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



CHRS
LES JONQUILLES

DU 1ER JANVIER 2025 AU 31 DECEMBRE 2025

Sommaire

ORGANIGRAMME……...3

INTRODUCTION …… 4

I. IDENTIFICATION ET DESCRIPTIF DE L'ASSOCIATION ET DE L'ETABLISSEMENT 5

II. LE PROJET D'ETABLISSEMENT ET LA PARTICIPATION DES USAGERS 5

III. CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES 6

IV. CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES.....7

V. INFORMATIONS RELATIVES AUX PERSONNES ACCUEILLIES 15

VI. LES ADMISSIONS.....19

VII.LES PRESTATIONS.....25

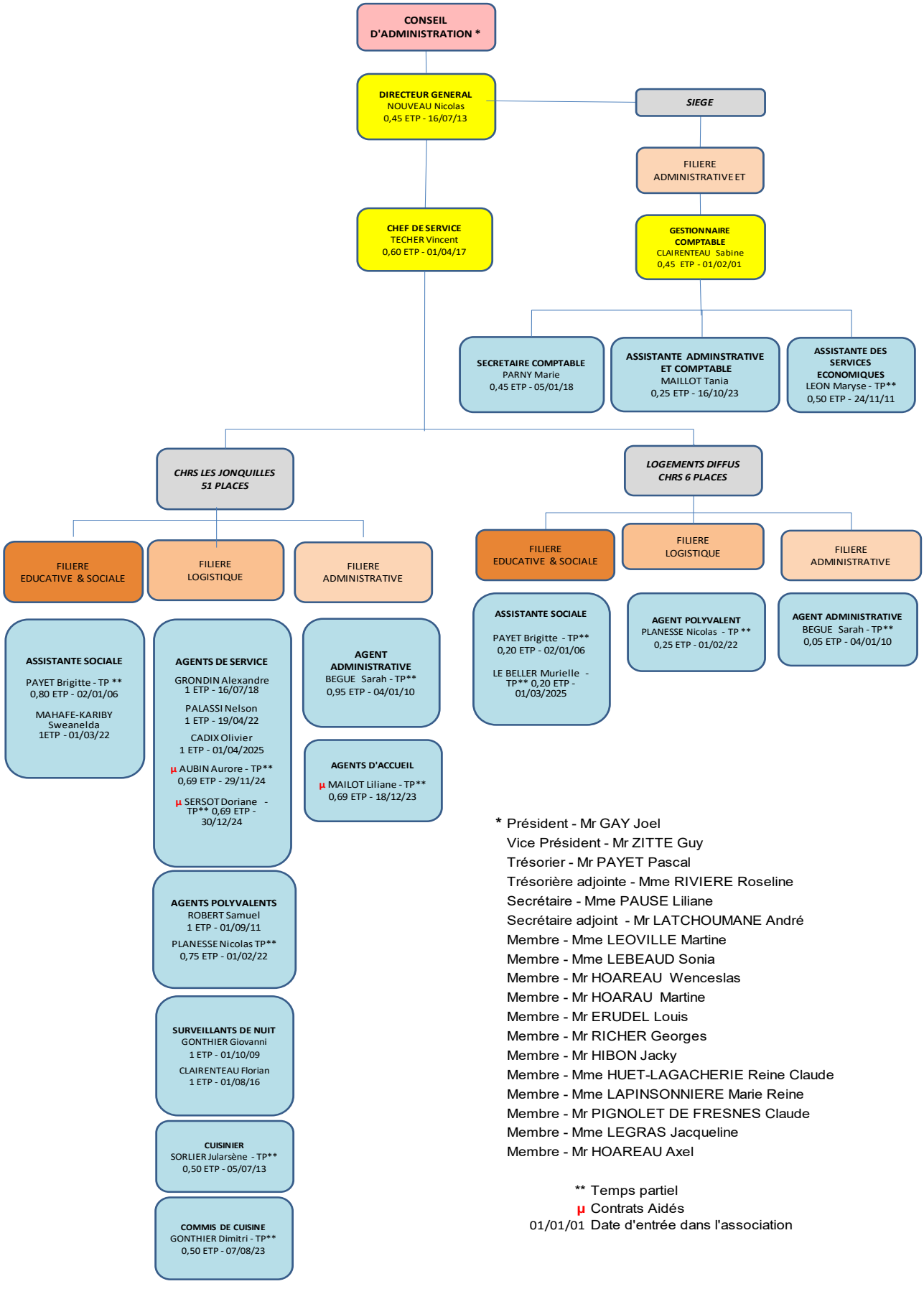
VIII. L'HEBERGEMENT :.....27

IX. LES PERSONNES SORTIES.....27

X. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES.....34

CONCLUSION 37

ORGANIGRAMME DU CHRS LES JONQUILLES ET DIFFUS AU 31 DECEMBRE 2025



* Président - Mr GAY Joel
Vice Président - Mr ZITTE Guy
Trésorier - Mr PAYET Pascal
Trésorière adjointe - Mme RIVIERE Roseline
Secrétaire - Mme PAUSE Liliane
Secrétaire adjoint - Mr LATCHOUMANE André
Membre - Mme LEOVILLE Martine
Membre - Mme LEBEAUD Sonia
Membre - Mr HOAREAU Wenceslas
Membre - Mr HOARAU Martine
Membre - Mr ERUDEL Louis
Membre - Mr RICHER Georges
Membre - Mr HIBON Jacky
Membre - Mme HUET-LAGACHERIE Reine Claude
Membre - Mme LAPINSONNIERE Marie Reine
Membre - Mr PIGNOLET DE FRESNES Claude
Membre - Mme LEGRAS Jacqueline
Membre - Mr HOAREAU Axel

** Temps partiel
µ Contrats Aidés
01/01/01 Date d'entrée dans l'association

INTRODUCTION

Le CHRS Jonquilles est un établissement d'hébergement d'urgence situé à Saint-Denis en milieu urbain ce qui constitue une situation idéale pour l'accueil et l'accompagnement des ménages en situation de précarité qui lui sont confiés. Il partage un bâtiment moderne et adapté avec un autre dispositif médico-social (les lits halte soins santé) ainsi que le siège de l'association.

L'établissement est habilité pour 51 places et accueille, dans diverses typologies de chambres individuelles, tous publics dont l'orientation se fait par le 115 avec une admission inconditionnelle et immédiate. Les missions principales sont la mise à l'abri, la prise en charge hotellière et l'accompagnement global des personnes jusqu'à leur sortie vers des solutions adaptées et individualisées.

Le contexte de cette année 2025 a peu évolué avec une crise du logement qui se poursuit voire qui s'accentue et les acteurs du territoire qui peinent à pouvoir y remédier malgré de nombreuses réflexions collectives menées au fil des années.
Bien que les obstacles semblaient nombreux, notre objectif a été de poursuivre avec sérieux et rigueur l'accompagnement des ménages à l'obtention d'un logement avec les leviers à notre disposition que sont le PDALHPD et le DALO.

Le renforcement des prises en charge de ménages sans ressources et en situation administrative précaire dans le secteur de l'AHI risque en parallèle de totalement saturer l'hébergement d'insertion ce qui conduirait inévitablement à une stagnation de ces personnes dans nos établissements et donc un glissement de nos missions vers de la stabilisation plutôt que de la réinsertion.

Nous présenterons ainsi le bilan de l'année 2025 à travers les chiffres clés de l'activité du CHRS mais également des faits marquants et évolutions de nos publics et de nos pratiques professionnelles au gré des changements qui s'opèrent dans notre secteur.

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

I-1 Dénomination et coordonnées 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

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 28 36 98

Courriel : secjonquilles@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 : 28/12/2023

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 : Validé par délibération du conseil d'administration du 11/04/2023

Résumé 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 ».

☒ Établissement conventionné à l'aide sociale à l'hébergement.

III. CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

Quelles sont le ou les catégories de bénéficiaires ?

☒ Hommes seuls

☒ Femmes seules

☒ Hommes seuls avec enfant(s)

☒ Femmes seules avec enfant(s)

☒ Couples

☒ Couples avec enfant(s)

Quelles sont le ou les catégories de publics spécifiques ?

☒ Tout public

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

☐ Personnes sortant d'hôpital psychiatrique ayant un handicap psychique

☐ Personnes ayant des problèmes somatiques

☐ Jeunes de moins de 25 ans

☐ Femmes, hommes victimes de violence

☐ Personnes sous conduite addictive

☐ Personnes prostituées, en danger ou sortant de prostitution

La capacité

Capacité autorisée : **51** financée : **51** installée : **51**

Existe-t-il une **période de fermeture annuelle** ?

☐ OUI, ☒ NON

IV. CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES

IV-1 Flux des personnes accueillies

2025 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 1er du mois	**53**	45	52	52	52	47	51	51	51	51	49	51	**605**	
Nombre de personnes arrivées dans le mois	0	20	0	1	3	11	0	2	7	0	9	6		(**+ 53** présents au 1er janvier 2025)
Cumul nombre de personnes prise en charge	53	65	52	53	55	58	51	53	58	51	58	57	**664**	**112**

Les statistiques présentées dans les tableaux suivants sont établies sur la base du « nombre de personnes accueillies sur l'année », soit 110 personnes en 2024 soit 46 ménages
112 personnes en 2025 soit 42 ménages

Commentaire

L'année 2025 a vu le CHRS accueillir un nombre stable de personnes soit un peu plus de 2 fois notre habilitation de 51 places, ce qui est peu au regard des besoins actuels en hébergement du territoire. Cela représente 42 ménages, un chiffre en baisse par rapport à 2024 et signe de temporalités de séjour toujours en hausse.

Nous pouvons dire que cette situation d'allongement des prises en charge se stabilise et cristallise les problématiques. En effet, rester dans un centre d'hébergement d'urgence qui permet la sécurisation du parcours fait émerger toutes sortes d'émotions et de sentiments chez les personnes accompagnées. L'organisation des journées qui reste identique fait émerger le sentiment d'épuisement. L'épuisement de rester sur place, le sentiment de ne pas avancer. Cette situation fait que nous avons de plus en plus de personnes qui manifestent plus régulièrement des comportements

inadaptés, parfois même de la défiance ou de l'agressivité et une intolérance plus marquée au cadre nécessaire à ce type d'hébergement.

Nous observons également une certaine démobilisation dans la participation aux instances prévues pour que les accueillis puissent libérer leur parole. Ces instances sont vues comme des corvées avec une impression de ne pas se faire entendre car dans l'attente d'obtenir satisfaction à toutes demandes.

Ces instances constituent pourtant un espace d'échanges qui nous permet de maintenir le lien avec les ménages, d'améliorer nos pratiques et surtout de faire entendre la parole des accueillis. Elles ne sont pas suffisamment investies et cela malgré les tentatives de changer de lieux, de façon de faire. Les ménages restent ancrés sur des idéaux individuels qui ne peuvent se concrétiser au détriment du bien collectif.

L'importance de se sentir unique, accompagné différemment, privilégié face aux autres devient nécessaire à certains. Alors des stratégies se mettent en place pour pouvoir capter l'attention, se sentir écouté, se sentir présent et acteur dans un parcours parsemé d'embuches. Et pourtant, toutes les personnes accompagnées le sont de la même façon. Alors, vient se jouer le fait de rencontrer le travailleur social régulièrement afin de pouvoir aborder d'autres problématiques ou encore de créer un autre lien avec les membres des équipes pour avoir quelque chose de plus.

Les formations ainsi que les réunions d'équipes permettent de mieux appréhender ces situations qui parfois peuvent parfois mettre en difficulté certains professionnels. Il est nécessaire de pouvoir protéger tant les accueillis que les équipes dans un contexte de séjours très longs propices à une baisse de vigilance dans l'interrelation.

Le partenariat joue ici un rôle important pour rompre une certaine routine et que les personnes accueillies puissent ressentir qu'elles ont été écoutées, prises en compte et que leurs attentes sont entendues. Mais comment faire, lorsque la lenteur administrative devient un frein dans les accompagnements pouvant parfois mettre à mal la relation de confiance établie ?

Face à la réalité des parents, celle des enfants vient nuancer positivement le vécu en centre d'hébergement d'urgence. Victimes de la situation de rupture de parcours, les enfants évoluent différemment. Ils grandissent alors dans un espace rassurant, stable, rythmé par la quotidienneté.

Cet environnement leur permet de libérer leur parole, de développer leurs compétences, de vivre une vie d'enfant.
Ils renvoient une image différente ce qui permet parfois aux parents de relativiser, de voir les choses autrement et de se rendre compte des bénéfices de cette prise en charge.

Bien qu'elle puisse être pesante, cette prise en charge prolongée est source de remise en cause et de réflexion quant au mode de vie. Par exemple, lors d'un échange avec des mères, il en est ressorti spontanément que certaines habitudes et organisation seraient poursuivis lorsque les ménages auront leur logement : des légumes à tous les repas, le fait de nettoyer avec les enfants après avoir mangé, le fait que les enfants doivent toujours être avec leur parent, la surveillance de ces derniers dans des lieux collectifs… Sans s'en rendre compte, nous ancrons des codes sociaux qui permettront de faciliter la vie au quotidien. Ce qui est vécu aujourd'hui comme une obligation, une contrainte devient une évidence voire une nécessité.

IV-2 Répartition de la population par âge

Hébergement d'urgence	Nombre total de personnes dans l'année	Agés de moins de 3 ans	Agés de 3 à 17 ans	Agés de 18 à 21 ans	Agés de 22 à 24 ans	Agés de 25 à 59 ans	Agés de 60 ans et+	Non renseigné
2024	110	11	44	6	2	32	15	0
2025	112	17	44	6	4	40	1	0

Commentaire

Cette année nous a permis, au vu de la temporalité des séjours, d'axer notre accompagnement sur d'autres problématiques représentant un frein dans le parcours des accueillis. Par ailleurs, cela vient se combiner à l'évolution de la personne et ainsi contribuer à son bien-être global.

De ce fait, l'insertion professionnelle, qui auparavant était abordée succinctement vient prendre une place plus importante dans les parcours. En effet, force est de constater que la durée de séjour est accompagnée par de l'oisiveté et une certaine démobilisation de la part des personnes accueillies. L'insertion professionnelle vient ici combler un manque et redonner un objectif. Mais chaque personne le perçoit différemment et parfois se perd entre le trop et le pas assez dans la construction de celui-ci.

C’est ainsi que nous accompagnons une personne qui porte plusieurs projets à la fois. Cette situation, extrêmement compliquée vient heurter la confiance de l’accueilli, ses compétences sont alors questionnées par lui-même et nous observons une lassitude, un épuisement qui se combine à celui de rester en structure. Lorsque la personne n’a plus en elle-même la capacité à redresser la barre, il arrive que nous soyons pris pour cible. Il est alors nécessaire de communiquer, donner des espaces de parole et recentrer les objectifs pour ne pas se perdre.
Force est de constater que, malgré les orientations, les conseils et les informations que nous transmettons, les personnes, notamment celles situées dans la tranche de la trentaine, ne sont pas prêtes à changer de cap jusqu’au moment où elles se retrouvent dos au mur.

Pour autant, les personnes de plus de 50 ans montrent une envie et un besoin de trouver du travail afin que la situation ne s’enlise pas. En effet, nous avons une personne qui a pu grâce à ses recherches obtenir un travail qui va lui permettre d’accéder à un logement beaucoup plus rapidement.

Les personnes provenant de la zone OI sont elles aussi en demande de s’insérer professionnellement. Lorsque cela leur est permis, elles s’orientent vers des formations en lien avec l’apprentissage du français ou vers un contrat stable. Nous observons que toutes ces démarches se font régulièrement sans en informer le travailleur social. C’est au moment de l’épuisement que les informations nous parviennent. Il est regrettable de se rendre compte que pour certaines personnes, il est plus facile d’interpeller le travailleur social au moment de l’épuisement qu’en amont pour une guidance.
La gestion des enfants pour les familles monoparentales constitue également un frein important à la question de l’emploi et pour lequel les solutions sont rares.

IV-3 Répartition de la population par sexe

Sexe	B1 Hommes		B2 Femmes		B **Total**
	- 18 ans	+ 18 ans	- 18 ans	+ 18 ans	
2024	34	23	19	34	**110**
2025	38	20	23	31	**112**

Commentaire

Une grande partie des personnes prises en charge sont des femmes avec enfants. De plus en plus nombreuses sur le territoire et issues de la zone océan indien, nous nous questionnons sur la situation des conjoints et pères dans le rôle qu'ils devraient jouer. Sont-ils présents sur le territoire, à la rue, en hébergement amical ? Préfèrent-ils rester en dehors des structures pour que Mme puisse bénéficier seule de l'accompagnement ?

Les hommes bien que moins nombreux, sont tout de même présents. Isolés et pour la plupart autonomes, il devient difficile pour eux d'accéder à un logement selon leurs ressources. En effet, force est de constater que les propositions de studio sont de moins en moins fréquentes et les T2 difficilement accessibles financièrement.

Pour l'année 2025, nous accueillons deux jeunes de moins de 25 ans ayant eu un suivi ASE par le passé. Dans l'accompagnement, nous pouvons observer des difficultés importantes tant au niveau de l'autonomie de la personne que dans les actes de la vie quotidienne mais aussi dans la réalisation des démarches, afin d'atteindre le projet défini. Pour ces raisons, une demande de mise sous protection a été nécessaire pour l'un alors que pour l'autre celle-ci était déjà en cours d'instruction lors de son arrivée sur notre structure. Au fil de l'accompagnement nous observons qu'il y a une réelle perte de repères et de sens pour ces jeunes notamment face aux démarches à réaliser. Pour autant, ces jeunes nous qualifient de « mères », d'« appuis », de « guide » dans leur parcours. Cela vient démontrer un besoin de soutien important et une certaine forme de vulnérabilité. Le cadre de l'interrelation est alors indispensable à poser dès le départ afin d'éviter de mettre en difficulté ces jeunes.

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	
2024	17	12	6	20	55	110
2025	11	24	12	2	63	112

Nombre de couples en nombre de personnes

Commentaire

Au sein de notre structure nous accueillons une majorité de familles avec enfant(s) et sans ressources. Cette situation qui perdure nous demande de nous adapter notamment face aux besoins des mineurs et dans le cadre de notre accompagnement global. En effet, depuis quelques années, nous répondons à différents niveaux, aux besoins des familles engageant un budget conséquent pour notre structure. Pour l'année 2025, cela représente plus de 3000 euros (vêture, goûters demandés par les établissements scolaires, produits d'hygiène…).

Avec des prises en charge qui franchissent le seuil symbolique d'une année complète, nous voyons les enfants grandir ce qui nous contraint à nous projeter sur l'année à venir qui nécessitera un budget plus important et cela malgré la sollicitation des dispositifs d'aide présents sur le territoire mais qui s'essoufflent.

Concernant les adultes seuls, nous nous confrontons parfois à des situations conflictuelles en fin de séjour. Nous observons que les personnes qui restent sur du long terme, éprouvent de très grandes difficultés à quitter la structure. Nous avons pu voir un accueilli dont le parcours au sein de l'institution s'est bien déroulé pendant 2 années, devenir violent face aux équipes la semaine de son départ. Les relances réalisées pour le nettoyage de la chambre, les rdvs pour l'état des lieux de sortie ont fait émerger des sentiments et des émotions non contrôlées, ce qui vient mettre en lumière la fragilité ainsi que la vulnérabilité de la personne qui refont surface, lorsque celle-ci sort de sa zone de confort et vient se confronter à la réalité.
A l'inverse, un accueilli heureux d'avoir eu son logement, nous a chaleureusement remerciés en évoquant le fait que les équipes et les travailleurs sociaux l'ont accompagné à sa réinsertion.

Nous nous apercevons également que l'accès au logement, projet travaillé avec chaque personne, peut être source de blocage pour certains en raison des secteurs de recherche élargis qui sont nécessaire aujourd'hui. En effet, plusieurs personnes ont eu une attribution logement dans le secteur Est notamment. Parfois réfractaires à aller habiter sur ce territoire, il est nécessaire de reposer le cadre en matière de sécurité, de voisinage, de possibilité de mobilité ou encore de découverte d'un nouvel environnement. Le travail est le premier motif pour refuser une proposition de logement. Pour d'autres, c'est la sécurité selon le quartier. Il existe énormément d'aprioris sur certains quartiers de l'Est et même les personnes qui arrivent sur la structure et le territoire sont déjà informées de ce qui s'y passe voire parfois même avant d'arriver à la Réunion.

L'année 2025 a été marquée par le mariage de 2 couples durant leur prise en charge au sein de notre structure. Au-delà de l'union désirée, ces ménages voient cet acte comme une nécessité de se mettre en règles afin que les demandes de logement social puissent être cohérentes. Nous constatons cependant que ces situations n'évoluent pas au vu de la lenteur administrative pour les personnes sans droits ni titre.

	Nombre de femmes avec enfants moins de 3 ans accueillies	Nombre d'hommes avec enfants moins de 3 ans accueillis	Nombre de couples avec enfants moins de 3 ans accueillis
2024	4	1	1
2025	7	0	5

Commentaire

L'accueil de jeunes enfants donne toujours lieu à des points d'attention spécifiques vis-à-vis de leur prise en charge avec leurs parents. Il nous est alors important de nous assurer que tous leurs besoins soient bien assurés : alimentation, santé globale en lien avec la PMI et le médecin traitant, scolarisation dès que cela est possible… Bien que nous puissions être un soutien, les parents doivent pleinement jouer leur rôle même si des carences peuvent être identifiées et accompagnées.
La vie au sein du collectif semble ainsi contribuer à l'évolution des parents et des enfants de façon positive.

Nous avons pu observer un phénomène qui prend de l'ampleur concernant les relations entre les familles de la zone océan indien. En effet, et bien qu'ils puissent être dans des situations similaires, il y a des différences qui sont faites. Les personnes sans ressources ne se mélangent pas avec celles qui en ont. Cette situation fait émerger des conflits entre communautés qui nous dépassent. Une personne venant de Madagascar ne sera par exemple pas toujours acceptée dans un groupe de personnes en provenance de Mayotte ou des Comores. Les personnes s'observent, se comparent, se jalousent.
Ces tensions parfois très discrètes doivent rapidement être identifiées et recadrées pour que chaque personne puisse trouver une place au sein de l'institution et ne pas s'isoler. Dans ce contexte, les

enfants sont les meilleurs exemples à suivre puisque loin de ces considérations avec l'exemple de l'école et de notre fonctionnement, sont dans davantage de mixité.

IV-5 Les femmes enceintes accueillies

	Nombre de femmes enceintes accueillies	Ages	
		18-24 ans	25 ans et plus
2024	6	5	1
2025	3	2	1

Commentaire

Nous dénombrons une diminution de moitié de femmes enceintes en 2025 accueillies au sein de notre établissement, principalement des personnes avec ressources. Nous constatons qu'elles étaient en couple et avaient un enfant déjà à charge.

Le soutien du conjoint leur a permis de préparer l'arrivée de l'enfant dans de bonnes conditions notamment dans la prise en charge des achats pour le bébé ainsi que l'attention portée à la mère. Elles ont pu bénéficier du soutien rassurant de leur conjoint, qui les a épaulées dans la prise en charge des enfants et du bébé à sa naissance.

Cela a permis pour les mères d'avoir des moments pour récupérer de la fatigue ainsi que du changement du rythme de vie, notamment pour l'une d'elles qui a accouché de jumeaux.

Malheureusement, l'un des couples a dû faire face à un évènement traumatisant : un enfant mort-né. Alors que le père a vite accepté cet évènement tragique et en parlait ouvertement en raison d'un parcours professionnel dans le soin, Mme ne souhaitait pas en parler. Elle a refusé l'orientation vers un professionnel en psychologie pour l'accompagner dans le processus de deuil. Le couple a pu organiser des funérailles selon leur coutume. Mme a pris ensuite la décision de quitter la Réunion pour se rapprocher de sa famille dans l'hexagone.

Quoi qu'il en soit, l'arrivée d'un nouveau-né sur l'établissement donne lieu à une intervention de la PMI sur site, pour surveiller l'évolution du bébé (prise de poids, programmation des premiers vaccins…) et pour prodiguer des conseils à la mère (allaitement, suivi médical post-partum…).

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) :

2024	69	50,00%
2025	**80**	**71,43%**

Pourcentage de personnes ayant un traitement médical :

2024	19	17,27%
2025	**17**	**15,18%**

Commentaire

Comme chaque année, nous nous rendons compte que les personnes prises en charge sur notre structure ont un médecin traitant qui souvent se trouve sur leur ancien lieu d'habitation ou alors que celui-ci est inexistant pour certains. Cela met en évidence la difficulté des personnes à accéder à leur droit.

Il est de plus en plus difficile pour elles d'aller vers les professionnels de santé. Vient alors se poser la question du sens donné à leur prise en charge sanitaire, de leur compréhension de celle-ci et de sa nécessité dans le cadre de leur accompagnement. Force est de constater que certaines personnes préfèrent se prendre en charge par elles-mêmes ou par la communauté lorsqu'ils viennent de la zone OI. Les remèdes de grand-mères, les tisanes ainsi que les herbes médicinales prennent une grande place selon la culture. Il n'est plus rare de voir certains accueillis faire des demandes de découcher sur une période de plus de 3 jours afin de bénéficier de cérémonies de la part de la communauté pour un mal-être ou une maladie.

Par ailleurs, nous constatons que plusieurs parents, ne font pas l'effort de se rendre chez le médecin ou à l'hôpital lorsque les enfants ont des symptômes de maladies. S'il n'y a pas l'accompagnement social ainsi que la présence de l'équipe afin d'alerter le parent sur la nécessité de faire ausculter l'enfant, une prise en charge personnelle se fait au risque de mettre l'enfant en danger. En effet, se

basant sur des connaissances différentes, des retours de grands-parents ou d'amis, il devient ici difficile de faire entendre la nécessité de prise en charge médicale. Est-ce réellement lié à la culture ou peut-on s'appuyer sur le fait de la non-compréhension du système médical ?

Certaines cultures viennent se heurter aux codes sociaux occidentaux, ce qui représente pour les personnes un effort supplémentaire, afin de sortir de leur zone de confort et de s'adapter à une nouvelle perception.

V-2 La situation professionnelle antérieure à l'entrée

Pourcentage de personnes ayant une activité rémunérée :

2024	5	10,87%
2025	**10**	**8.93 %**

Commentaire

Au regard du public accueilli, de plus en plus de personnes ne peuvent prétendre à être inscrites à France Travail. Les personnes sans droit ni titre sont automatiquement radiées et réinscrites uniquement lorsque le document administratif de prolongation de demande de titre de séjour est mis à jour. Le récépissé ne leur permet pas toujours d'accéder à un emploi malgré la mention « autorisation de travailler ». Cette situation est subie et ne relève pas d'un manque de volonté. Un cercle vicieux se met en place sur une, voire plusieurs années.

Cette rupture dans le parcours vient questionner les possibilités pour les personnes de pouvoir s'insérer professionnellement voire socialement. Chacune des personnes sans droit ni titre sur l'établissement, mais dont les démarches ont été réalisées avec un traitement en cours se confronte à la même expérience : « je ne peux pas accéder à une formation ou un emploi parce que mon récépissé a pris fin et je n'ai pas encore reçu le suivant » ; « France Travail m'a radiée parce que je n'ai plus de récépissé » … Ces retours deviennent récurrents. Certaines personnes arrivent à avoir un travail non déclaré. Mais comment réaliser un projet d'insertion sociale et professionnelle lorsque le système lui-même ne permet pas de stabiliser une partie de la situation ?

Concernant les personnes qui ne présentent pas de problématiques administratives pour travailler nous nous rendons compte que la rupture du parcours peut être présente.

Celle-ci est notamment en lien avec l'addiction, la peur ou encore l'épuisement psychologique.
Par ailleurs, le sentiment d'être « utilisé » est très présent dans le discours des personnes accueillies : « je ne veux plus travailler car ils abusent de moi » ; « ah ça me fatigue je fais tout, vous vous rendez

compte j'ai dû faire ci et ça et maintenant j'ai mal au dos » ; « j'ai été obligé d'arrêter car je n'en pouvais plus qu'on me parle mal ».

Le travail devient ici une corvée, une obligation afin de pouvoir prétendre à une meilleure situation et cela malgré le fait que ce travail se réalise dans une branche choisie. Se questionne alors la nécessité de reconstruire la valeur du travail chez les personnes. Mais dans ce cas, qui le fera ? Comment le faire ? Quels dispositifs existants pourraient accompagner les personnes au sens du travail, à sa valeur ?

V-3 Le suivi social

	Nombre d'informations préoccupantes Transmise à la CRIP	Nombre de « signalements » transmis au Procureur de la République et au juge des enfants	Nombre de « suivi A.E.M.O »	Nombre de « suivi A.E.C.D »
2024	4	2	1	0
2025	4	2	0	0

Commentaire

Les IP et les signalements ont été rédigés dans le but de soutenir les parents dans la prise en charge des enfants lorsque celle-ci présente des carences voire de la maltraitance. Les éléments transmis au regard des retours de l'équipe pluridisciplinaire ainsi qu'au niveau de l'analyse sociale de la situation, vient mettre en évidence des besoins éducatifs souvent liées à la prise en charge sanitaire, mais de plus en plus à la prise en charge alimentaire. Nous observons de plus en plus de parents isolés qui, lorsqu'ils n'ont pas envie de manger un repas impose ce choix aux enfants.

De ce fait, beaucoup d'enfants ne mangent pas certaines viandes ou préparations, de légumes ou autres. Une éducation à l'alimentation est nécessaire. De plus, se questionne la prise en charge alimentaire des enfants à l'école. Force est de constater que plusieurs enfants ne mangent pas au repas du midi et « dévorent » le goûter arrivés sur le CHRS.

Ces situations viennent questionner et parfois heurter les équipes qui ne comprennent pas toujours cette opposition à la nourriture proposée, pourtant de qualité et variée, dans un contexte économique difficile où tous n'en bénéficient pas à ce niveau. La question de l'accompagnement de ces ménages aux principes de réalité pour les préparer à la suite de leur parcours et en tenant compte des réalités budgétaires requiert une forte attention.

	Nombre de victimes de violences conjugales avec plaintes		Nombre de victimes de violences conjugales sans plaintes		Nombre de main courante	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
2024	1	1	3	0	0	0
2025	0	1	4	3	0	0

En nombre de ménages

Commentaire

Cette année nous avons accueilli des femmes victimes de violences qui ont refusé de porter plainte et une d'entre elles est retournée au domicile conjugal. Pour chacune d'elles, la peur de ne plus avoir la garde des enfants ainsi que les difficultés à subvenir à leurs propres besoins et à ceux des enfants, ont été des éléments déclencheurs dans leur prise de décision. Par ailleurs, la volonté et l'insistance des enfants à pouvoir passer du temps avec leur père ainsi que les difficultés d'ordre éducatif ont été impactantes.

L'orientation vers les dispositifs présents sur le territoire tels que le CEVIF, le service de victimologie ou encore l'ARAJUFA a permis de sécuriser les personnes et ainsi de permettre un retour en lien avec la mise en place d'une médiation.

Néanmoins, pour l'une des situations, il a été nécessaire de faire une IP afin de garantir l'information aux services compétents en espérant la protection des enfants et par extension celle du parent victime de violences. Dans tous les cas, les parents isolés ainsi que les enfants sont orientés vers les partenaires adaptés en vue de leur donner accès à différentes formes d'accompagnement, notamment pour du soutien psychologique ou encore juridique.

Nous constatons, pendant les entretiens, que pour chacune de ces situations le rôle parental de la mère reste questionnant. Il ressort de ces échanges des enfants témoins des faits, qui sont marqués par des fonctionnement familiaux et de couple peu propices à un bon développement avec des traumas durables pour certains. Ces observations, évoquées avec la mère ne conduisent pas à un changement dans l'immédiat car le travail à mener est long et nécessite des professionnels compétents et spécialisés. Malheureusement, le retour au domicile avec l'auteur des actes de violences, est particulièrement défavorable à ce parcours de reconstruction malgré des espoirs de changement évoqués par les victimes.

VI. LES ADMISSIONS

VI-1 Nature de l'hébergement la nuit précédente

Hébergement la nuit précédant l'entrée	Nombre de personnes prises en charge 2024	En %	Nombre de personnes prises en charge 2025	En %
Domicile personnel (locataire, propriétaire)			4	3,57
Domicile des parents	7	6,36	5	4,46
Hôtel / Pension	70	63,64	66	58,93
Hébergement par des tiers (1)	9	8,18	21	18,75
Autres structures : ACT, LHSS, ALT, CHRS, LAM, abri de nuit…)	12	10,91	8	7,15
Prison				
Etablissements hospitaliers ou de soins	3	2,73	2	1,79
Etablissement ASE ou accueil familial				
Hébergement mobile ou de fortune, (caravane, camping, squat, …)	2	1,82	1	0,89
Sans domicile (rue, voiture…)	7	6,36	5	4,46
Autre				
Non renseigné				
Total	**110**	**100,00**	**112**	**100,00**

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

Commentaire

Comme en 2024, la très grande majorité des ménages a passé la nuit précédant l'accueil au sein de notre établissement en pension /gite/hôtel (PGH) via le 115, ce qui montre une pérennisation des situations précaires et un besoin de mise à l'abri qui ne faiblit pas.

L'hébergement chez des tiers reste également très important, avant l'admission en CHRS. Cette solution précaire et temporaire s'écroule souvent pour différentes raisons. Dans un premier temps, la promiscuité qui engendre une absence d'intimité et une surpopulation dans le logement. Ensuite la cohabitation qui vient mettre en exergue les différences de point de vue en matière d'éducation. Enfin, la participation aux charges courantes, qui crée régulièrement un climat de tensions tant pour l'hébergeant que l'hébergé, en particulier lorsque ce dernier ne dispose pas de ressources et qu'il est forcé à contribuer autrement.

En 2025, il y a 4 personnes qui occupaient un logement autonome, contre 0 en 2024. Plusieurs aspects sont à prendre en compte dans ces situations. Des facteurs contextuels comme l'inadaptation dans le groupe d'habitation, la hausse du coût de la vie. Des facteurs intra-familiaux tels que les difficultés dans la gestion budgétaire, les addictions, le changement de situation familiale ainsi que les difficultés à établir des priorités dans les dépenses. Des facteurs sociaux-économiques à savoir l'absence d'activité professionnelle et le non-recours aux droits. Tous ces éléments combinés peuvent expliquer l'expulsion locative notamment pour les personnes bénéficiaires des minimas sociaux.

Parmi les personnes en errance, deux profils se distinguent.
Les personnes ayant connu un parcours d'errance de plusieurs années qui ont fait le choix de se conformer aux normes de la société en maintenant une hygiène, en évitant la marginalisation et en continuant à s'informer et à s'insérer professionnellement.
A l'inverse, il y a celles qui ont pris de la distance avec les codes sociaux et qui ne prennent plus soin d'elles, au-delà d'une certaine apparence. Cela se manifeste par une absence d'hygiène dans la chambre, un renoncement à laver ses vêtements ou à se laver, des difficultés d'adhésion à l'accompagnement.

Pour ces derniers, nous sommes face à une problématique d'incurie. Face à cela, nous mettons en place un accompagnement soutenu par un binôme travailleur social - agent de service pour accompagner la personne dans l'entretien et la tenue de l'espace privatif qu'il occupe. Nous nous heurtons au manque d'adhésion de ces personnes à l'accompagnement proposé et parfois même à une certaine hostilité. Cela requiert du temps pour faire émerger des nouveaux repères sécurisants et propice aux mieux être.

Si ces personnes entendent et acceptent l'obligation préfectorale de la participation financière, elles ont parfois du mal à adhérer aux règles de l'établissement et éprouvent un sentiment d'enfermement, de contrôle ou d'intrusion institutionnelle. Des points communs sont décelés : méfiance envers les institutions, besoin exprimé de liberté et de faire comme bon lui semble, difficulté à collaborer avec les équipes et à accepter les conseils, considérés comme marqueurs d'autorité.
En 2025, les personnes à la rue, avant d'arriver sur l'établissement étaient tous des hommes.
Il y a un gros travail d'accompagnement pour mobiliser, voire remobiliser les personnes dans leur projet durant le séjour.

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

Motif de l'entrée	Nombre de personnes prises en charge en 2024	En %	Nombre de personnes prises en charge en 2025	En %
Rupture hébergement (famille, amis, famille d'accueil ...)	60	54,55	41	36,61
Hébergement précaire (insalubrité, surpopulation, saturnisme, squat ...)			13	11,61
Violences (conjugales, familiales, par des tiers)	5	4,55	17	15,18
Expulsion du logement, vente du logement, reprise du logement par le bailleur	7	6,36	5	4,46
Sortie d'établissement (urgence, insertion, stabilisation, C.H.R.S., hôtel pris en charge par une association…)				
Sortie de centre hospitalier général	2	1,82	2	1,78
Sortie d'hôpital psychiatrique				
Sortie de cure et de posture				
Sortie de prison	1	0,91		
Fin / rupture de prise en charge ASE				
Situation d'errance	6	5,45	6	5,36
Arrivée sur le territoire (Zone Océan Indien, réunion, métropole, autres)	29	26,36	28	25,00
Non renseigné				
Total	**110**	**100,00**	**112**	**100,00**

Commentaire

Plus de 36% de personnes prises en charge en 2025, ont été orientées après une rupture d'hébergement familial ou amical. Comme les années précédentes, elles sont majoritaires.

En revanche, la part des personnes qui ont sollicité le 115 pour une mise à l'abri en centre d'hébergement d'urgence, au motif de violences intra-familiales a triplé en 2025. Les personnes victimes de ces violences, sont aussi bien les femmes que les hommes.

Notons le cas de Mr G., qui a dû déserter son logement, parce que d'autres sont venues squatter chez lui et qu'il était victimes de pressions, ceci dans un contexte de consommation de produits psychoactifs. Nous voyons une vulnérabilité certaine du public que nous accueillons, sans pouvoir agir sur une réelle prise de conscience, de prise de recul sur du court terme. Il s'agit alors de mettre en place lorsque cela est possible, un début d'accompagnement psychologique avec nos partenaires.

25% de l'effectif accueilli en 2025 sont des personnes accueillies en raison de leur venue sur le territoire depuis la zone OI, soit dans le cadre d'une évacuation sanitaire, soit d'un besoin de quitter leur territoire d'origine pour espérer trouver des meilleures conditions de vie et vivre en sécurité.

Le thème de la sécurité est prégnant au sein des populations étrangères.
Quel que soit le motif initial de leur venue à la Réunion, les personnes étrangères de la zone OI, passent souvent par un hébergement décrié : surpeuplé, malveillance envers leurs enfants, demande de quitter le logement parfois sur fond de violences.

Faisant le choix de rester à la Réunion, arguant que les conditions de vie nuisent à leur sécurité à Mayotte, elles deviennent totalement dépendantes d'une prise en charge par le 115 qui est parfaitement connue.

Notons aussi les personnes qui reviennent à la Réunion, après avoir vécu dans l'hexagone, bien souvent pour un retour aux sources, se rapprocher de la famille. L'hébergement familial trouve ses limites assez rapidement, lié à plusieurs facteurs : exiguïté du logement, habitudes de vie différentes, désaccord sur la participation aux frais courants, voire difficulté à assumer des personnes supplémentaires.

VI-3 Provenance des personnes acceuillis au moment de l'admission

Provenances des personnes accueillis avant admission	Nombre de personnes prise en charge en 2024	En %	Nombre de personnes prises en 2025	En %
Réunion	90	81,82	58	51,79
Métropole			0	
Zone Océan indien	20	18,18	54	48,21
Autres (reste du monde)				
Total	**110**	**100,00**	**112**	**100.00**

Commentaire

De nombreux ménages pris en charge au sein de notre structure ont eu un parcours EVASAN qui a pris fin avant leur arrivée au sein de notre établissement. Ils proviennent de la zone Océan Indien et sont tous passé par l'hôpital de Mayotte. Lorsque la prise en charge s'arrête, ils décident le plus souvent de rester et font ensuite venir le reste de la famille malgré leur statut administratif irrégulier et l'absence de ressources.
Il s'agit ici de personnes qui ne viennent pas forcément d'arriver sur le département, mais qui y sont depuis quelques mois voire quelques années et qui ont été en situation précaire depuis leur arrivée à la Réunion.

Nous constatons une augmentation de ces ménages qui restent sur le territoire et qui sont orientés en hébergement d'urgence. Cette situation vient alors poser la question sur l'accès aux droits de chacun. En effet, à ce jour, nous observons que les premières demandes de titre de séjour et l'octroi du récépissé prend plus de temps. Certains ménages que nous accompagnons en ont déjà reçu 6 récépissés alors que pour certains, le premier n'a toujours pas été remis. Plusieurs d'entre eux, sont alors orientés vers le défenseur des droits, la CIMADE ou l'ARAJUFA pour obtenir un avocat. Les temporalités des remises de documents sont de plus en plus longues et viennent mettre à mal tant l'insertion professionnelle que sociale de chaque personne.

De plus, les ménages sont à présent obligés dès réception du récépissé de prendre un nouveau rendez-vous assez rapidement pour obtenir le suivant. En effet, il est constaté pour une grande majorité, l'octroi d'un RDV après la fin de validité de leur récépissé. Cette situation ne leur permet plus de ce fait, de mettre à jour les différentes démarches réalisées avec des pertes de droits (travail, CGSS…).
Les modalités de fonctionnement de la préfecture pour l'obtention d'un titre de séjour deviennent incompréhensibles pour les ménages ce qui nous met en difficulté pour l'accompagnement que nous proposons. Les bénéficiaires questionnent ainsi notre capacité à pouvoir les aider réellement. Cela vient également ébranler le regard porté sur l'administration, avec la peur d'être contrôlé et ainsi de se voir renvoyer dans son pays sans ses enfants.

Les ménages, originaires des Comores et de Mayotte, en supériorité numérique, ont beaucoup de mal à s'adapter à la culture alimentaire réunionnaise, (riz, grains, carry) et à s'ouvrir à d'autres produits alimentaires (semoule, salades de pates, certaines viandes...). Ils rejettent les menus variés proposés. Il n'est pas rare de voir des ménages se lier entre eux, dans un élan de solidarité et d'appartenance au groupe, pour exprimer, dans leur langue, avec véhémence leur mécontentement du repas proposé.
Le personnel doit ainsi, faire face à cette montée de colère et tente tant bien que mal de calmer les personnes et de faire remonter à la Direction les difficultés rencontrées. Nous sommes alors, confrontés à du gaspillage alimentaire et à être en réflexion constante pour trouver des solutions afin de réajuster les quantités et ainsi éviter ces pertes invraisemblables en hébergement d'urgence.

Nous constatons que, depuis la mise en place de règles spécifiques sur les repas, les ménages ont la possibilité de se restaurer à l'extérieur. Cette problématique nous permet d'observer que les familles

ont des ressources autres qu'elles ne nous communiquent pas. Nous pouvons alors établir que sur notre territoire, même si une personne est sans droit ni titre, elle dispose de ressources extérieures et met en place diverses stratégies afin de pouvoir pallier les repas qui ne lui conviennent pas.

Se pose la question de l'intégration des populations qui restent fondamentalement attachées à leurs us et coutumes, que ce soit au niveau alimentaire, de la langue, du modèle éducatif donné aux enfants. Les familles parlent très souvent le shi maoré entre elles, ce qui ne facilite pas les progrès en matière d'expression et de compréhension du français. Certains parents, qui savent s'exprimer en français, privilégient toutefois l'usage du français avec leurs enfants.

VI-4 Évolution de la couverture sociale

	ENTREE		SORTIE		ENTREE		SORTIE	
Couverture sociale	Nombre de ménages 2024	En %	Nombre de ménages 2024	En %	Nombre de ménages 2025	En %	Nombre de ménages 2025	En %
Régime général	3	11,54	2	7,69	2	8,70	2	8,70
Régime général + mutuelle payante	2	7,69	2	7,69	2	8,70	2	8,70
Régime général + CSS	20	76,92	21	80,77	17	73,91	18	78,26
AME					2	8,70	1	4,34
En cours								
Aucune	1	3,85	1	3,85				
Inconnue								
Total	**26**	**100,00**	**26**	**100,00**	**23**	**100,00**	**23**	**100,00**

Base de calcul en fonction du nombre total de ménages sortis

Commentaire

Les personnes couvertes par une mutuelle santé sont minoritaires. Celles-ci, du fait de leur statut professionnel ou sanitaire sont obligatoirement rattachées à une mutuelle payante. Notre public,

majoritairement composé de personnes bénéficiaires de minimas sociaux et de personne sans ressources, ne sont pas nécessairement à jour dans leur dossier au moment de leur arrivée. En effet, nous constatons qu'une grande partie ne connaissent pas leurs droits, ne vont pas vers les dispositifs et de ce fait sont en situation de rupture.

Il arrive souvent que les personnes de nationalité étrangère, n'aient pas de droits ouverts à leur arrivée dans l'établissement ou qu'elles aient une demande en cours de traitement. Les demandes sont faites, avec le soutien de professionnels externes comme les travailleurs sociaux des services hospitaliers ou de la PASS.

Notons que les démarches à effectuer par les familles ne sont pas toujours claires auprès de la CGSS. Aussi, il arrive qu'un ménage doive réaliser une demande d'AME expirée et que la sécurité sociale lui indique de faire une demande de CSS pour les enfants qui sont français. Pour autant, dès que la démarche est établie, une nouvelle recommandation est faite au ménage pour une demande de CSS pour toute la famille. Ainsi, pour un même ménage, plusieurs demandes peuvent être réalisées pour une ouverture des droits ralentissant ainsi la mise à jour et l'effectivité de la demande.

Notons toutefois que le partenariat avec la CGSS est en cours d'actualisation (convention mise à jour) ce qui permettra un accès simplifié à des professionnels dédiés afin d'échanger sur les situations les plus complexes et de traiter les demandes dans de meilleurs délais.

En 2025, nous avons aidé quelques familles sans ressources à régler la part non remboursée de certains traitements. Cela vient une nouvelle fois alourdir des dépenses déjà évoquée précédemment.

VII. LES PRESTATIONS

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

Vestiaire	☐ Trousse de premiers secours
☒ Téléphone	☒ Lave-linge
☒ Salle de bains individuelle	☐ Consigne
	☒ Restauration
☒ Aide financière	☒ Livres, revues et journaux
☒ Nécessaire d'hygiène	☒ Télévision
	☐ Possibilité d'accueillir un animal

☒ Autres : nurserie, don de vêtements

VII-2 Les prestations d'accompagnement

☒ Accès aux droits	☒ Accompagnement vers l'emploi ☒ Actions de prévention et d'accès à la santé
☒ Accompagnement vers le logement	☒ 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

☒ 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

VIII. L'HEBERGEMENT :

VIII-1 Le taux d'occupation de janvier 2025 à décembre 2025

	Pourcentage de nuitées réalisées calculé sur le nombre de places occupées
2024	100,24 %
2025	**98,57 %**

Commentaire

Nous constatons un taux d'occupation globalement stable et proche de 100%. Cela traduit une maitrise de l'occupation des chambres que nous mettons à disposition du 115, unique orienteur, ainsi que leur adaptation aux besoins du territoire. L'établissement comporte en effet des chambres aux typologies allant du studio au T4 ce qui permet d'héberger une grande variété de ménages.

Notons toutefois une petite déperdition due à des travaux plus ou moins importants et parfois nécessaires pour la remise en état de chambres occupée sur de longues périodes (> 1 ou 2 ans).

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 2024	En %	Nombre de personnes SORTIES en 2025	En %
0 nuit				
1 nuit				
- de 8 nuits	1	1,72	4	6,56
De 8 nuits à 6 mois	26	44,83	36	59,02
+ de 6 mois	31	53,45	21	34,43
Total	**58**	**100,00**	**61**	**100,00**

Durée moyenne de séjour : jours (calcul sur total personnes accueillies)

2024	153 jours	5,03 mois	Calcul sur année civile
2025	**174 jours**	**5,72 mois**	

2024	199 jours	6,54 mois	Calcul sur date réelle de début de prise en charge
2025	**255 jours**	**8,38 mois**	

Durée moyenne de séjour : jours (calcul sur total personnes sorties)

Année 2025	120 jours	3,94 mois
Avec date réelle de début de prise en charge (année N-1 ou N-2)	221 jours	7,26 mois

Commentaire

La durée moyenne de séjour au CHRS Les Jonquilles ne cesse de s'allonger et il devient indispensable de considérer la date réelle d'arrivée afin de bien mesurer ce phénomène.
Nous observons que le nombre de personnes sorties qui ont effectué un séjour de plus de 6 mois en 2025 a diminué, comparativement à 2024. Cela reste à nuancer avec des départs en début d'année qui ne comptabilisent pas le temps passé l'année précédente.
Cette augmentation des temporalités touche aussi bien les ménages avec ressources que ceux qui en sont dépourvus même si cela est plus marqué pour ces derniers fautes de solution en hébergement d'insertion.

Les tensions au sein du collectif se manifestent à différents niveaux, comme nous avons pu le voir en amont en raison des habitudes alimentaires mais également en lien avec les règles de vie au sein du CHRS. Les incompréhensions et les désaccords sont multiples et peuvent apparaitre à tout moment. Il faut pourtant nuancer les problématiques liées à la collectivité par les espaces privatifs de bonne qualité pour chaque ménage, dont beaucoup d'entre eux ne

retrouveront pas le même niveau de prestations dans leurs futurs logements ou lieux d'hébergement.
L'équipe doit constamment s'adapter et mettre en place diverses stratégies afin de calmer les tensions et a la possibilité de se saisir d'outils spécifiques. Pour cela, deux formulaires dédiés existent : le formulaire « plaintes et réclamations » qui est peu sollicité par les accueillis et le formulaire « évènements indésirables » qui est complété par les salariés.

Le premier vise à donner la parole aux accueillis avec la possibilité de se plaindre par voie d'un document qui sera transmis au chef de service qui recevra la personne en vue de lui apporter une réponse à sa demande. Il est possible d'être accompagné par un élu du conseil de la vie sociale (CVS) pour remplir ce document qui sera présenté (en étant rendu anonyme) lors d'une commission avec la participation d'au moins un élu du CVS.
Le second vise à signaler un évènement marquant la vie de l'établissement (agressivité, violence, chute…) et transmis au chef de service pour traitement et actions à mener. Une commission de même composition se verra exposer les évènements rendus anonymes afin de garantir la bonne prise en compte de ceux-ci par l'établissement.
Ces deux documents sont à disposition de tous et connus par tous.

Par ailleurs, les séances de GAPP (Groupe d'analyse de pratiques professionnelles) permettent aux salariés de verbaliser leur ressenti et de trouver et construire collectivement des solutions adaptées.

La dynamique de groupe met en évidence une certaine solidarité entre les accueillis. Celle-ci peut avoir un impact négatif ou positif, sur la structure et les équipes en fonction des situations vécues. Pour exemple, les accueillis vont se liguer pour décrier le personnel et dire qu'ils ne consomment pas certains plats et que nous n'entendons pas leur demande, en ne tenant pas compte de leurs goûts personnels.

Les droits des personnes accueillies sont au cœur de nos préoccupations, ainsi que leur bien-être. C'est ainsi qu'en 2025, nous avons réactualisé notre règlement de fonctionnement et supprimé le cadre horaire, afin de permettre aux personnes de sortir et rentrer sans impératifs d'horaire. Ce point a été riche d'échanges, en particulier avec les familles qui auraient souhaité la conservation de ces règles pour elles gage de tranquillité.
De même, nous avons organisé, pour la 2ème fois, l'élection du Conseil de Vie Sociale, instance de participation et d'expression à destination des accueillis autour de leurs droits. Nous pouvons souligner que les élus de la fin d'année 2024 ont pris leur rôle avec sérieux cette année. Le président s'est représenté fin 2025, affichant ainsi son investissement.

Nous pouvons aussi mettre en avant la mise en place par des stagiaires, d'une journée d'information, d'échanges et récréative au parc de la Trinité, dans le cadre de la journée nationale de la lutte contre le cancer du sein. Ainsi, les personnes ont pu participer à une campagne nationale et internationale de sensibilisation au dépistage du cancer du sein. Cette participation à cet évènement intitulé Octobre Rose, donne aux accueillies l'opportunité de participer à la vie de la cité et de se sentir citoyennes.

Au cours de l'année 2025, plusieurs réunions partenariales ont eu lieu. Dans le cadre du bien-être des accueillies, nous avons renforcé le partenariat avec le CEVIF pour l'intervention plus structurée d'une socio-esthéticienne et une socio-coiffeuse. Néanmoins, le fort taux d'inscription n'est pas représentatif du taux de participation réel aux ateliers. En effet, différents impératifs de vie, viennent bousculer ces temps fort et ainsi désengager les familles. Il est parfois difficile de responsabiliser les ménages face aux engagements pris et une certaine consommation des dispositifs est constatée.

En lien avec la prise en charge scolaire des enfants, nous avons pu rencontrer la Maison Départementale avec qui les échanges ont été particulièrement utiles pour mieux orienter les ménages.
Enfin, nous avons pu faire le lien avec un dispositif de soutien à la parentalité, le LAEP. Ce lieu d'accueil enfants-parents est un espace de rencontres, d'écoute et d'échanges. On y accueille les familles dont les enfants sont âgés de zéro à six ans. L'accueil se fait de manière anonyme et volontaire. Les familles sont reçues par des professionnels ou des bénévoles formés à l'écoute et présents tout au long de la séance dans un cadre sécurisé et convivial.

Dans le cadre du bien-être des enfants et de leur bon développement, nous mettons un point d'honneur à organiser les anniversaires de ces derniers. Ce temps apprécié tant par les enfants que les parents est investi et permet également de créer des liens, de la cohésion entre accueillis. Même si les enfants disent parfois être déçus de ne pas avoir eu le cadeau qu'ils espéraient, ils sont tout de même contents de fêter leur anniversaire : souffler leurs bougies d'anniversaire, danser, s'amuser.

Nous mettons également en place des brocantes solidaires à destination des familles leur permettant ainsi d'obtenir de la vêture de bonne qualité autour d'un moment ludique et de partage.

IX-2 Évolution des ressources financières

	ENTREE		SORTIE		ENTREE		SORTIE	
Nature des ressources	**2024**	**En %**	**2024**	**En %**	**2025**	**En %**	**2025**	**En %**
Sans ressources	24	41,38	22	37,93	8	13,11	8	13,11
RSA	16	27,59	18	31,03	30	49,18	36	59,02
AAH	3	5,17	9	15,52	3	4,92	3	4,92
ARE	2	3,45	6	10,34	1	1,64	1	1,64
Prestations familiales seules (allocations familiales)	10	17,24			6	9,84		
Salaires ou revenus de stage ou de formation	2	3,45	2	3,45	10	16,39	10	16,39
Autres allocations (ASS, rente AT, allocation d'insertion, retraite…)	1	1,72	1	1,72	3	4,92	3	4,92
Autres (non communiqués)								
Total	**58**	**100,00**	**58**		**61**	**100,00**	**61**	**100,00**

Base de calcul sur « nombre total de personnes sorties »

Commentaire

13 ménages sur 23 sont sortis du CHRS urgence les Jonquilles en 2025, avec des ressources composées du RSA, soit la moitié de l'effectif total des sortants. Bien que le RSA constitue un budget contraint, il est une source de revenu sure et représente une garantie de solvabilité pour les bailleurs sociaux. Des demandes d'aides, comme le FSL accès, les aides du CCAS, de la Croix Rouge, de l'épicerie sociale et solidaire, sont constituées pour aider les ménages à entrer dans le logement dans de bonnes conditions sur la base d'un effort à la constitution d'une épargne.
6 autres ménages ont poursuivi leur parcours en ayant un salaire ou un revenu de stage ou de formation, ou encore d'autres allocations de type ASS.

3 ménages sont également sortis sans solution et sans ressource. Il s'agit généralement de départs vers des solutions d'hébergements précaires dans lesquels les ménages voient une opportunité de quitter l'établissement. Ces projets ne sont pas toujours réfléchis et nous sommes souvent informés au moment du départ.

Le risque de nouveau recours au 115 est alors important mais sans garantie d'une nouvelle prise en charge au regard de l'encombrement de tous les dispositifs.
Il s'agit également d'accès à l'hébergement d'insertion qui se fait de plus en plus rare (un seul ménage cette année) du fait d'une saturation totale.

Le fait d'avoir des ressources ne garantit pas pour autant l'investissement et le maintien dans le logement. Force est de constater, que nombre de ménages rencontrent des difficultés de gestion budgétaire. Les addictions, les dépenses inconsidérées et non prioritaires sont les principaux facteurs de la fragilisation du budget. Ces différents facteurs exercent une influence sur le choix des priorités. Le règlement de la participation financière n'est par exemple pas toujours le premier réflexe à l'arrivée des ressources et notre accompagnement éducatif et pédagogique sont précieux à l'appréhension de ces impératifs lourds de conséquence en cas de négligence.

Le soutien à la gestion budgétaire reste un axe de travail très sensible. Nous faisons parfois face à des discours des accueillis tels que : *« c'est mon argent », « c'est personnel », « inquiète pas ou, mi n'aura l'argent pou paye mon loyer »* lorsque nous abordons la question de la constitution d'une épargne.

IX-3 Logement à la sortie

Fin de prise en charge	Nombre de ménages sorties en 2024	En %	Nombre de ménages sorties en 2025	En %
Logement privé	3	11,54	6	26,08
Logement social	10	38,46	9	39,12
Logement adapté (Maison relais)			1	4,35
Pension / hôtel	1	3,85		
Retour au domicile			2	8,70
Hébergement par des tiers (famille d'accueil, famille, amis)	3	11,54	1	4,35
Hébergement d'insertion (C.H.R.S., ALT…)	2	7,69	2	8,70
Établissement médical ou médico-social				
Hors département (métropole, autres)	2	7,69	2	8,70
Prison				
A la rue				
Autres (Fin de prise en charge)				
Sortie non communiquée	5	19,23		
Total	**26**	**100,00**	**23**	**100,00**

Base de calcul sur « nombre total de ménages sortis »

Commentaire

En 2025, 23 ménages sont sortis du dispositif d'hébergement d'urgence, dont 16 vers du logement privé, social et adapté soit près de 70% des sorties. La question de l'accès logement reste notre priorité dès lors que la situation administrative et les ressources le permettent. Dès l'arrivée d'un ménage, tout le nécessaire est réalisé pour maximiser les chances de passage en commission d'attribution logement : constitution de numéro unique et actualisation, récupération des documents nécessaires, appuis logement (DALO et PDALHPD), actualisation de la fiche sur le SI-SIAO…
Malgré notre grande réactivité, les délais d'attente pour l'obtention d'un logement relèvent du parcours du combattant et les contraintes imposées par les bailleurs viennent renforcer ces difficultés. Le niveau d'exigence est aujourd'hui plus élevé pour les personnes de la zone océan indien alors que les temporalités de l'administration ne permettent plus de respecter les délais de validité des récépissés de demande de titre de séjour.
De même, il n'est plus rare d'être attributaire d'un logement dont la disponibilité réelle n'arrive que plusieurs mois après en raison de travaux, de retard de livraison ou encore de locataire n'ayant pas encore quitté les lieux.

Les liens avec nos partenaires bailleurs et plus particulièrement leurs conseillers constituent une aide précieuse sur certains dossiers que nous pouvons présenter pour des passages en CAL. Il est donc important de soigner ces relations de collaboration, notamment à travers une bonne préparation des ménages et de nos dossiers.

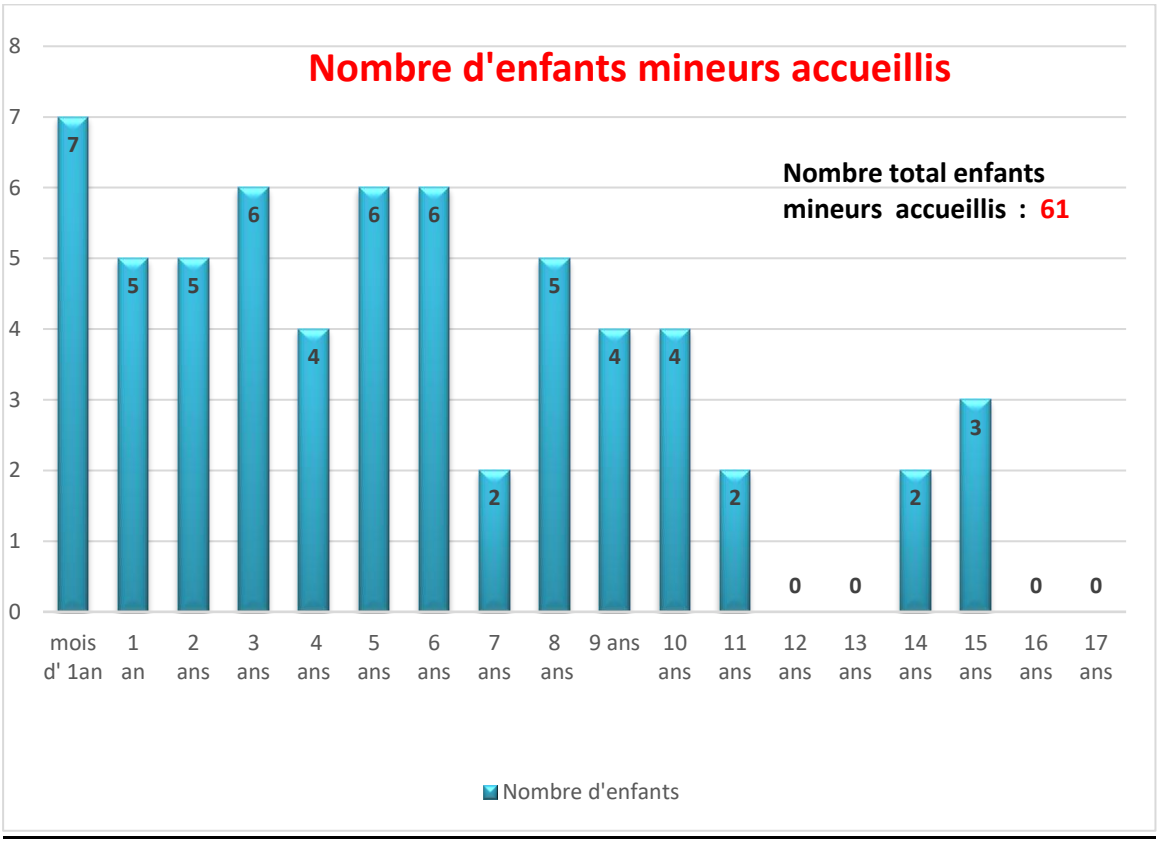
Tous les accueillis verbalisent leur souhait d'accéder à un logement et de retrouver une vie pleinement autonome. Le chemin pour atteindre cet objectif est long, tant dans l'effort conséquent auquel doivent consentir les ménages, que dans le manque d'offres de logement à la Réunion quels que soient les secteurs.

Les outils de priorisation tels que le DALO et le PDALHPD, mieux connus des personnes, perdent toutefois de leur efficience, au regard du nombre de demandes de logement labellisées prioritaires. Nous constatons que les partenaires en charge des mesures de type AVDL ne sont pas mieux lotis voire plus en difficultés à gagner le logement. L'attente du nouveau lieu de vie devient interminable et impacte l'engagement des personnes dans leur projet.

Les places vacantes en CHRS Insertion souffrent aussi de pénuries, si bien que seules 2 personnes ont pu intégrer un CHRS insertion en 2025. Là encore, les délais d'attente pour une orientation sont très longs et sans aucune visibilité. Ces personnes vivent aussi cette attente difficilement et expriment leur ras-le-bol.

X. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

X-1 Nombre d'enfants mineurs accueillis avec leur(s) parent(s) par tranche d'âge



Commentaire

Nous accueillons de plus en plus de familles ayant des enfants en bas âge. La durée de séjour ayant augmenté nous les voyons évoluer au sein de l'établissement.

Pour autant, le manque de ressources vient questionner le bien-être et les besoins primaires tant pour les enfants que pour les parents. Nous observons pour certaines familles la difficulté de venir vers les travailleurs sociaux, voire les équipes afin de faire des demandes en lien avec la vêture par exemple. Il arrive que les familles intègre le CHRS, sans que les enfants ni les parents n'aient le nécessaire pour s'habiller ou pour assurer leur hygiène.

Il est alors important pour nous de réfléchir à des solutions pour subvenir à ces besoins. Les ressources internes étant limitées (bien qu'exploitées de façon adaptée et cohérente) nous faisons appel au dispositifs existants pour combler les manques. Il faut malgré tout souligner que la ligne budgétaire du fonds de solidarité qui vient combler les besoins vestimentaires, hygiéniques, matériels et sanitaires devient de plus en plus importante pour notre CHRS.

Il apparait que plusieurs dispositifs existent sur le territoire mais que leur accès est limité voire impossible notamment du fait d'une méconnaissance de la part des accueillis. Même pour nous, travailleurs sociaux il est de plus en plus difficile de faire entendre l'urgence d'une situation auprès des dispositifs dont les moyens s'amenuisent également.

Le système éducatif de plus en plus orienté vers le numérique et parfois déconnecté de certaines réalités peut parfois être contraignant. Les équipes sont de plus en plus sollicitées pour pouvoir imprimer les devoirs à rendre. Les enfants quant à eux nous sollicitent régulièrement afin d'obtenir des exercices leur permettant de développer leur apprentissage. Il est constaté que l'école a une place importante notamment pour les familles en provenance de la zone OI. Est-ce dû au parcours antérieur sur le territoire d'origine ou l'accès y est limité ? Quel que soit la cause, les enfants prennent plaisir à apprendre et à s'instruire. Mais aussi à donner du sens au règlement de fonctionnement qu'ils lisent par curiosité. Et ainsi, à nous questionner dans nos pratiques, au regard de leur propre questionnement et leur demande de réponse et de compréhension.

Les enfants pris en charge au centre d'hébergement d'urgence les Jonquilles, sont pour la majorité issus de famille n'ayant pas de ressources. Cette situation ne permet donc pas aux enfants de pouvoir bénéficier des différents dispositifs mis en place lors des vacances scolaires notamment. La participation des enfants aux centres aérés pourrait être bénéfique à bien des égards mais nécessite d'avoir une attestation CAF avec un quotient familial qui déterminera le montant à payer pour les vacances. En l'absence de ce document, les personnes doivent payer le tarif maximal quelle que soit la situation. Cela vient confronter le ménage à une réalité de plus en plus prégnante : sans ressources les ménages n'ont pas droit à grand-chose dans une société qui se veut pourtant inclusive.

Parfois, nous arrivons à capter des dispositifs de la mairie afin de faire bénéficier des sorties aux ménages. Néanmoins, avec un turn-over important sur les postes, les réseaux ne tiennent pas longtemps et les enfants en paient le prix.

Néanmoins, nous orientons les parents sur les différents évènements que propose la ville et dont les accès sont gratuits. Pour la majorité d'entre eux, ils ont lieu le soir, pendant la semaine et hors les temps de vacances, ce qui représente un inconvénient lorsque les enfants ont pu avoir une routine en lien avec leur développement.

X-2 Tableau des appels d'urgences

NOMBRE D'APPELS DES SERVICES D'URGENCES ET DE L'ASTREINTES								
	15		POLICE		POMPIERS		ASTREINTES	
	Appels	Déplacements ambu-lance	Appels	Déplacements	Appels	Déplacements	Appels	Déplacements
2024	7	0	6	6	4	10	148	61
2025	6	4	2	2	2	2	140	38

Commentaires

Un point de difficulté persistant concerne les interventions des ambulances à destination des familles lors desquelles il reste complexe d'obtenir la prise en charge de tout le ménage. En effet, nous sommes dans l'impossibilité de garder des mineurs seuls ce que refusent souvent d'entendre les intervenants et le médecin régulateur. Le dernier recours reste l'astreinte de l'aide sociale à l'enfance.
Lorsque cela est possible, nous essayons toutefois d'anticiper les situations d'hospitalisation en lien avec les services du département afin de prévoir la prise en charge adaptée des enfants.

Le nombre d'appels à l'astreinte de la structure démontre un besoin d'appui important pour les personnels en poste. De plus, depuis l'année passée, nous connaissons une augmentation du public avec une problématique d'addiction. Cette problématique demande aux équipes d'intervenir dans un contexte de tensions pouvant générer de l'agressivité et de la violence. Dans ce cas de figure, l'intervention de l'astreinte est nécessaire, afin d'ordonner la mise en œuvre de procédures adaptées et d'accompagner les équipes sur le terrain.

Par ailleurs, le nombre de déplacements des astreintes est significatif au regard du nombre des appels. L'importance de la demande initiale est évaluée par le cadre d'astreinte qui se déplace ou non en fonction de l'urgence de la situation.

CONCLUSION

Comme nous avons pu le voir, notre activité s'est poursuivie malgré un contexte économique difficile et une crise du logement qui ne fait que s'aggraver. Les appuis et priorisations, bien que systématiquement sollicités ne suffisent plus à garantir un accès au logement dans des délais raisonnables et les familles s'épuisent et se démobilisent au regard des durées de séjour qui ne cesse de s'accroitre.
L'hébergement d'insertion n'est pas mieux loti puisque les orientations de ménages en situation administrative précaire au fil des années a fini par totalement saturer les dispositifs qui sont aujourd'hui dans l'incapacité d'accompagner ces personnes vers des sorties positives avant plusieurs années.

Cela vient bousculer les missions de nos collaborateurs et nécessite une prise en compte de ces évolutions pour mieux nous adapter et accompagner les ménages.
Une réflexion autour de l'accompagnement à la quotidienneté, pour conserver la mobilisation des accueillis dans leur projet mais également dans la vie de l'établissement nous semble essentielle. Cela passe bien évidemment par le conseil de la vie sociale qui peut impulser une certaine dynamique mais l'implication de chacun des acteurs, accueillis et salariés sera la clé d'une participation active et porteuse d'intérêts collectifs.
Dans cette même logique, nous devons encore fournir des efforts dans la sensibilisation à la citoyenneté et son appropriation. La communication sur les services à disposition sur la ville, la participation à des évènements proposés, les temps d'échanges portant sur les droits et devoirs seront autant de moyens à mettre en œuvre pour favoriser une insertion de qualité et durable.

La disparition annoncée des contrats aidés dits parcours emploi compétences va nous contraindre à repenser notre organisation pour garantir l'ouverture continue de nos établissements et ce malgré la mutualisation avec le dispositif LHSS lui aussi impacté. En effet cette baisse importante de salariés, pourtant indispensables à l'encadrement continu 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 de ménages présentant des problématiques complexes et très vulnérables, va mettre à mal la délivrance des prestations au quotidien. L'équilibre budgétaire d'exploitation déjà fragile avec la perte de ces contrats nous inquiète sérieusement.

Nous préparons également l'évaluation de notre CHRS qui aura lieu au premier semestre 2027.
Il s'agira d'un travail de longue haleine et continu dont un des enjeux consistera à pouvoir mobiliser aussi bien les salariés que les accueillis à la compréhension de cet exercice technique mais ô combien riche pour l'amélioration continue de la qualité des prestations délivrées. Il faut espérer que seront pris en compte une dotation insuffisante, une baisse du nombre de salariés avec la perte mentionnée plus haut des contrats aidés et des accroissements significatifs de demandes de tableaux statistiques qui requièrent beaucoup de temps pour les compléter. Cela ne facilite pas tout le travail d'un accueil avec hébergement en établissement collectif de publics

disparates, nécessitant un accompagnement de proximité et des réponses individualisées à rechercher.

Ces nouveaux défis qui se présentent à nous et pour lesquels nous sommes déjà en préparation pour mieux y faire face constituent ainsi les premiers objectifs pour l'année à venir et les nombreuses difficultés pour y parvenir ne doivent pas entraver notre volonté d'essayer d'y répondre.