 enfants dont 2 majeurs sortis en 2018

Commentaires :

Nous faisons ici le même constat que les années précédentes à savoir que les ménages que nous accueillons restent très éloignés de l'emploi. Cela s'ajoute aux problématiques déjà existantes et ne constitue par un point en faveur de l'insertion. Pour autant, notre travail avec les bailleurs sociaux et l'état, permet de gagner le logement social avec un calcul du taux d'effort qui permettra aux familles de subvenir à leurs besoins et pour certains d'apporter une certaine stabilité propice à la recherche de l'insertion professionnelle.

En revanche, cela complexifie davantage la situation des personnes isolées pour lesquelles le niveau de ressources avec les prestations sociales est très faible et rend plus difficile l'accès au logement en gardant un reste à vivre décent.

VIII-5 Evolution du logement

Situation de logement des personnes à la **Sortie**

	1 Domicile perso. Bail social	2 Domicile perso. B. privé	3 Domicile perso. propriétaire	4 Hôtel payé par soi même	5 Domicile Parents	6 Hbt par des tiers	7 Hbt. insertion	8 Hbt de Stabilisation	9 Hbt. d'urgence	10 Autres structures	11 Centre hospit. Général	12 Centre hospit. Spécialisé	13 Rés. sociale	14 Accueil étab. ASE - famille	15 Retour domicile	16 Ne sait pas	17 SDF	18 Fin de prise en charge	Total	
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7	14								2											16
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
Total	14								2											16

Situation de logement des personnes à l'Entrée

Commentaires :

La grande majorité (14 sur 16) des personnes accompagnées a accédé à un logement social à la fin de leur prise en charge. Seules deux personnes provenant des CHRS Diffus Nord ont dû intégrer le CHRS collectif de Saint-Denis suite à la fermeture des logements d'insertion Nord. Ces personnes de nationalité étrangère n'avaient pas l'ensemble de leurs droits à jour ce qui ne permettait pas leur accès au logement malgré toutes les aptitudes nécessaires. Par ailleurs cette mère a pu terminer une formation et se trouve actuellement en recherche active d'un emploi qui permettrait de débloquer la situation. Nous avons bon espoir au regard des nombreux efforts déployés par cette mère célibataire pour s'intégrer et s'en sortir.

Dans notre accompagnement éducatif, nous sommes amenés à constituer des demandes FSL afin que les personnes puissent accéder à leur logement sans que cela n'occasionne de difficultés supplémentaires au niveau de la gestion de leur budget. En effet, l'épargne constituée au cours de leur accompagnement va permettre l'achat de meubles et d'équipements de première nécessité pour accéder au logement dans de meilleures conditions. Une partie de la caution peut être prise en charge si nécessaire.

VIII-6 Evolution de la couverture sociale

Couverture sociale	Situation à l'entrée	En %	Nombre de personnes à la sortie	En %
Régime général simple	-	-	-	-
Régime général + mutuelle payante	4	25,00	-	-
Régime général + CMU complément	-	-	-	-
CMU de base	4	25,00	4	25,00
CMU de base + complémentaire	2	12,50	12	75,00
AME	-	-	-	-
Aucune	6	37,50	-	-
Inconnue	-	-	-	-
Total	16	100,00	16	100,00

Commentaires :

Certaines personnes avaient à un moment de leur vie une situation professionnelle ou un conjoint qui leur permettait de bénéficier d'une mutuelle payante. Au cours de leur séjour en Diffus, nous les avons accompagnées vers un changement de couverture sociale correspondant à leurs droits actuels. Nous avons également sollicité les services de la PASS afin de faciliter les démarches et de permettre un accès au soin en attendant la régularisation des situations, notamment pour les personnes ne bénéficiant d'aucune couverture maladie à leur arrivée dans notre dispositif.

IX- COMPTABILISATION DES EVASAN ET AUTRES SITUATIONS

Commentaires :

Pour l'année 2018, aucune personne provenant d'une évacuation sanitaire n'a été prise en charge au sein des CHR diffus.

CONCLUSION

L'année 2018 a vu le travail des années précédentes se poursuivre à travers un accompagnement social global adapté à chacun des ménages que nous avons accueillis. Celui est toujours assuré par les équipes sociales des centres d'hébergement d'urgence de LHPEG ce qui implique une certaine organisation ainsi que beaucoup d'implication de la part des travailleurs sociaux afin de maintenir un suivi toujours satisfaisant des familles. Cet accompagnement reste toutefois très chronophage et énergivore au regard des problématiques et troubles que présentent ces publics.

Cette année a également été marquée par une profonde refonte de la structuration des places d'insertion à travers la disparition de 11 places d'hébergement diffus au profit de places d'urgence sur notre nouveau complexe de Saint Denis qui peut accueillir 51 personnes. Pour autant, et bien que nous adhérons pleinement à la logique dite du logement d'abord insufflée par l'Etat, force est de constater que les besoins d'accompagnement renforcé de type CHRS insertion en appartement diffus sont encore bien présents sur le territoire et nous font croire en l'importance de la pérennité d'un tel dispositif quitte à le voir évoluer dans sa forme.

Nous avons, comme objectifé dans le bilan 2017, renforcé la participation des agents de service et polyvalent dans l'accompagnement des ménages notamment au moment de leur entrée dans l'appartement. Cela a permis d'une part de rassurer les ménages quant à notre suivi et ce que nous mettons à leur disposition et d'autre part d'avoir un regard plus spécifique sur leur capacité d'appropriation de ce lieu.

Un des points positifs de cette année reste l'accès au logement réalisé dans des délais globalement en amélioration ce qui est le fruit d'un travail renforcé des équipes sociales en lien avec les différents partenaires du logement mais également avec les familles sans qui nous n'aurions pu mener à bien ces projets. Leur adhésion a parfois dû se gagner avec le temps et la mise en confiance de mères de famille souvent orientées suite à des violences conjugales et une équipe sociale exclusivement masculine pour l'Est.

Enfin, l'année à venir nous permettra de poursuivre notre travail d'accompagnement pour un accès maximum au logement dans les meilleurs délais possible. Cela passera par la collaboration avec nos partenaires ainsi qu'un travail de fond à mener avec les familles. L'accès à la culture via l'association culture du cœur sera également une piste de travail.