

# **BILAN D'ACTIVITÉ DU CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE**



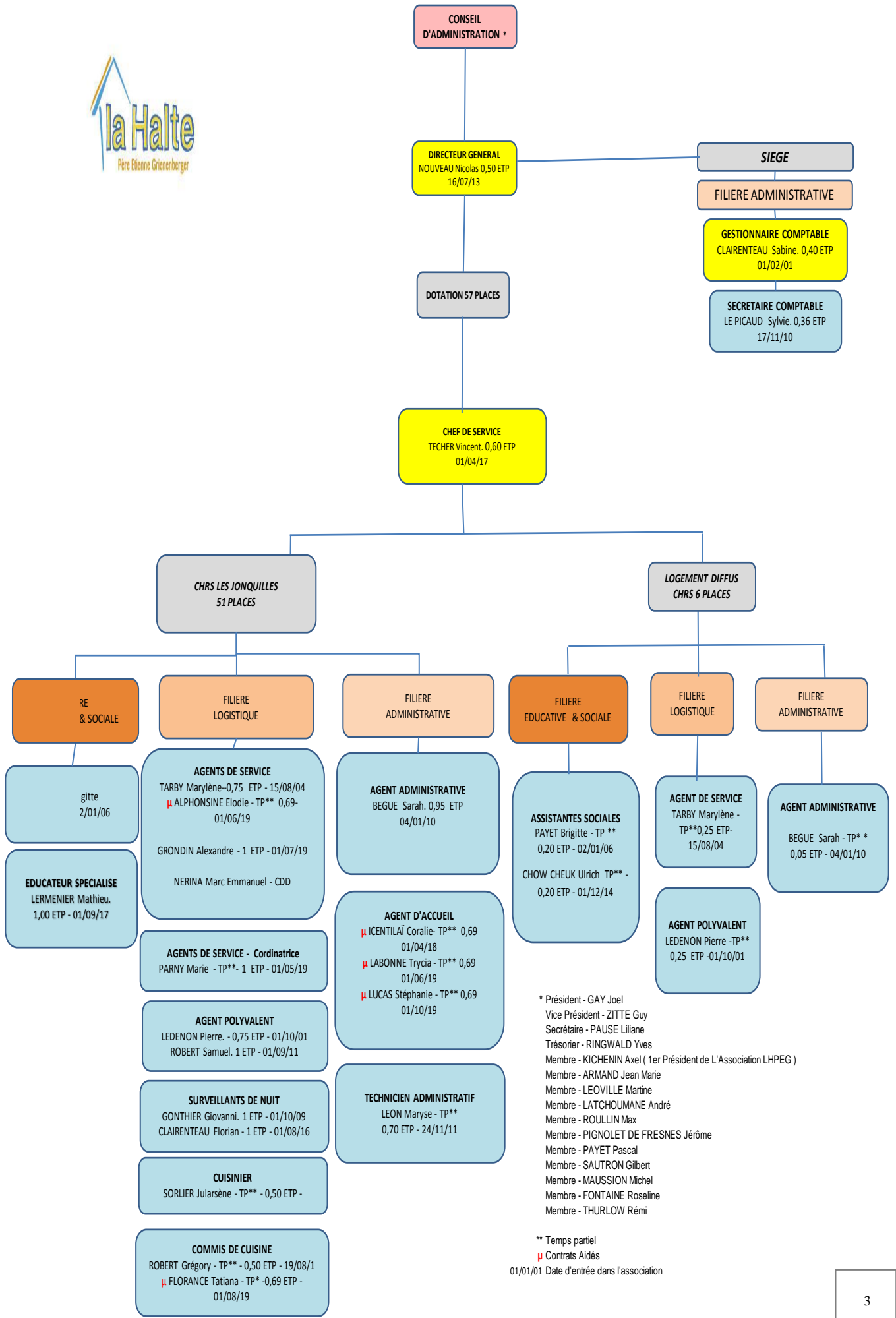
## **CHRS LES JONQUILLES**

**DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2019 AU 31 DECEMBRE 2019**

# Sommaire

<b>ORGANIGRAMME</b> .....	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>I. IDENTIFICATION ET DESCRIPTIF DE L'ASSOCIATION ET DE L'ETABLISSEMENT</b> .....	<b>6</b>
<b>II. LE PROJET D'ETABLISSEMENT ET LA PARTICIPATION DES USAGERS</b> .....	<b>6</b>
<b>III. CARACTERISTIQUES GENERALES</b> .....	<b>7</b>
<b>IV. CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES</b> .....	<b>8</b>
<b>V. INFORMATIONS RELATIVES AUX PERSONNES ACCUEILLIES</b> .....	<b>16</b>
<b>VI. LES ADMISSIONS :</b> .....	<b>24</b>
<b>VII. LES PRESTATIONS :</b> .....	<b>31</b>
<b>VIII. L'HEBERGEMENT :</b> .....	<b>34</b>
<b>IX. LES PERSONNES SORTIES :</b> .....	<b>36</b>
<b>X. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES :</b> .....	<b>42</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>50</b>

ORGANIGRAMME DU CHRS LES JONQUILLES & DIFFUS - AU 31 DECEMBRE 2019



## INTRODUCTION

Le CHRS Urgence Les Jonquilles a abordé l'année 2019 avec de nombreux objectifs et défis à relever. Le fonctionnement avec un chef de service unique pour les établissements Est et Nord de l'association est à présent bien ancré et l'équipe de Saint-Denis a su s'y adapter au fil des ans.

Il s'agit de la première année pleine d'exercice pour le complexe composé notamment du dispositif LHSS (Lits Halte Soins Santé) et CHRS Urgence et constituait donc un enjeu important dans l'évaluation des choix stratégiques mis en œuvre par LHPEG. Au-delà de la mutualisation des équipes et des aspects organisationnels inhérents, l'évaluation statistique de la prise en charge des publics constituait pour nous une réelle attente et nous verrons à travers le présent bilan si le projet amorcé a su répondre aux besoins du territoire.

Malgré quelques changements dans leurs services et des périodes nécessaires de présentations des dispositifs, nous avons su maintenir un lien fort de partenariat avec les différentes composantes du SIAO pour répondre à l'inconditionnalité d'accueil de tous les ménages et la poursuite de leur parcours. Une bonne coordination avec le SIAO est essentielle à la prise en charge de ces femmes, ces hommes et ces enfants qui restent des publics de plus en plus vulnérables. Pour autant, ces derniers gagnent en connaissances de leurs droits et leur niveau d'attente s'en trouve d'autant plus élevé ce qui constitue de nouveaux défis dans notre accompagnement global.

Nous avons également amorcé un travail de longue haleine avec le début de notre évaluation interne. Cet exercice bien que très officiel et règlementaire est mené dans la convivialité avec un panel d'accueillis qui répond toujours présent à nos sollicitations en lien avec le chef de service et l'équipe. Ces réunions mensuelles sont alors particulièrement constructives et donnent lieu à une participation très active de tous les protagonistes ce qui permet un regard critique et argumenté propice à une évaluation de nos prestations et l'amélioration de leurs qualités.

Cette année fut riche en évènements qu'ils soient festifs avec la célébration de petits évènements de la vie quotidienne, difficiles avec notamment deux agressions physiques ou encore contextuels avec le renforcement de notre travail dans la conduite de la politique du « logement d'abord » ou le Grenelle contre les violences conjugales et son impact sur les typologies de publics reçus. Ces moments ont rythmé la vie de notre établissement et maintiennent l'attention que nous portons tant aux politiques publiques qu'à la quotidienneté de nos bénéficiaires et leurs difficultés bien concrètes.

Nous allons ainsi vous présenter l'année écoulée à travers des éléments statistiques mais aussi et surtout par le « récit » de la vie de cet établissement, les difficultés rencontrées, les moments partagés avec les accueillis, les avancées marquantes et tout le travail accompli par l'ensemble de notre équipe.

# 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 59

**Courriel** : [asso.lahalte@lhpeg.re](mailto:asso.lahalte@lhpeg.re)

**N° SIRET** : 428 664 155 000 85 - **Code APE** : 8790 B

## I-2 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](mailto:chujonquilles@lhpeg.re)

**N° SIRET** : 428 664 155 000 85 - **Code APE** : 8790 B

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

**Date de la signature du CPOM avec l'Etat** : 27/04/2017

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

Convention Collective Nationale 1951

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

## II. LE PROJET D'ETABLISSEMENT ET LA PARTICIPATION DES USAGERS

**L'établissement dispose-t-il d'un projet d'établissement** :  OUI  NON

**Date de la mise en œuvre du projet d'établissement** - C.H.R.S. Urgence Les Jonquilles :

Année 2004.

**Date de la dernière actualisation** : 4 avril 2017

**Résumer des lignes directrices du projet d'établissement** :

« Le projet d'établissement présente une synthèse des grandes priorités sociales, organisationnelles et financières de l'établissement en adéquation avec sa mission et les besoins des personnes prises en charge ».

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

### III. CARACTERISTIQUES GENERALES

Quelles sont le ou les catégories de bénéficiaires ?

Hommes seuls

Femmes seules avec enfant(s)

Femmes seules

Couples

Hommes seuls avec enfant(s)

Couples avec enfant(s)

Quelles sont le ou les catégories de publics spécifiques ?

Tout public

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

Jeunes de moins de 25 ans

Personnes sortant d'hôpital psychiatrique ayant un handicap psychique

Femmes, hommes victimes de violence

Personnes ayant des problèmes somatiques

Personnes sous conduite addictive

Personnes prostituées, en danger ou sortant de prostitution

#### La capacité

Capacité autorisée : 51 financée : 51 installée : 51


Existe-t-il une période de fermeture annuelle ?

OUI,

NON,

## IV. CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES

### IV-1 Flux des personnes accueillies

2019 Flux des personnes accueillies	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total cumul	Nombre de personnes accueillies sur l'année
Nombre de personnes présentes au 1 <sup>er</sup> du mois	46	51	50	38	54	53	47	53	46	53	47	48		
Nombre de personnes arrivées dans le mois	16	38	37	49	42	23	49	32	50	16	31	56	439	+ 46 (présents au 1 <sup>er</sup> janvier 2019)
Cumul nombre de personnes prise en charge	62	89	87	87	96	76	96	85	96	69	78	104	1025	 485

*Les statistiques présentées dans les tableaux suivants sont établis sur la base du « nombre de personnes accueillies sur l'année », soit **485 personnes en 2019.**  
**376 personnes en 2018.***

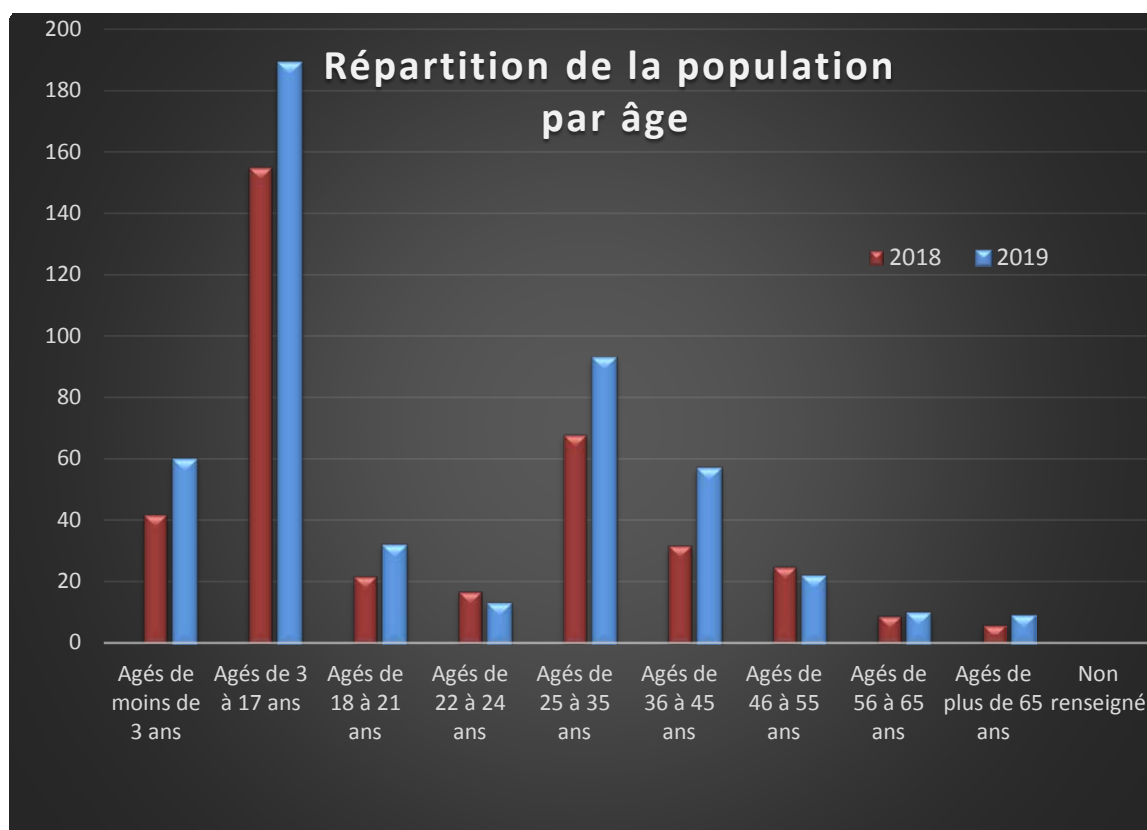
#### Commentaires :

Nous constatons une hausse de 109 personnes (soit une augmentation de 28%) accueillies en 2019 ce que nous pouvons expliquer en partie par notre capacité d'accueil augmentée de 11 places en 2018. Cela témoigne de l'ampleur de la précarité sur le territoire et vient confirmer après une année complète d'exercice que nos 51 places d'accueil sont bien exploitées et malheureusement ne répondent pas à l'ensemble des besoins que rencontre ce territoire.



## IV-2 Répartition de la population par âge

Hébergement d'urgence	Nombre total de personnes présentes 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
2018	376	42	155	22	17	68	32	25	9	6	0
2019	485	60	189	32	13	93	57	22	10	9	0



### Commentaires :

L'année 2019, comme en 2018, enregistre un nombre d'enfants prépondérant sur l'effectif total des personnes accueillies. Dans un souci de bien-être et d'épanouissement de ceux-ci au sein de la structure, nous mettons à leur disposition une salle d'activités.

Cette salle d'activités dédiée aux enfants accompagnés de leurs parents est ouverte tous les jours sur demande. Les familles peuvent se retrouver dans cet espace ludique et éducatif, en

toute autonomie, pour partager des temps forts. Peinture, coloriage, lecture, musique sont autant d'activités possibles, en fonction des goûts de chacun. C'est aussi un lieu de convivialité et de cohésion sociale, où des familles peuvent discuter, échanger.

De même, dans cette optique de bien-être des familles, mais aussi dans le but d'aborder des difficultés et des questionnements auxquels sont confrontés les parents, nous avons mis en place en collaboration avec la psychologue de l'AMAFAR-EPE, un café des parents tous les quinze jours. Les parents sont invités à se retrouver autour d'un café pour échanger librement, sans jugement, sur un thème qu'ils peuvent choisir ou qui peut être proposé par la psychologue. Pour exemple, des cafés des parents se sont tenus autour des thèmes des pratiques éducatives le 17/10/2019, de l'estime de soi et la confiance en soi le 28/11/2019, de la relation père/enfant quand il y a eu de la maltraitance le 14/11/2019.

Les dates d'intervention de la psychologue sur le site ainsi que les thèmes sont affichés en amont. Nous observons, qu'à chaque café des parents, il y a toujours des participants, même si leur nombre varie d'une séance à l'autre. Nous comptabilisons en moyenne de petits groupes de 3 à 5 parents.

Nous pouvons souligner l'activité récréative et éducative de fresque murale en fin d'année 2019, réunissant enfants et parents et dirigée par une artiste-peintre. Cette fresque a permis de décorer la salle d'activités et a été source de joie, de plaisir pour les enfants durant les 4 séances. Notons que cette activité a été dispensée gratuitement au sein des locaux de la Halte, et a pu se mettre en place, grâce au réseau de la cheffe de service des LHSS.

Cela montre l'implication et notre souci de mutualisation de tout le personnel de la Halte, quel que soit le poste occupé et le service auquel le personnel est rattaché.

Nous pouvons également dire que tous les enfants présents sur le site ont la possibilité de célébrer les fêtes comme, le mardi Gras, Halloween, Pâques, Noël. Ainsi, nous avons confectionné des crêpes pour la chandeleur et ils ont reçu un cadeau à Noël. Ceux qui ont passé le réveillon hors site, dans le cercle familial, l'ont eu à leur retour.

Par ailleurs, nous avons un partenariat avec l'association Cultures du Cœur, qui permet à nos accueillis, adultes et enfants de participer à des animations culturelles gratuitement. Ainsi, en décembre 2019, une dizaine de ménages ont participé au concert du groupe Ziskakan à la Cité des Arts de Saint-Denis.

Enfin, nous avons pu organiser fin 2019, un tour de l'île en bus avec des accueillis, qui a été grandement apprécié qui a permis à tous les participants au fil des arrêts de découvrir ou redécouvrir les quatre coins notre île.

### **IV-3 Répartition de la population par sexe**

Sexe	B1 Hommes		B2 Femmes		B Total
	- 18 ans	+ 18 ans	- 18 ans	+ 18 ans	
<b>2018</b>	104	66	93	113	<b>376</b>
<b>2019</b>	128	91	121	145	<b>485</b>

#### **Commentaires :**

Nous accueillons un public mixte, avec une part plus importante pour les femmes (55% des accueillis en 2018 et 2019) que les hommes.

Cette mixité du public est source de richesse dans les relations. Elle est à l'image de la société et de nos équipes. Les accueillis peuvent se diriger, selon leur sensibilité, aussi bien vers un professionnel masculin que féminin. L'attention et l'accompagnement ne sont pour autant pas différenciés, selon le sexe de la personne.

De cette mixité au sein de la structure, des relations affectives voire amoureuses se tissent. Pourtant, notre règlement de fonctionnement ne permet pas les visites inter-chambres, dans un souci de protection et de respect des personnes, de leurs effets personnels mais aussi pour tenir compte de l'état de vulnérabilité de chacun qui est très hétérogène.

Par ailleurs nous constatons trop régulièrement l'instabilité profonde que suscitent ces rencontres pour les personnes, dont une majeure partie se terminent aussi vite qu'elles ont commencé avec parfois une reproduction de violences, raison pour laquelle l'admission au CHRS a été prononcée.

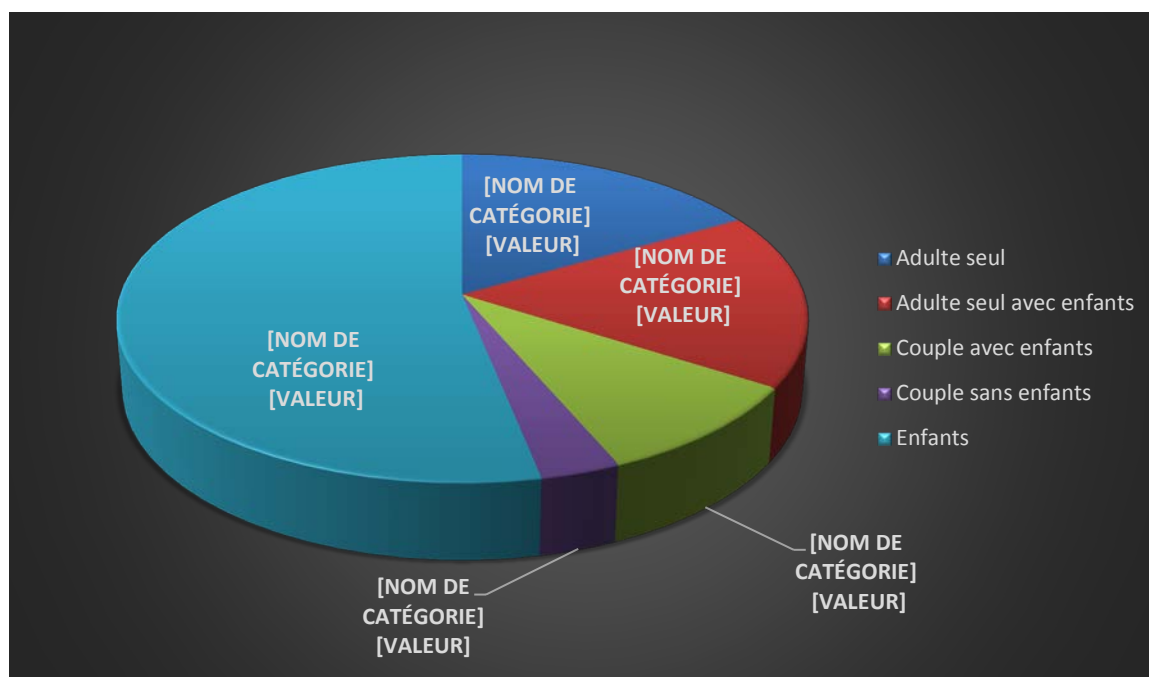
La complexité de la question liée à la vie affective et sexuelle au sein d'un établissement d'hébergement temporaire est véritablement complexe et nous ne pouvons à ce jour nous satisfaire de l'existant, aussi cette question sera centrale dans notre réflexion collective à engager avec l'ensemble de l'équipe, des personnes accueillies, de partenaires spécialisées comme l'association Rives mais aussi l'AMAFAR-EPE et bien évidemment avec nos autorités de tutelles pour avancer des postures plus propices aux besoins individuels des

personnes tout en tenant compte de la réalité de la collectivité dans un centre d'hébergement d'urgence avec tout ce que cela induit..

#### IV-4 Répartition de la population par situation familiale

Situations familiales	C1	C2	C3	C4	C5	Total
	Adulte seul	Adulte seul avec enfants	Couple avec enfants	Couple sans enfants	Enfants	
<b>2018</b>	70	67	22	14	203	<b>376</b>
<b>2019</b>	81	84	46	16	258	<b>485</b>

Nombre de couples en nombre de personnes



C5 dont enfants jeunes majeurs accompagnant leur(s) parent(s).

#### Commentaires :

La répartition de la population montre que les enfants constituent plus de la moitié des accueillis (53%). Il est à noter que nous avons accueilli deux fois plus de couples avec enfants en 2019 qu'en 2018.

Notons que durant le second semestre 2019, nous avons accueilli 2 ménages composés d'enfants mineurs pris en charge par leur père. Dans la majorité des situations, les enfants sont pris en charge par leur mère ou par les deux parents.

Dans les 2 cas précités, il s'agit de pères qui arrivent de la zone Océan Indien et qui se retrouvent à prendre seuls la responsabilité de leur(s) enfant(s) du fait que les mères soient restées à Mayotte ou à Madagascar.

Cette séparation d'avec la mère n'est pas facile ni pour l'enfant, ni pour le parent. Parmi ces 2 ménages, il y a un père avec un enfant de moins de 3 ans. Nous observons que ce parent n'a pas été dans un premier temps, réceptif aux conseils que le travailleur social pouvait lui donner et qu'il a fallu, par exemple, insister pour une visite à la PMI. Au fur et à mesure, nous nous sommes aperçus qu'il mettait en pratique les conseils donnés.

De même, l'autre ménage est un père en charge d'adolescents, dont une fille de 17 ans à son accueil et en situation de grossesse. Là encore, cette composition familiale n'est pas courante. Dans notre pratique sociale, cette dimension père seul / enfant est plus rare et nous amène à une approche différente.

Nous tenons également à faire part de cette situation pour mettre en lumière la difficulté que rencontre M. pour scolariser des enfants dans le secondaire. En effet, ce père de famille, arrivé en novembre 2019 à la Réunion, n'a pas pu scolariser ses filles de 15 ans et son beau-fils de 12 ans au collège. Il a fallu attendre la rentrée de janvier 2020 pour relancer les recherches de places vacantes dans un collège et interpellier l'Inspectrice d'académie pour faire part du problème. Cette dernière confirme la difficulté croissante de scolariser tous les enfants qui arrivent de la zone Océan Indien en cours d'année et qu'il y a une dizaine d'adolescents en attente de place.

Concernant les couples, ils sont en augmentation en 2019. Nous observons que la concrétisation du projet dépend de la dynamique conjugale et qu'il est nécessaire de travailler sur la relation elle-même dans certains cas, encore faut-il que le couple ait conscience de ses difficultés relationnelles et ait envie de s'engager dans ce travail sur soi, de manière authentique et durable.

Lorsque le couple est stable et fonctionne dans le respect, le dialogue, le projet de relogement aboutit rapidement en fonction de la situation administrative.

Lorsque le couple fonctionne sur un mode inégalitaire et que l'une des deux personnes prend l'ascendant sur l'autre, le projet peut être mis en échec par l'un des deux. Ceci, en dépit de la bonne volonté de la personne qui est reléguée au second plan.

Notons le cas de Mme « M » qui avait une ascendance sur son compagnon et prenait les décisions seule. Elle a pris, au bout de quelques mois en hébergement d'urgence, la décision

de retourner vivre chez un membre de la famille, dans des conditions qui paraissaient inadaptées pour les enfants. Dans cette situation, M. a subi la décision de Mme et l'avortement du projet de relogement. Une information préoccupante avait été transmise à la CRIP 974, et un signalement au Procureur, malgré une mesure d'Assistance Educative en milieu Ouvert déjà prononcée.

Citons enfin ce jeune couple de 21 ans, ayant à charge une enfant en bas âge, qui s'est disloqué au fil du séjour et qui s'est soldé par une rupture à l'initiative du jeune homme. Mme, dans un moment de crise avait fait part de violences conjugales. Le projet travaillé avec le couple a été interrompu, dès lors que Mme avait pris la décision de quitter le centre d'hébergement d'urgence pour rejoindre son compagnon au domicile d'un membre de la famille de monsieur. Un signalement au Procureur avait été transmis au vu de nos inquiétudes relatives aux conditions de vie de la fille du couple.

Ce dernier exemple de couple rencontré au CHRS Urgence les Jonquilles montre la complexité pour une victime de violences conjugales de verbaliser les violences subies et la difficulté de concrétiser un projet d'insertion, tant que les problèmes de couple ne sont pas reconnus et travaillés par un professionnel. Nous avons contacté une conseillère conjugale de la PMI, pour les aider dans la communication et la compréhension de leurs difficultés, mais il n'a pas donné suite.

Nous apprenions par la suite, que Mme avait sollicité de nouveau le 115 pour une mise à l'abri pour elle et sa fille et qu'elles avaient été orientées vers une autre structure d'hébergement d'urgence de la Halte.

Nombre de femmes enceintes accueillies :

<b>2018</b>	<b>10</b>
<b>2019</b>	<b>12</b>

Nombre de femmes avec enfants de moins de 3 ans accueillies :

<b>2018</b>	<b>32</b>
<b>2019</b>	<b>44</b>

## **Commentaires :**

Les femmes enceintes accueillies en 2019 sont au nombre de 12. Seule l'une d'entre elles a été orientée en relais familial et deux vers le logement autonome. Notre priorité est de mettre en place le suivi de la grossesse, de vérifier que les déclarations de celle-ci ont bien été transmises à la CAF et la CGSS.

Les enfants de moins de 3 ans, au nombre de 44, font l'objet de toutes nos attentions. Pour rappel, nous avons investi en équipements spécifiques pour les nourrissons : tables à langer, berceaux. Fin 2019, nous avons prévu de racheter des sièges auto pour jeunes enfants.

De même, afin d'apporter un minimum de confort aux enfants en bas âges et aux femmes enceintes, nous avons équipé en priorité les chambres leur correspondant en ventilateurs.

A noter qu'à ce jour, tous les accueillis disposent d'un ventilateur en chambre.

Nous constatons des difficultés d'ordre logistique pour permettre aux parents d'enfants en bas âge de se saisir des outils d'insertion, de progression dans leur vie sociale et d'expression de leur citoyenneté. En effet, ces enfants qui ne sont pas en âge d'être scolarisés, doivent rester avec leur mère ou père. Or, nous accueillons des mères, qui viennent de la zone Océan Indien, qui ne s'expriment pas ou peu en français et qui peuvent bénéficier de soutien pour l'apprentissage du français. Néanmoins, n'ayant personne pour garder ces enfants en bas âge, le parent ne peut se rendre à ce cours, dispensé notamment par l'AMAFAR-EPE ou l'AREP. Ces organismes n'ont pas les moyens de faire assurer la prise en charge des enfants durant l'atelier de lecture, d'expression, de communication sur la culture française, nécessaires à leur intégration.

Nous soulignons l'attention portée par le CRPA à ces parents d'enfants, par la mise en place d'un groupe de jeunes en formation pour l'accueil des enfants lors de ces instances. En effet, cette organisation permet aux parents de se rendre disponibles pour participer au temps d'échanges et d'informations sur le thème du jour et donner leur opinion, leurs idées, leurs propositions qui seront remontées au niveau de l'Etat.

Ainsi, quatre parents (dont un couple avec leurs 2 enfants) ont pu contribuer à la journée du CRPA le 11/12/2019, sur le thème de la prévention des conflits au sein du couple. Ils ont fait part de leur satisfaction de cette journée.

D'autres personnes accueillies ont pu échanger sur d'autres thèmes tout au long de l'année : celui de « la vie relationnelle affective et sexuelle en structures » le 25/09/2019, ou encore

« les activités existantes en faveur des personnes au sein des structures sociales, médico-sociales et de santé » le 05/06/2019.

Nous avons à cœur d'accompagner les personnes accueillies à toutes les journées proposées par le CRPA, car elles sont un bel outil d'expression et de rencontres. Les thèmes qui seront abordés à la prochaine journée, sont proposés par les accueillis eux-mêmes en fin de chaque séance.

## **V. INFORMATIONS RELATIVES AUX PERSONNES ACCUEILLIES**

### **V-1 Le suivi médical (avant l'entrée dans la structure)**

Pourcentage de personnes ayant un médecin référent (traitant) :

<b>2018</b>	<b>247</b>	soit <b>65,69 %</b>
<b>2019</b>	<b>279</b>	soit <b>57,52%</b>

Pourcentage de personnes ayant un traitement médical :

<b>2018</b>	<b>18</b>	Soit <b>4,79 %</b>
<b>2019</b>	<b>30</b>	soit <b>6,18%</b>

#### **Commentaires :**

La mise en place d'une couverture médicale pour les accueillis ou le renouvellement de cette couverture, fait partie de nos actions prioritaires et nous les accompagnons en ce sens afin qu'ils puissent avoir accès pour eux comme pour les enfants lorsqu'ils en ont, à tous les services médicaux et paramédicaux nécessaires.

Parce que nous ne faisons pas l'impasse sur la santé, nous favorisons la prise en charge sanitaire de nos publics notamment par l'interpellation de professionnels libéraux pour la prise de traitement médicamenteux et autres. Lorsque cela est nécessaire, nous avançons les frais pour le traitement car parfois, la personne accueillie n'a pas les moyens de financer le traitement faute de couverture actualisée ou de remboursement à 100%.



Nous avons un partenariat efficace avec le service de la PASS Nord qui nous transmet par mail les attestations de droits, ce qui constitue un gain de temps précieux et facilite l'accès aux soins.

En 2019, nous avons contacté 25 fois le 15, débouchant sur 7 déplacements du SAMU et comptabilisons 23 déplacements des pompiers ou des ambulanciers pour une prise en charge aux urgences. Nous avons sollicité également à plusieurs reprises (hors cadre de l'urgence) l'équipe mobile en psychiatrie, rattachée à l'EPSMR.

Nous constatons que l'adhésion à un soutien sur le plan sanitaire, n'est pas évidente.

Notons le cas de Mme « O », jeune femme de 18 ans qui, de part des événements traumatisants, exprimait un mal-être. En dépit de sa souffrance, elle a manqué 2 ou 3 rendez-vous avec l'équipe mobile en psychiatrie, avant d'accepter un entretien. Elle n'a pas donné suite à l'orientation vers le CMP.

Nous pouvons noter aussi, que la localisation du CHRS Urgence les Jonquilles et le dispositif LHSS sur le même site, est un atout, dans la mesure où les traitements lourds des personnes peuvent être mis en sécurité, sous-clé dans l'armoire du personnel médical du LHSS pour une gestion de l'administration du traitement par un professionnel libéral.

Enfin, nous soulignons l'intérêt porté par la Halte pour une prise en charge optimale des personnes ayant une problématique de santé mentale, par le biais des formations, dispensées par une psychologue de l'EPSMR. L'objectif est de permettre au personnel, tous postes confondus, d'avoir une connaissance sur certains troubles psychiatriques et leurs symptômes. Cette formation nous aide à repérer des signes avant-coureurs, pour agir le plus tôt possible, notamment en proposant à l'accueilli une rencontre avec l'équipe mobile en psychiatrie.

## **V-2 La situation professionnelle antérieure à l'entrée**

Pourcentage de personnes ayant une activité rémunérée :

<b>2018</b>	<b>3</b>	soit <b>0,80%</b>
<b>2019</b>	<b>1</b>	Soit <b>0,21%</b>

## Commentaires :

Comme les années précédentes, les personnes en activité professionnelle avant leur admission au CHRS Urgence les Jonquilles sont très minoritaires et en baisse en 2019.

Nous recensons des personnes qui travaillent souvent dans les secteurs du bâtiment, des services à la personne (ménage chez des particuliers), et de la restauration. Notons toutefois qu'il s'agit parfois de travail non déclaré et donc non pris en compte par les bailleurs lors d'une demande de logement mais qui permet tout de même au ménage de constituer une épargne.

Nous comptons aussi des personnes qui font des petits boulots, source de revenus d'appoint. Le travail permet, en principe, au ménage un revenu plus important que les minimas sociaux et donc une garantie pour les bailleurs, une plus grande opportunité d'aller vers le logement.

Nous soulignons la situation de M. « M » qui avait une expérience professionnelle en qualité de commis de cuisine, et qui n'était plus en activité depuis quelques années. Désireux de reprendre une activité professionnelle dans ce domaine, nous lui avons proposé, avec la validation de notre cuisinier, de renouer avec son métier, en étant en cuisine, sous la responsabilité du chef. L'objectif était aussi de l'aider à reprendre confiance en lui, se rendre compte de ses compétences en les valorisant et en pratiquant.

Ceci étant, nous observons que les personnes qui ont un revenu d'appoint et/ou un salaire, sont parfois en grandes difficultés financières, liée à une absence de gestion budgétaire. Notons le cas de cette famille qui avait des dettes, dont des dettes locatives, cumulées à un crédit à la consommation important. Il est alors difficile d'envisager l'accès au logement sans passer par des solutions d'apurement et un travail sur la gestion du budget.

Le travail de sensibilisation à une gestion budgétaire raisonnée est un travail de longue haleine. Les personnes ont du mal à accepter ce regard sur leur budget et le vivent selon leur expression comme « une intrusion ». Or, les opérateurs IML/AVDL, demandent un minimum d'économie pour signer le contrat d'accompagnement au relogement et commencer la prospection immobilière. Au-delà de cet impératif pris en compte par l'opérateur de l'IML/AVDL, la capacité à gérer son budget, est indispensable pour permettre au ménage de se maintenir dans son logement. Une autre alternative consiste à mettre en place une mesure

de protection de type curatelle, tutelle ou MJAGBF pour assurer le règlement des charges contraintes mais cette démarche reste très longue et n'aboutit pas toujours.

Les dossiers FSL accès au logement, que nous effectuons, ne recevant pas tous des suites favorables, nous avons sollicité la cellule du FSL pour une rencontre partenariale, afin de mieux comprendre les attentes de la commission du FSL. Cela nous a notamment permis d'améliorer nos écrits qui deviennent plus lisibles par cette instance tout en éclairant au mieux les réels besoins des ménages.

### V-3 Le suivi social

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

2018	305	soit <b>81,12%</b>
2019	412	soit <b>84,94%</b>

Nombre d'« information préoccupante » transmise au GUT :

2018	9
2019	4

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

2018	4
2019	4

#### Commentaires :

Nous pouvons dire que l'accompagnement social a globalement porté ses fruits, dans la mesure où 113 ménages ont eu une sortie positive du centre d'hébergement d'urgence les Jonquilles, soit 51 sorties vers le logement autonome et 62 vers un hébergement d'insertion. Nous avons à cœur d'accompagner toutes les personnes dans une demande de logement

autonome, afin de garantir leur droit au logement. Nous constatons qu'il y a un délai d'attente moyen de 2 à 3 mois pour l'obtention d'un logement social. Les personnes seules sont les plus difficiles à reloger, au regard de la superficie des logements disponibles et nous pouvons alors atteindre parfois les 6 mois de séjour pour des hommes isolés.

Notons que la suppression des préadmissions en hébergement d'insertion a permis de gagner du temps et de faciliter les sorties du centre d'hébergement. De plus, nos partenaires ne sollicitent plus systématiquement la présence des travailleurs sociaux pour l'admission des ménages. Nous faisons le nécessaire, pour que le ménage ait toutes les informations (trajet, horaires et lignes de bus, plan) pour arriver à son lieu de rendez-vous. Néanmoins, nous continuons d'accompagner physiquement les ménages les plus vulnérables (femmes avec jeunes enfants et chargées en bagages, personnes qui ont du mal à se repérer, y compris avec un plan et une explication claire ...) à leur rendez-vous d'admission, afin de les rassurer et qu'ils ne mettent pas en échec le projet au dernier moment.

Ainsi, nous avons accompagné M. « B » à son admission au CHRS ALEFPA Sud, ce qui mobilise le travailleur social sur toute une matinée. M. « B », confronté à une problématique d'addiction a manqué, durant son séjour, des rendez-vous par oubli ou parce qu'il avait « trouvé un camarade pour boire un coup ».

Nous tenons à mettre en exergue, l'accueil d'une famille, dont la mère était en situation de handicap moteur/en mobilité réduite. Il s'agissait de la première fois que nous accueillions un parent en mobilité réduite. L'accompagnement social, après un gros étayage, pour se mettre en lien avec divers partenaires, mettre en place les soins, le lit médicalisé et coordonner son parcours s'est soldé par le relogement de cette famille dans le parc social. Nous avons été amenés à solliciter les partenaires avec lesquels nous n'avons pas l'habitude de travailler et accompagner ce ménage a été novateur et formateur.

Dans certains cas et malgré le même degré d'attention portée à tous les accueillis, l'accompagnement social ne va pas à son terme. Nous comptabilisons des sorties négatives avec 4 fins de prise en charge et de mise à pied de personnes ayant posé des problèmes de comportement d'agressivité ou de violence et de non adhésion au règlement de fonctionnement et d'accompagnement social.

Prenons le cas de Mme « X », mère d'une fille de 7 ans confiée à l'ASE. Mme est connue de nos services pour y avoir passé un précédent séjour en 2017 avec son enfant, à l'issue duquel la famille avait été orientée en hébergement d'insertion. En 2019, nous accueillons de nouveau Mme « X », sans sa fille cette- fois. Indiquant avoir quitté l'hébergement d'insertion pour un hébergement amical et se plaçant dans une bonne dynamique d'évolution personnelle et d'insertion durable dans les premiers temps de son admission, nous travaillons avec elle, un projet d'accès au logement social. Néanmoins, au fur et à mesure du déroulement de son accueil aux Jonquilles, Mme montre des difficultés d'adhésion à l'accompagnement social, voir une attitude de rébellion/contestataire/de provocation, qui est montée crescendo, jusqu'à avoir un comportement agressif et violent envers le personnel. Cela a conduit à une fin de prise en charge ainsi qu'à un signalement d'évènement indésirable et une mise à pied. L'exemple de cette personne, montre combien il est difficile de rester mobilisé dans son projet jusqu'à sa concrétisation, de s'adapter à une structure collective avec un règlement de fonctionnement, d'adhérer pleinement à un accompagnement social. Pour autant, la porte de l'établissement ne lui est pas fermée à long terme puisque nous croyons au droit au recommencement à condition que celui-ci soit réfléchi et constructif.

Nombre de « suivi A.E.M.O.<sup>1</sup> » : famille(s) concernée(s)

<b>2018</b>	<b>4</b>
<b>2019</b>	<b>6</b>

Nombre de « A.E.C.D.<sup>2</sup> » : **0** famille(s) concernée(s)

<b>2018</b>	<b>1</b>
<b>2019</b>	<b>0</b>

---

<sup>1</sup> A.E.M.O. : assistance éducative en milieu ouvert

<sup>2</sup> A.E.C.D. : assistance éducative contractualisée à domicile

Nombre de « I.O.E.<sup>3</sup> » : 0 famille concernée(s)

2018	0
2019	0

**Commentaires :**

Les mesures d'AEMO sont exercées avec rigueur selon les services et les professionnels.

Notons la présence certaine d'un éducateur de l'ALEFPA Est auprès de la famille T, tant dans les conseils et les rencontres au sein de nos locaux, que dans les déplacements et accompagnements extérieurs.

**Rencontre d'un travailleur social au sein du CHRS Urgence :**

La rencontre avec le travailleur social référent du CHRS Urgence se fait dans les 48 heures suivant la prise en charge (règle inscrite dans le règlement de fonctionnement de l'établissement). Néanmoins certaines personnes arrivent en CHRS Urgence et repartent moins de 48h plus tard. Ces personnes n'ont donc pas toujours rencontré de travailleur social avant leur départ, et de ce fait n'ont pas renseigné certains éléments administratifs dont nous avons besoins pour établir nos statistiques.

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

2018	18
2019	30

Nombre de « main-courante » :

2018	5
2019	7

---

<sup>3</sup> I.O.E. : mesure d'investigation d'orientation éducative

## **Commentaires :**

Nous constatons une augmentation du nombre de dépôts de plaintes (12 plaintes de plus qu'en 2018) et de main-courantes (2 de plus) en 2019, qui révèle le fléau des violences conjugales et intrafamiliales.

Nous observons que bon nombre de personnes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, décident de retourner au domicile à un moment ou à un autre, pour diverses raisons.

L'enfant du couple est souvent utilisé par l'auteur des violences comme moyen de reprise de contact avec la victime. Très souvent, la décision de retour est motivée par cette idée de responsabilité de mère (penser d'abord à son enfant) et de maintien de la cellule familiale (père/mère/enfant pour le bien de ce dernier).

Pour les femmes étrangères victimes de violences conjugales, la peur de perdre le bénéfice du titre de séjour en raison de la dissolution de la vie commune est un élément de taille, qui motive un retour au domicile. La honte de rentrer à Maurice, à Madagascar, après un échec du mariage, est aussi souvent mentionnée.

Les mesures qui sont prévues de se mettre en place suite au Grenelle contre les violences conjugales, montrent une volonté de s'attaquer à ce fléau et devraient déboucher par exemple sur une meilleure protection des victimes et une prise en charge des auteurs.

## VI. LES ADMISSIONS :

### VI-1 Nature de l'hébergement la nuit précédente

Hébergement la nuit précédant l'entrée	Nombre de personnes prises en charge en 2018	En %	Nombre de personnes prises en charge en 2019	En %
Domicile personnel (locataire, propriétaire)	80	21,28	67	13,81
Domicile des parents	6	1,60	9	1,86
Hôtel / Pension	48	12,77	143	29,48
Hébergement par des tiers (1)	158	42,02	164	33,81
Autre structure (urgence, insertion, stabilisation, C.H.R.S., hôtels pris en charge par une association...)	47	12,50	50	10,31
Prison	-	-	-	-
Etablissements hospitaliers ou de soins	9	2,39	6	1,24
Etablissement ASE ou accueil familial	1	0,27	1	0,21
Hébergement mobile ou de fortune (caravane, camping, squat, ...)	3	2,39	4	0,82
Sans domicile (rue, voiture...)	17	4,52	19	3,92
Autre	-	-	-	-
Non renseigné	7	1,86	22	4,54
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100,00</b>	<b>485</b>	<b>100,00</b>

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

#### Commentaires :

Nous observons qu'en 2019, comme en 2018, les personnes en hébergement par des tiers, avant leur admission aux Jonquilles, restent majoritaires avec 33,81% de l'effectif total.



Néanmoins, l'élément marquant est le bond de personnes qui ont séjourné en hôtel/pension, avant leur admission sur la structure. Leur nombre a triplé en 2019.

Bien souvent, il s'agit de prises en charge de personnes par le 115. Cela montre d'une part la difficulté croissante du 115 à proposer un hébergement d'urgence aux personnes, en CHAU comme en SAUT. Nous en déduisons un certain engorgement des structures d'hébergement d'urgence. Cela montre d'autre part, un accroissement du nombre de familles/personnes victimes de violences conjugales/intrafamiliales, ou une évolution des mentalités sur ce fléau qui permet une libération de la parole et une meilleure visibilité. C'est ce public (avec les personnes en charge d'enfants) qui est priorisé pour une orientation en PGH (pension, gîte, hôtel) lorsqu'il n'y a pas de place en CHAU ou SAUT.

Nous remarquons que les personnes qui ont effectué un passage en PGH, ont plus de mal à s'adapter à la vie en collectivité en hébergement d'urgence car elles s'attendent à bénéficier des prestations hôtelières (TV et climatisation en chambre, téléphone à disposition à tout moment)

Par ailleurs, certaines familles sont plus récalcitrantes à quitter St Denis, mettant en avant qu'elles ont déjà « bougé » une première fois de leur lieu de vie pour aller à l'hôtel et qu'elles ne veulent plus quitter le chef-lieu, et se déplacer une seconde fois. Lorsque les personnes cumulent des difficultés sociales et qu'elles n'ont pas les moyens de se loger de manière autonome, nous les accompagnons vers un hébergement d'insertion, ce qui suppose parfois, un nouveau changement de secteur géographique.

Nous soulignons qu'il y a une légère hausse de l'accueil de jeunes adultes en 2019, qui vivaient au domicile parental. Nous constatons que dans la plupart des situations, il n'y a pas eu de médiation avant la mise à la porte du jeune ou le point de rupture des deux côtés. Il nous paraît important de soulever ce manque d'information quant à cette possibilité de soutien de professionnels pour réamorcer une communication positive et rechercher des solutions.

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

Motif de l'entrée	Nombre de personnes prises en charge en 2018	En %	Nombre de personnes prises en charge en 2019	En %
Rupture hébergement (famille, amis, famille d'accueil ...)	123	32,71	137	28,25
Hébergement précaire (insalubrité, surpopulation, saturnisme, squat ...)			18	3,71
Violences (conjugales, familiales, par des tiers)	161	42,82	189	38,97
Expulsion du logement, vente du logement, reprise du logement par le bailleur	3	0,80	9	1,86
Sortie d'établissement (urgence, insertion, stabilisation, C.H.R.S., hôtel pris en charge par une association...)	7	1,86	7	1,44
Sortie de centre hospitalier général	3	0,80	2	0,41
Sortie d'hôpital psychiatrique	-	-	2	0,41
Sortie de cure et de postcure	-	-	-	-
Sortie de prison	1	0,27	-	-
Fin / rupture de prise en charge ASE	-	-	-	-
Situation d'errance	33	8,78	22	4,54
Arrivée à la Réunion	30	7,98	78	16,08
Autres	10	2,66	8	1,64
Non renseigné	5	1,33	13	2,68
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100,00</b>	<b>485</b>	<b>100,00</b>

### Commentaires :

Comme les années précédentes, les violences conjugales et intrafamiliales sont le principal motif d'entrée. Cette tendance s'est d'ailleurs sensiblement accrue au dernier trimestre en raison probablement d'une communication médiatisée dans le cadre du Grenelle contre les violences conjugales mis en œuvre par les pouvoirs publics. Bien souvent, nous devons accompagner ce public vers un dépôt de plainte, un médecin pour l'établissement d'un certificat médical ou encore un service disposant d'un accompagnement psychologique. Ces

personnes expriment un besoin d'écoute auquel nous répondons notamment par une orientation vers l'AMAFAR-EPE dont la psychologue vient les rencontrer au sein de l'établissement, le CEVIF qui est à proximité ou encore le Réseau VIF afin d'évaluer la notion de danger. Mais nous sollicitons beaucoup moins le Réseau VIF car ce partenaire nous a indiqué être en difficulté lors des entretiens quand des enfants sont présents. Il serait donc pertinent que ce dispositif puisse accéder à des solutions de garde d'enfants pendant la rencontre avec le parent victime de violences.

Nous sollicitons également régulièrement le service de Victimologie Enfant du CHU de Bellepierre quand les enfants ont évolué dans un environnement familial violent. Après une évaluation médicale, un suivi psychologique est généralement mis en place.

Cette année, le nombre de personnes récemment arrivées à La Réunion a augmenté de façon considérable, et serait certainement plus important en considérant celles qui ont été hébergées parfois quelques jours à leur arrivée dans le département et sont comptabilisées sous le motif « rupture d'hébergement ». La grande majorité de ce public provient de Mayotte et exprime le souhait d'une vie meilleure. Ce sont généralement des familles dont un parent ou l'un des deux est comorien et la majorité des enfants français dont souvent des enfants en bas-âge ou à naître. Il n'est pas rare d'accueillir des enfants dont l'adulte responsable (accueilli dans notre établissement) n'est pas le parent ; grand-parent, tante, sœur, les possibilités sont nombreuses. Les droits aux ressources de la CAF ne sont pas toujours possibles et les délais de traitement des mutations de dossier CAF pour les ménages qui y ont accès sont de 2 à 3 mois en moyenne.

### VI-3 L'origine de l'orientation

Motif de l'entrée	Nombre de personnes prises en charge en 2018	En %	Nombre de personnes prises en charge en 2019	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...)				
SAO, CAO				
«115»	376	100,00	485	100,00
Commissariat, gendarmerie				
Autre				
Ne sait pas				
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100,00</b>	<b>485</b>	<b>100,00</b>

#### Commentaires :

Le travail de communication avec le 115 a poursuivi sa consolidation en 2019. Nous informons systématiquement les sorties en prévision auprès du SIAO Urgence, ce qui permet au 115 d'anticiper les disponibilités à venir par rapport aux besoins d'hébergement d'urgence. Ainsi, un ménage peut immédiatement être accueilli dès qu'une chambre est remise en état (nettoyée et pourvue de linge de maison propre). Une chambre libérée le matin peut donc accueillir un nouveau ménage dans la journée même. Ceci implique une réactivité de l'ensemble de nos collaborateurs.

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

Origine géographique	Nombre de personnes prises en charge en 2018	En %	Nombre de personnes prises en en 2019	En %
Arrondissement Nord	135	35,90	130	26,80
Arrondissement Est	92	24,47	98	20,21
Arrondissement Sud	44	11,70	75	15,46
Arrondissement Ouest	73	19,41	93	19,18
Métropole	7	1,86	21	4,53
Zone Océan Indien	3	0,80	30	6,19
Autres	17	4,52	22	4,54
Non communiquée	5	1,33	16	3,30
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100,00</b>	<b>485</b>	<b>100,00</b>

### Commentaires :

La part des personnes provenant de l'extérieur du département, notamment de la zone Océan Indien, ne cesse de s'accroître. Par ailleurs, les personnes venant de Métropole sont majoritairement d'origine comorienne ou mahoraise et souhaitent ainsi se rapprocher des Comores ou de Mayotte. Notons cependant, et comme évoqué précédemment, que ce chiffre serait en réalité bien supérieur si nous tenions compte des personnes venant de ces mêmes zones mais hébergées avant leur arrivée aux Jonquilles et donc comptabilisées sur les 4 zones de l'île.

Nous observons une augmentation, que nous ne pouvons expliquer, des personnes provenant du Sud de l'île qui sont arrivées le plus souvent suite à une rupture d'hébergement.

Nous accueillons régulièrement des demandeurs d'asile qui, cette année, provenaient essentiellement de pays africains, majoritairement d'Afrique du Sud.

Notons que, que si les Sri Lankais que nous avons accueillis précédemment, ont tous été orientés vers le centre d'Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile, et accompagnés par la Croix Rouge Française cela n'a pas été pour Mme « N », de nationalité sud-africaine. Cette personne, après un séjour de près de 4 mois, a finalement trouvé un relais en hébergement d'insertion via l'AAPEJ. Elle était en attente d'une place sur les deux structures.

La Directrice du centre d'accueil d'urgence pour les demandeurs d'asile nous signifiait que la Préfecture donnait la priorité aux familles.

## VI-5 Évolution de la couverture sociale

Couverture sociale	A l'entrée				A la sortie			
	Nombre de ménages en 2018	En %	Nombre de ménages en 2019	En %	Nombre de ménages au 1 <sup>er</sup> semestre 2018	En %	Nombre de ménages en 2019	En %
Régime général	20	14,92	22	12,57	10	7,46	11	6,29
Régime général + mutuelle payante	10	7,46	15	8,57	9	6,72	13	7,42
Régime général + CMU complémentaire	19	14,18	56	32,00	29	21,64	69	39,43
CMU de base	2	1,50	1	0,57	-	-	1	0,57
CMU de base + complémentaire	58	43,28	41	23,43	66	49,25	45	25,71
AME	2	1,50	1	0,57	3	2,24	2	1,14
En cours	1	0,75	-	-	2	1,50	1	0,57
Aucune	17	12,69	31	17,71	10	7,46	25	14,29
Inconnue	5	3,73	8	4,57	5	3,73	8	4,57
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100,00</b>	<b>175</b>	<b>100,00</b>	<b>134</b>	<b>100,00</b>	<b>175</b>	<b>100,00</b>

Base de calcul en fonction du nombre total de ménages sortis

### Commentaires :

Le thème de la couverture sociale est abordé dès l'entrée d'un ménage et les démarches sont engagées en ce sens le plus rapidement possible. En effet, il est régulier que l'état de santé de ménages, notamment des enfants, nécessite une prise en charge médicale. Nous sollicitons par ailleurs la PASS mais qui n'est pas en mesure de répondre à des besoins médicaux spécifiques ou encore la PMI pour les enfants de moins de 6 ans uniquement.

La question des médecins libéraux du quartier, depuis notre déménagement, sera également à travailler. Il est plus probable que notre aménagement récent ait pu entraîner un nouveau public pour ces derniers et il serait intéressant de les rencontrer afin que nous puissions leur présenter nos missions.

## VII. LES PRESTATIONS :

### VII-1 Les prestations d'aide à la vie courante

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Vestiaire                   |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Téléphone                   | <input type="checkbox"/> Consigne                                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Salle de bains individuelle | <input checked="" type="checkbox"/> Restauration                        |
| <input 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 type="checkbox"/> Trousse de premiers secours            | <input checked="" type="checkbox"/> Autres : nurserie, don de vêtements |
| <input checked="" type="checkbox"/> Lave-linge                  |   |

### VII-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 checked="" 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 |   |

### VII-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'alimentation mis à disposition des usagers par l'institution et gestion et préparation des repas par les usagers

### **Les repas proposés :**

Petit-déjeuner                       Déjeuner                       Dîner

### **Commentaires :**

La qualité des prestations proposées par notre établissement ont significativement évolué de façon favorable depuis l'intégration au sein de notre nouveau complexe où sont regroupés le CHRS Urgence Les Jonquilles, les Lits Halte Soins Santé Nord, notre Cuisine centralisée ainsi que notre siège administratif.

Notre déménagement au mois d'avril 2018 dans un bâtiment neuf et répondant aux normes de sécurité et d'accessibilité a de fait participé à l'amélioration du bon niveau acquis de la qualité de nos prestations que nous avons su faire progresser en 2019 à travers divers petits travaux et aménagements.

Nous pouvons en effet nous appuyer sur une configuration architecturale ainsi qu'un mode de fonctionnement conçus pour favoriser les meilleures conditions d'accueil de nos publics.

Les équipements et la superficie mis à disposition au sein des appartements de type T1, T2, T3 et T4 permettent aux personnes accueillies de bénéficier d'un large espace sécurisé s'apparentant à du logement.

Nous travaillons actuellement à l'aménagement d'espaces collectifs à travers une aire de jeux en plein air pour les enfants ainsi qu'une salle d'activité où sont mis à disposition des jeux de société, une bibliothèque pour enfants et adultes ainsi que du matériel d'activités manuelles.



Concernant les repas, il est à noter qu'un goûter est également proposé aux enfants, aux femmes enceintes ainsi qu'une collation aux personnes dont l'état de santé le nécessite. Lors de ce moment, du café et du thé sont quotidiennement proposés aux adultes.

Nous mettons également régulièrement en place des activités culinaires et pâtisseries lors de moments festifs tels que les anniversaires, les fêtes de fin d'année, des thés dansants, des animations musicales et culturelles qui sont tous des temps fortement appréciés par le public accueilli.

#### **VII-4 Evaluation des prestations**

L'année 2019 a également vu se mettre en place l'évaluation interne de l'établissement des Jonquilles. Pour cela, nous avons constitué des comités de pilotage et technique dans le but d'évaluer l'ensemble des prestations proposées.

Ces comités sont composés de salariés de chaque pôle d'activité ainsi que d'accueillis (sur la base du volontariat que l'on suscite). En effet, la participation de ces derniers est essentielle à une bonne évaluation de nos prestations en apportant leurs opinions et leur regard critique sur les évolutions à apporter dans l'établissement en lien avec leur expérience et leur vécu. Nous poursuivrons en 2020 la déclinaison de ces réunions mensuelles.

La participation des accueillis se fait également à travers les réunions accueillis-salariés qui constituent un temps d'échange important. Elles nous permettent notamment de recueillir l'avis des ménages sur les prestations quotidiennes et d'ajuster nos pratiques en fonction du collectif présent. Celles-ci se déroulent une fois par mois avec un affichage, un ordre du jour et un compte-rendu mis à disposition. Un des objectifs que nous nous fixons est de pouvoir échanger autour de thèmes proposés par les accueillis autour de leur vécu, des difficultés rencontrées en établissement ou au cours de démarches en faveur de leurs droits et pouvoir arriver à inviter des partenaires concernés par ces sujets.

## VIII. L'HEBERGEMENT :

### VIII-1 Le taux d'occupation de janvier 2019 à décembre 2019

	Pourcentage de nuitées réalisées calculé sur le nombre de places occupées	Pourcentage de nuitées réalisées calculé sur la capacité financée*
<b>2018</b>	<b>87,27%</b>	<b>92,40%</b>
<b>2019</b>	<b>97,30%</b>	<b>95,29%</b>

\* calcul sur la capacité d'accueil de la chambre occupée, quel que 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 :

Tout au long de cette année, notre équipe a encore veillé quotidiennement à favoriser le meilleur taux d'occupation en communiquant régulièrement avec le SIAO Urgence et le 115 afin d'anticiper les places venant à être disponibles en prévision des sorties. Cela s'appuie également sur notre volonté de réactivité à remettre en état au plus vite une chambre dès la sortie d'une personne accueillie.

L'orientation d'un ménage peut ainsi s'organiser en amont en tenant compte de sa typologie et de la capacité d'hébergement.

### VIII-2 Les caractéristiques de l'hébergement

L'association gestionnaire est-elle propriétaire :

- 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)	8	
Chambre aménagée pour couple / 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	7	
Appartement ou maison de type T2	3	
Appartement ou maison de type T3	2	
Appartement ou maison de type T4 ou +	2	
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	

### Commentaires :

La pluralité de configuration de nos appartements nous permettant déjà d'accueillir différentes typologies, nous pouvons également en adapter les capacités et conditions d'accueil en ajustant par exemple, en y ajoutant des berceaux ou des lits d'appoint, ou encore en installant exceptionnellement un lit médicalisé et autres appareillages spécifiques comme cela a été le cas cette année pour une personne tétraplégique victime de violences et accueillie avec son enfant. Nous avons fait de cette capacité d'adaptation une véritable force et un atout non négligeable pour les réponses au 115.

Par ailleurs, nous veillons à garantir quotidiennement le meilleur entretien des appartements destinés au public hébergé. Depuis bientôt 2 ans de mise en service, les appartements sont toujours en état satisfaisant et notre équipe s'efforce à les maintenir en bon état en s'assurant des bonnes conditions d'hygiène et de sécurité.

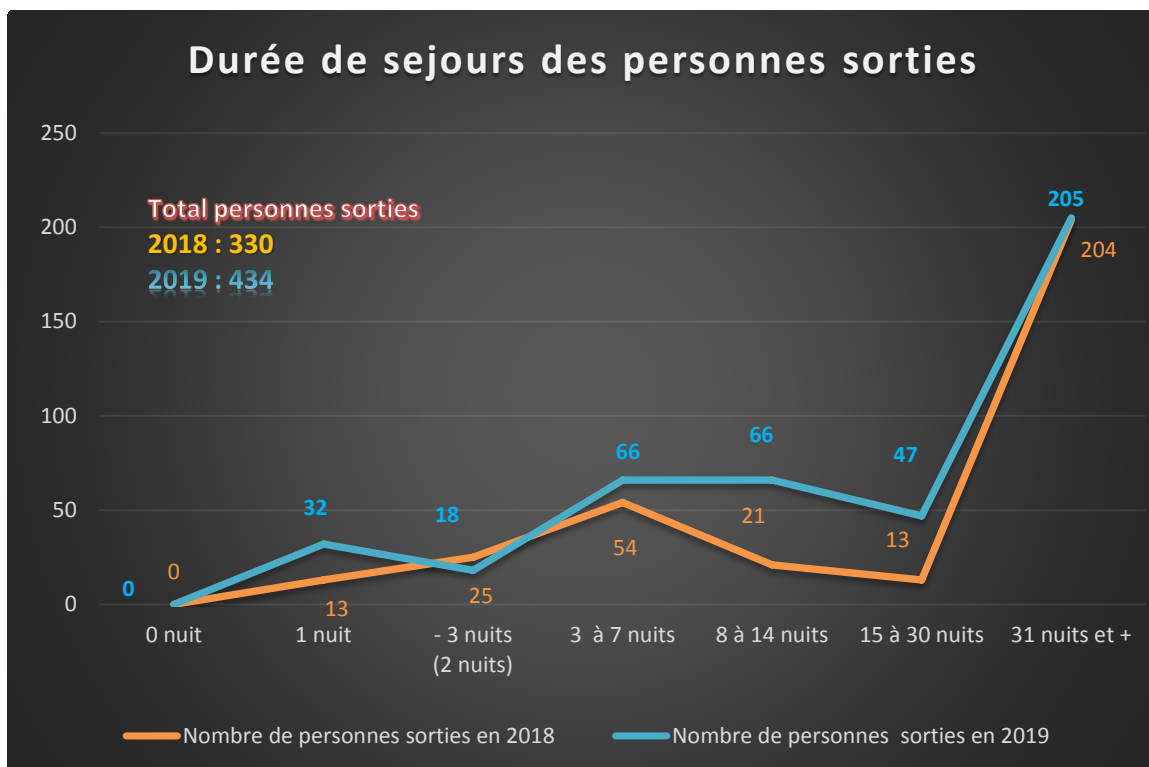
Néanmoins, nous tenons à souligner le mauvais impact des bâtiments inoccupés environnants et qui sont squattés par des personnes sans domicile fixe, voire des personnes qui ont effectué un séjour dans nos locaux et qui ont fait l'objet d'une fin de prise en charge,

ou d'un départ volontaire. En effet, nous retrouvons dans le jardin à l'arrière du bâtiment, des déchets de toutes sortes (bouteilles d'alcool cassées, rasoirs, préservatifs usagés,...).

## **IX. LES PERSONNES SORTIES :**

### **IX-1 Répartition des personnes selon la durée de prise en charge**

Durée de prise en charge	Nombre de personnes SORTIES en 2018	En %	Nombre de personnes SORTIES en 2019	En %
0 nuit	0	0,00	0	0
1 nuit	13	3,94	32	7,37
- de 3 nuits (2 nuits)	25	7,58	18	4,15
3 nuits à 1 semaine (3 à 7 nuits)	54	16,36	66	15,21
+ d'une semaine à – de 15 jours (8 à 14 nuits)	21	6,36	66	15,21
De 15 jours à – d'un mois (15 à 30 nuits)	13	3,93	47	10,83
+ d'un mois (31 nuits et +)	204	61,81	205	47,24
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>100,00</b>	<b>434</b>	<b>100,00</b>



Durée moyenne de séjour : **39,49 jours** (calcul sur total personnes accueillies)

2018	43,36 jours
2019	39,49 jours

Durée moyenne de séjour : **39,71 jours** (calcul sur total personnes sorties)

2018	38,82 jours
2019	39,71 jours

Pourcentage de personnes ayant effectué plusieurs séjours (plusieurs jours consécutifs avec interruption) dans la structure : **0,002 % (soit 1 personnes)**

2018	0,00%	soit 0 personne
2019	0.002%	soit 1 personne

## **Commentaires :**

Nous privilégions majoritairement un projet de sortie vers le logement pour chaque ménage accueilli.

Ce projet de logement peut bien souvent présenter des temporalités différentes selon la situation sociale, administrative, budgétaire, sanitaire ou encore l'état de santé mentale.

Quoi qu'il en soit, ce projet d'aller vers le logement s'amorce dès le début de l'accompagnement social et se poursuit tout au long du séjour au sein de notre établissement, même pour les ménages dont la situation administrative ne permet pas encore d'accéder à des ressources et qui sont dans l'attente d'une place au sein d'un dispositif d'hébergement d'insertion.

Ainsi, dès l'arrivée des ménages, les différentes démarches d'accès au logement sont engagées après qu'ils aient pu justifier des différents documents demandés par les bailleurs sociaux. Certains doivent ainsi refaire leur pièce d'identité (dont les délais de réception à la mairie de Saint-Denis sont d'environ 2 mois minimum depuis la prise de rendez-vous), déclarer leur situation fiscale pour ceux qui ne l'ont pas fait et n'ont ainsi qu'une déclaration tamponnée qui n'est pas acceptée par l'ensemble des bailleurs sociaux. Nous craignons par ailleurs une généralisation de cette pratique.

Un travail de concertation et d'harmonisation avec les différents bailleurs sociaux semblerait d'ailleurs pertinent afin de favoriser le relogement des publics prioritaires que nous accueillons et ne pas pénaliser ces publics déjà grandement fragilisés.

## IX-2 Évolution des ressources financières

Nature des ressources	À l'entrée				À la sortie			
	2018	En %	2019	En %	2018	En %	2019	En %
Sans ressources	54	16,36	114	26,27	32	9,70	74	17,05
En attente de ressources	23	6,97	14	3,23	17	5,15	10	2,30
RSA / API	177	53,64	204	46,90	202	61,21	244	56,22
AAH	9	2,73	16	3,69	9	2,73	16	3,69
Assedic	9	2,73	14	3,23	9	2,73	21	4,84
Prestations familiales	16	4,85	12	2,76	13	3,93		
Salaires ou revenus de stage ou de formation	25	7,58	32	7,37	27	8,18	32	7,37
Autres allocations (ASS, rente AT, allocation d'insertion, retraite...)	8	2,42	8	1,84	12	3,64	17	3,92
Autres (non communiqués)	9	2,73	20	4,61	9	2,73	20	4,61
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>100,00</b>	<b>434</b>	<b>100,00</b>	<b>330</b>	<b>100,00</b>	<b>434</b>	<b>100,00</b>

Base de calcul sur « nombre total de personnes sorties »

### Commentaires :

Comme les années précédentes, la grande majorité du public accueilli est bénéficiaire du RSA. Les personnes sans ressources, notamment à leur sortie, sont des personnes étrangères récemment arrivées sur le territoire ou encore des jeunes majeurs de moins de 25 ans sans activité professionnelle.

Nous souhaiterions développer l'axe de l'insertion professionnelle mais cela reste difficile au regard du marché de l'emploi local. Pour autant, l'orientation des jeunes majeurs vers un projet professionnel via la mission locale notamment, est systématisée et permet de les installer dans une certaine dynamique propice à leur insertion globale.

## IX-3 Logement à la sortie

Fin de prise en charge	Nombre de personnes sorties au en 2018	En %	Nombre de personnes en 2019	En %
Logement personnel durable	80	24,24	159	36,64
Pension / hôtel (financement Etat)	-	-		
Pension / hôtel (hors financement Etat)	1	0,30		
Retour au domicile	72	21,82	38	8,76
Domicile parental	-	-	-	-
Hébergement par des tiers (famille d'accueil, famille, amis)	64	19,39	74	17,05
Hébergement d'insertion (C.H.R.S., ALT...)	71	21,52	117	26,96
Etablissement médical ou médico-social	5	1,52	4	0,92
Hors département (métropole, autres)	3	0,91	11	2,53
Prison	1	0,30	-	-
A la rue	-	-	1	0,23
Autres (Fin de prise en charge)	6	1,82	4	0,92
Sortie non communiquée	27	8,18	26	5,99
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>100,00</b>	<b>434</b>	<b>100,00</b>

### Commentaires :

En 2019, nous avons poursuivi notre mission d'accompagner majoritairement les ménages vers le logement. Cet accès au logement s'appuie principalement sur la labellisation PDALHPD que nous sollicitons systématiquement ainsi que sur le dispositif AVDL porté par le bailleur SHLMR qui a su démontrer sa grande capacité à capter des logements depuis sa mise en œuvre en 2017.

En effet, une très grande majorité de nos publics est relogée par le biais de l'AVDL de la SHLMR avec un travail conséquent de soutien que nous menons.

Alors que ce dispositif pouvait couvrir les 4 régions de l'île, il ne reste maintenant plus qu'une seule professionnelle chargée de mission à durée déterminée ne pouvant pour le moment capter des logements que dans le Nord et l'Est. Les propositions de relogement dans le Sud et l'Ouest sont ainsi quasi-inexistantes, bien que les ménages l'aient exprimé en préférence dans leur demande de logement social puis à travers la labellisation PDALHPD. Cela est problématique pour certains et génère chez eux une certaine frustration et incompréhension que nous devons accompagner. Nous retrouvons cette situation pour



beaucoup de ménages souhaitant être relogés à Saint-Denis et qui n'ont que des propositions dans la zone Est. Nous devons alors travailler l'adhésion de ceux-ci en rappelant que leur priorité est pour le moment d'accéder à un logement.

Nous constatons que ce dispositif, qui fait pleinement preuve d'efficacité, serait à pérenniser et gagnerait à être étendu auprès de l'ensemble des bailleurs sociaux afin que puisse plus concrètement se mettre en œuvre la politique du « logement d'abord » à laquelle nous œuvrons quotidiennement en faveur des publics les plus défavorisés.

Le développement d'un réel partenariat avec l'ensemble des bailleurs sociaux serait indispensable tant les délais d'attente peuvent être aujourd'hui long. Avec régulièrement plus de 3 mois entre la demande de logement social et l'entrée effective dans le logement, ce qui peut entraîner un désinvestissement des ménages quant à leur projet de relogement ou encore un départ vers un logement inadapté, indécent, insalubre et/ou tenu par des « marchands de sommeil », ou encore un retour à domicile pour des femmes victimes de violences.

C'est un travail d'équipe quotidien que nous menons avec les ménages tout au long de leur séjour afin de les maintenir dans ce projet de logement, de leur proposer un accompagnement budgétaire, de les soutenir dans la constitution d'une épargne en vue du logement, de revoir avec eux les bases du savoir-habiter. Il s'agit de les aider à se projeter le plus favorablement possible dans leur futur chez eux.

Quant aux sorties vers les dispositifs d'hébergement d'insertion, elles concernent principalement les ménages dont la situation administrative ne permet pas l'accès à des ressources. Ce sont essentiellement des demandeurs d'asile venant d'Afrique ou d'Asie, des européens, des personnes de nationalité comorienne en provenance de Mayotte venues s'installer à La Réunion, et des femmes mauriciennes ou malgaches mariées à un français et déclarant être victimes de violences conjugales.

Enfin, nous observons un net recul du retour au domicile, probablement en partie soutenu par l'amélioration de notre qualité d'accueil depuis le déménagement récent au sein d'un nouveau complexe. Des ressentis de confort et de sécurité sont effectivement régulièrement exprimés par les personnes victimes de violences. Par ailleurs, les questionnaires de satisfaction remis à la sortie sont globalement très positifs quant à la qualité de nos prestations.

## X. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES :

### X-1 La durée de séjour des personnes accueillies

<i>Durée séjour</i> <i>Personne</i>	- 3 jours	3 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 +	En %
Isolé	4	13	3	2	2	1	2	2	54	17,11
Isolé +1	6	2	4				8		38	11,96
Isolé +2	3	3	3	3	3		6		30	10,52
Isolé +3	8		4		4		12		32	12,37
Isolé +4	10	15					5		50	16,49
Isolé +5 et +		8	19						19	9,48
Couple	4			2					10	3,30
Couple +1	6	6							12	4,95
Couple +2									24	4,95
Couple +3	5	5							20	6,19
Couple +4 et +	7	6								2,68
<b>TOTAL :</b>	<b>53</b>	<b>58</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>289</b>	<b>485</b>
<b>2019 en %</b>	10,93 -8,46	11,96 +3,48	6,80 +1,95	1,44 +0,03	1,86 +0,95	0,21 +0,21	6,80 +6,50	0,41 +0,11	59,59 +2,23	
<b>2018 en %</b>	19,40	8,48	4,85	1,41	0,91	0,00	0,30	0,30	61,82	

#### Commentaires :

Les démarches liées au projet de sortie sont initiées sous 15 jours après l'admission d'un ménage, en priorisant l'accès au logement. Si le projet de logement n'est pas viable, une demande d'hébergement d'insertion est rapidement formulée auprès du SIAO.

Comme les années précédentes, les personnes isolées bénéficiaires du RSA sont celles qui ont davantage de difficultés à être relogées en raison du manque criant de logements abordables pour ce public. En effet, les personnes isolées disposant de ressources plus importantes, telle que l'AAH par exemple, peuvent se voir beaucoup plus rapidement proposer un logement correspondant à leur situation, notamment par le biais du dispositif AVDL de la SHLMR.

Les ménages avec enfants nécessitant un relogement dans un T3 ou T4 sont ceux qui sont relogés dans les meilleurs délais, soit 2 à 3 mois en moyenne après leur admission.

Les ménages relogés en moins de 2 mois peuvent être ceux dont une mutation a été travaillée, ou qu'une demande de logement social avait été formulée avant l'admission, ou encore qu'un logement avait déjà été attribué.

## **X-2 Nombre d'enfants mineurs accueillis avec leur(s) parent(s) par tranche d'âge**

<b>Age des enfants accueillis</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
- 1 an	7	11
1 an	19	23
2 ans	16	26
3 ans	18	20
4 ans	19	18
5 ans	10	17
6 ans	8	10
7 ans	17	19
8 ans	18	17
9 ans	10	10
10 ans	17	13
11 ans	5	16
12 ans	6	9
13 ans	9	5
14 ans	6	11
15 ans	6	10
16 ans	5	6
17 ans	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>249</b>

**2019**  
Moyenne d'enfants mineurs accueillis par mois : 21 enfants

**2018**  
Moyenne d'enfants mineurs accueillis par mois : 16 enfants

Répartition des tranches d'âge en %  
-1 an à 2 ans : 24,09%  
3 ans à 5 ans : 22,09%  
6 ans à 17 ans : 53,82%

Répartition des tranches d'âge en %  
-1 an à 2 ans : 21,32 %  
3 ans à 5 ans : 23,86%  
6 ans à 17 ans : 54,82%

Nombre d'enfants accueillis soumis à l'obligation scolaire (de 6 ans à 16 ans) : 126

Nombre d'enfants accueillis soumis à l'obligation scolaire (de 6 ans à 16 ans) : 107

### **Commentaires :**

Comme les années précédentes, la part des enfants accueillis avec leur famille demeure toujours prédominante.

En lien avec les parents, nous nous assurons tout au long de leur séjour de veiller au bon développement et aux besoins de chaque enfant dans ses différentes dimensions : sanitaire, psychique, sociale, éducative, scolaire,... et d'orienter les parents vers les dispositifs dédiés afin de bénéficier des soutiens nécessaires.

La PMI est un acteur incontournable pour les enfants de 0 à 6 ans et nous demandons aux familles de s'y rendre dès les premiers jours de leur accueil au sein de notre établissement.

Cela permet le plus souvent la mise à jour des vaccinations, notamment pour les enfants en provenance de la zone Océan Indien et dont le suivi sanitaire ne bénéficiait pas toujours des mêmes normes que sur notre territoire.

Veillant à valoriser la responsabilisation des parents dans leurs fonctions, nous évaluons un besoin criant de soutien à la parentalité, souvent non-reconnu par le(s) parent(s), et parvenons peu à ce que les familles s'inscrivent dans une démarche de demande. Nous les orientons essentiellement vers la PMI et différents espaces de soutien à la parentalité (Maison des Parents, AMAFAR-EPE) mais la majorité des familles ne s'investissent pas aisément, freinées notamment selon elles par le fait de s'y rendre de façon autonome.

Il avait été échangé cette année avec la PMI du secteur qu'il serait envisageable que des interventions puissent se dérouler dans nos locaux. Nous serions en effet tout à fait disposés à accueillir ponctuellement des professionnels de la petite enfance sur des temps d'animation thématiques pouvant apporter guidance et expertise auprès des familles.

Nous saluons à nouveau l'investissement de la professionnelle psychologue de l'AMAFAR-EPE qui intervient auprès des familles au sein de notre établissement sur des thèmes abordant les questions liées à la parentalité et est pour l'heure le principal dispositif investi auprès des publics que nous accueillons.

### X-3 Les femmes enceintes accueillies

	Motif d'admission									
	Conflit Familial	Rupture Conjugal	Violences Conjugales	Rupture hébergement amical	Sortie pension	Sortie hôpital	Expulsion locative	Arrivée à la Réunion	Errance	Autres
<b>2018</b>			<b>3</b>	<b>7</b>				<b>1</b>		
<b>2019</b>			<b>4</b>	<b>7</b>				<b>1</b>		

	Age		
	18-25 ans	26-34	35 et plus
<b>2018</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>2019</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

	Situation familiale			
	Femme seule	Femme avec enfant	Couple sans enfant	Couple avec enfant
<b>2018</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>re 2019</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

	Situation matrimoniale				
	Concubinage	Célibataire	Mariée	Séparée	Veuve
<b>2018</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>		
<b>2019</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

	Durée de séjour				
	0 nuit	De 1 à 7 nuitées	De 8 à 14 nuitées	De 15 à 21 nuitées	22 nuitées et plus
<b>2018</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>2019</b>		<b>2</b>	<b>1</b>		<b>3</b>

	Orientation										
	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.								
<b>2018</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>					<b>3</b>	<b>1</b>	
<b>2019</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>					<b>2</b>	<b>1</b>	
		<b>2</b>									

**6 femmes enceintes non sorties au 01/01/2020**

### Commentaires :

Les femmes enceintes accueillies sont majoritairement au-delà de leur 24<sup>ème</sup> semaine de grossesse au moment de leur admission. Il s'agit donc de s'assurer que les suivis médicaux adaptés soient mis en œuvre et d'accompagner la future mère dans la projection de l'arrivée du nouveau-né à travers le projet de sortie à co-construire avec elle et avec sa famille si elle est accompagnée.

Nous accueillons en fin d'année 8 femmes enceintes dans le même temps dont une jeune fille de 17 ans hébergée avec son père et ses frères et sœurs en provenance de Mayotte.

Ces femmes sont généralement en demande de guidance dans les premiers temps afin d'être orientées vers les dispositifs de périnatalité à proximité.

Nous veillons à rester vigilants auprès des femmes dont nous évaluons des négligences quant au suivi, particulièrement quand des comportements à risque sont observés ou des particularités médicales sont présentes telles qu'un diabète gestationnel plus généralement.

Un projet de logement est moins courant pour les femmes enceintes que nous accueillons en raison le plus souvent de leur situation administrative. Ce sont en effet régulièrement des femmes étrangères récemment arrivées dans le département et/ou victimes de violences conjugales, et qui n'ont pas accès aux minima sociaux.

Nous avons rencontré différentes femme enceintes présentant des fragilités émotionnelle, psychique, soit en lien avec leur parcours de vie, une rupture de couple, des violences subies, soit liées à un handicap reconnu ou des troubles psychique non-évalués. Il s'agirait ici de développer un partenariat auprès des Unités Médico Psychologiques de Périnatalité afin que ces femmes puissent être soutenues psychologiquement durant et après leur grossesse.

#### **X-4 Comptabilisation des EVASAN et autres situations.**

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

## Commentaires :

Cette année, nous n'avons pas accueilli de personnes reconnues comme relevant d'une évacuation sanitaire. Cependant, nous accueillons régulièrement des personnes comoriennes ou mahoraises en provenance de Mayotte qui sont effectivement entrées sur le territoire dans le cadre d'une EVASAN soit pour leurs propres besoins de soins soit pour ceux de leur enfant.

Dans un premier temps, il s'agit pour ces personnes de les accompagner principalement dans leurs démarches de régularisation de séjour ainsi que de s'assurer de la bonne prise en charge sanitaire. La barrière de la langue étant souvent présente, nous nous organisons afin de nous appuyer sur les professionnels médiateurs de l'AMAFAR-EPE qui ont des capacités d'interprètes.

## X-5 Tableau des appels d'urgences

NOMBRE D'APPELS DES SERVICES D'URGENCES ET DE L'ASTREINTES								
	SAMU		POLICE		POMPIERS/ AMBULANCE		ASTREINTES	
	Appels	Déplacements	Appels	Déplacements	Appels	Déplacements	Appels	Déplacements
2018	22	3	9	6	4	14	209	10
2019	25	7	15	6	20	23	245	11

## Commentaires :

Nous avons sollicité 25 fois le 15 au cours de l'année 2019 pour diverses interventions. Il est important de rappeler que nous n'avons aucune équipe médicale attachée à l'établissement malgré la présence du LHSS sur le même site. En effet, bien qu'il y ait eu mutualisation, la présence du médecin généraliste, prestataire de services pour 10 heures hebdomadaire, ne permet pas à celui-ci de suivre les personnes accueillies par le CHRS.



Les interventions se font globalement bien mais nous rencontrons un écueil récurrent pour la prise en charge des familles. En effet, nombre d'entre elles sont monoparentales et ni les urgences ni les ambulances n'acceptent de prendre en charge les enfants. Il faut alors trouver des solutions dans l'urgence entre la famille (très rare), l'accord du médecin régulateur ou encore le service d'astreinte de l'ASE (Département).

Le recours à l'astreinte est également toujours important et constitue un réel appui téléphonique ou physique pour l'équipe sur des temps de présence restreinte des salariés et permet de faire face à toutes les situations à tout moment.

## CONCLUSION

Cette année 2019 fut une nouvelle fois riche en évènements, en expériences et en expérimentations avec un outil de travail dont nous poursuivons le développement et l'évolution. Cette première année complète d'exercice a ainsi permis de confirmer les choix stratégiques de l'association qui viennent pleinement répondre aux besoins du territoire au regard de notre taux d'occupation.

La mise en œuvre de la politique du « logement d'abord » a connu un réel essor grâce notamment à notre travail de fond en lien avec l'AVDL de la SHLMR. Les chiffres parlent d'eux-mêmes et démontrent notre capacité à mener les ménages au logement sous toutes ses formes. Il sera toutefois important pour l'avenir de rester attentif au maintien de ce ménage en logement. En effet, certains d'entre nous ont paru encore fragile et le territoire n'offre pour le moment pas d'accompagnement global adapté et performant pour permettre un suivi au long cours des personnes les plus vulnérables. Nous sommes par ailleurs inquiets par l'annonce de l'arrêt courant 2020 du dispositif AVDL de ce bailleur alors même que nous souhaiterions le voir s'étendre à davantage d'acteurs et ainsi offrir une vraie offre d'accompagnement vers et dans le logement qui a montré son efficacité dans l'accession audit logement.

Nous avons par ailleurs mis en place, à l'initiative de notre direction, un groupe d'analyse des pratiques à destination des chefs de services de l'association et de nos partenaires du secteur (Fondation Père Favron, ALEFPA, AAPEJ, Proxim'Services). Les cadres intermédiaires se rencontrent ainsi mensuellement avec l'accompagnement d'une intervenante extérieure autour d'échanges riches et variés. Au-delà de l'exercice d'analyse des pratiques et de la réflexion autour de celles-ci, cela a permis de rompre l'isolement lié à cette fonction mais aussi de renforcer les liens et créer une certaine synergie propice à faciliter les échanges entre partenaires au bénéfice des personnes accompagnées en structures.

Nous avons également procédé au lancement de notre évaluation interne en parallèle de celle du CHAU de Fleur d'Eau. Cet exercice, au-delà de son aspect réglementaire, nous a permis d'aller encore un peu plus loin dans la mise en avant de la personne accueillie. Celle-ci est en effet au cœur de la réflexion autour de l'évaluation de l'ensemble de nos prestations qu'elles soient sociales ou hôtelières. Il nous faut cependant encore travailler à rendre ces

temps d'échanges attractifs pour nos accueillis afin qu'ils puissent contribuer, avec l'ensemble de l'équipe, à la réalisation de ce travail qui se poursuivra en 2020.

Nous avons ainsi poursuivi le travail de mutualisation de nos équipes en nous appuyant sur l'élaboration et la mise en œuvre de divers protocoles. Le complexe a ainsi su prendre sa vitesse de croisière tout en sachant se questionner régulièrement sur les pratiques professionnelles visant à améliorer constamment notre accompagnement global des publics.

Nous nous dirigeons vers une nouvelle année dans la continuité des projets initiés, forts de nos valeurs et avec l'envie de toujours mieux accompagner les plus vulnérables d'entre nous.