

# C.H.R.S.

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

## Rapport d'activité 2020

## GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISES

**A.C.T.** : Appartement de Coordination Thérapeutique

**A.V.D.L.** : Accompagnement Vers et Dans le Logement

**A.H.I.** : Accueil Hébergement Insertion

**A.S.E.** : Aide Sociale à l'Enfance

**B.A.L.H.** : Bureau d'Accès au Logement et à l'Hébergement

**C.A.D.A.** : Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile

**C.A.O.** : Centre d'Accueil et d'Orientation

**C.S.A.P.A.** : Centre de soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie

**D.D.E.T.S.P.P.** : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et la Protection des Populations

**J.A.P.** : Juge d'Application des Peines

**L.H.S.S.** : Lits Halte Soins Santé

**M.O.U.S.** : Maitrisés d'Œuvre Urbaine et Sociale

**P.C.** : Prise en Charge

**P.E.** : Placement Extérieur

**P.D.A.L.H.P.D.** : Plan Départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées

**S.I.A.O.** : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

**S.P.I.P.** : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

# SOMMAIRE

## Introduction

### I. Présentation et situation du service

P.5 à P.9

- 1) Les missions C.H.R.S.
- 2) Antenne de SAINT-FLOUR
- 3) Les moyens et les missions du C.H.R.S

### II. Procédure d'admission

P.9 à P.10

- 1) Commission S.I.A.O. - C.H.R.S.
- 2) Demandes d'« admissions directes » dans le cadre d'aménagements de peine

### III. Les personnes accueillies sur des places d'insertion

P.10 à P.17

- 1) Répartition par tranches d'âge
- 2) Situation familiale des personnes accueillies
- 3) Répartition par origine
- 4) Evolution des ressources des adultes à l'admission et en fin de prise en charge
- 5) La situation logement/hébergement (enfants et adultes compris)  
à l'admission puis en fin de Prise en Charge (P.C.)
- 6) Axes prioritaires de l'accompagnement social proposé par le C.H.R.S.
- 7) Motifs de sortie

### IV. Les personnes accueillies dans le cadre de l'urgence

P.17 à P.23

- 1) Le dispositif d'urgence au 91, avenue de la République à AURILLAC
- 2) Le dispositif d'urgence au 46, rue du Cayla à AURILLAC
- 3) Le dispositif d'urgence à SAINT-FLOUR

### V. Durée moyenne de séjour et taux d'occupation en 2020

P.23 à P.24

### VI. Réécriture du projet d'établissement

P.24 à P.26

## VII. Formations / Partenariat / Analyse des pratiques Professionnelles /

### Mouvements du personnel / Participation des usagers

P.26 à P.28

- 1) Formations
- 2) Partenariat
- 3) Analyse des Pratiques Professionnelles
- 4) Mouvements du personnel
- 5) Participation des usagers

## VIII. Perspectives 2021

P.29

## Introduction

En 2020, dans un contexte marqué par la crise sanitaire liée à la Covid-19, le C.H.R.S. a su faire face aux défis posés par cette crise afin d'éviter la propagation du virus. Les places C.H.R.S. du département du CANTAL que nous portons sont restées ouvertes grâce à la mobilisation de tous et nous avons assuré nos missions et nos prestations essentielles dans les conditions sanitaires requises. Les accueils ont poursuivi pendant le premier confinement, même si les sollicitations ont été plus faibles, tout particulièrement les sortants de prison, les sortants d'hospitalisation, les auteurs de violences conjugales.

Ainsi, en 2020, le C.H.R.S. ESPACE, dans le cadre de ses **places en insertion**, a accueilli **97 personnes pour 13 971 journées. 58 prises en charge se sont terminées sur l'année 2020.**

Parallèlement, le **dispositif d'urgence** a permis d'accueillir **478 personnes pour 4 149 journées**, 42 de ces personnes ont été accueillies au 91 avenue de la République à AURILLAC (adultes vulnérables et/ou victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, dans la plupart des cas accompagnés d'enfants), 389 sur la halte d'AURILLAC et 47 à SAINT-FLOUR).

Comme chaque année, ce rapport décrit la qualité de l'accompagnement vers l'autonomie et l'insertion que l'équipe réalise au quotidien : sur le plan du soutien aux démarches administratives, aux soins, de l'insertion professionnelle, de l'accès au logement de ces personnes accueillies.

L'accueil de 2 stagiaires cette année (1 E.S. et 1 M.E.) témoigne de notre volonté de former, transmettre, partager nos connaissances mais aussi de nous interroger sur nos pratiques et nous ouvrir aux nouveaux outils et aux nouvelles pratiques.

## I. Présentation et situation du service

Le C.H.R.S. ESPACE est basé à AURILLAC, il dispose d'une antenne située à SAINT-FLOUR. Sa capacité d'accueil est de 62 places. Ces places sont occupées soit par :

- ▶ Des personnes isolées (hommes ou femmes).
- ▶ Des familles (pères et/ou mères avec enfants).
- ▶ Des couples sans enfant.

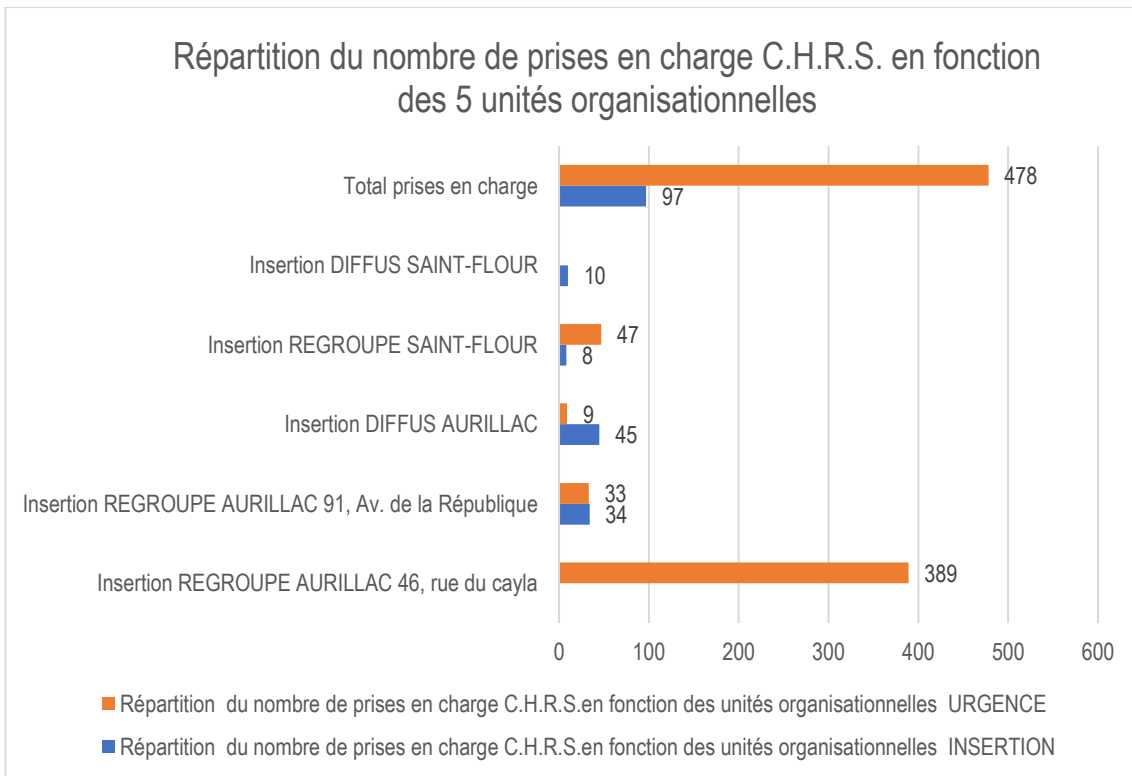
Pour une grande majorité les personnes concernées sont en situation d'exclusion, de détresse sociale et/ou en cours de marginalisation.

Conformément à l'Etude Nationale sur les Coûts, le C.H.R.S. se compose de 5 unités organisationnelles distinctes :

- ▶ Une unité de 11 places en regroupé pour un public isolé ou en couple relevant des missions de l'urgence située à AURILLAC.
- ▶ Une unité de 13 places en regroupé pour un public isolé relevant des missions de l'insertion située à AURILLAC.
- ▶ Une unité de 28 places en diffus répartis sur 9 logements du T1 au T4 pour tout public relevant des missions de l'insertion, située à AURILLAC.
- ▶ Une unité de 5 places en regroupé pour un public isolé sur des missions d'insertion et/ou d'urgence située à SAINT-FLOUR.
- ▶ Une unité de 5 places en diffus pour tout public relevant des missions de l'insertion située à SAINT-FLOUR.

## LES 62 PLACES C.H.R.S. DU CANTAL PORTEES PAR L'ANEF Cantal

AURILLAC			SAINT-FLOUR	
11 places en REGROUPE pour un public isolé ou en couple relevant des missions de l'urgence (46 rue du Cayla)	13 places en REGROUPE pour un public isolé relevant des missions de l'insertion (91 avenue de la République)	28 places en DIFFUS répartis sur 9 logements du T1 au T4 pour tout public relevant des missions de l'insertion (dans des logements dans la ville)	5 places en REGROUPE pour un public isolé sur des missions d'insertion et/ou d'urgence (3 avenue du 11 Novembre)	5 places en DIFFUS pour tout public relevant des missions de l'insertion (dans des logements dans la ville)



## 1) Les missions C.H.R.S.

D'une capacité de 18 places dites mixtes en 1992, le C.H.R.S. est progressivement passé au fil des arrêtés à une capacité de 62 places au 27/12/2017.

Comme tout C.H.R.S., il s'inscrit dans le cadre de la solidarité nationale et au titre de l'Aide Sociale à l'Hébergement.

Sa mission première, pour les places d'insertion, est de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes accueillies. Le préalable pour une admission au C.H.R.S. est que la personne, au-delà de la nécessité d'une solution d'hébergement, s'engage dans un projet d'insertion. La raison d'être du C.H.R.S. est alors de favoriser l'élaboration de ce même projet et sa réalisation.

## 2) Antenne de SAINT-FLOUR

L'antenne de SAINT-FLOUR est gérée par l'ANEF CANTAL depuis 2006. Sa capacité d'accueil est de 10 places. Elle fonctionne en hébergement diffus avec un parc de 3 appartements sur la commune, d'un petit collectif et de 3 studios attenants aux bureaux des travailleurs sociaux.

Il nous importe de rappeler combien cette antenne est localement nécessaire. Certains de nos usagers ne peuvent être hébergés sur un autre site en raison de contraintes professionnelles, d'attaches familiales, de repères, d'un nécessaire éloignement de la ville d'AURILLAC... Les 3 travailleurs sociaux présents fonctionnent selon une large implication et autonomie, du fait de la distance géographique avec le siège.

Pour faciliter l'insertion des personnes et des familles durant leur séjour, nous développons des partenariats sur les deux communes dans tous les secteurs d'insertion.

Sur le site de SAINT-FLOUR, l'équipe est impliquée dans les travaux de recherche et de mise en place d'outils communs (guide logement, la fable du consommateur) à différentes associations et services pour une meilleure prise en charge des populations précaires.

### **3) Les moyens et les missions du CHRS**

Différents professionnels composent l'équipe du C.H.R.S. : la Directrice de l'ANEF CANTAL, la Directrice adjointe du pôle A.H.I., la psychologue à temps partiel, 9 travailleurs sociaux (5 sur le site d'AURILLAC soit 4,7 ETP et 3 sur l'antenne de SAINT-FLOUR soit 2.75 ETP), 6 surveillants de nuit sur AURILLAC (3 sur le CHRS avenue de la République à AURILLAC et 3 pour la halte de nuit rue du Cayla à AURILLAC), 1 femme de ménage (14H/semaine pour la halte de nuit d'AURILLAC), 1 secrétaire (0,50 E.T.P.), 1 comptable (0,50 E.T.P.), 1 homme d'entretien (0,35 E.T.P.).

L'objectif du C.H.R.S. est de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes accueillies à travers une prise en compte globale des difficultés rencontrées :

- ▶ Restaurer le lien social.
  
- ▶ Accompagnement lié à la vie quotidienne.
  
- ▶ Orientation pour des problèmes de santé physique et/ou psychique.
  
- ▶ Actualisation et régularisation de la situation administrative.
  
- ▶ Recherche d'une solution de logement ou d'hébergement adaptée.
  
- ▶ Accès à une autonomie financière et aide à la gestion du budget.
  
- ▶ Recherche d'un emploi et/ou formation...

Quelles que soient les situations, le C.H.R.S. propose l'élaboration d'un projet personnalisé et une contractualisation du séjour. Le coordinateur de projet co-construit avec la personne accueillie un projet qui s'inscrit dans un accompagnement socio-éducatif, soutenu par des entretiens réguliers. L'objectif du C.H.R.S. est la réinsertion sociale et professionnelle mais tout d'abord le rétablissement personnel, lié à l'histoire et au parcours de chacun.



L'orientation des personnes dans le réseau partenarial local fait également partie intégrante de l'action éducative menée au quotidien. Le coordinateur de parcours fait le lien avec les partenaires et garantit un suivi cohérent dans l'accompagnement. Sur le site d'AURILLAC, l'équipe participe aux commissions mensuelles du dispositif « Garantie Jeunes Avenir » et aux différentes réunions organisées par les partenaires (C.A.F., C.P.A.M., F.S.L., Banque de France...).

Le lien d'accompagnement vient favoriser l'individualisation des réponses adaptées aux besoins de chacun. Le référent social du C.H.R.S. assure ainsi un rôle de pivot pour garantir au mieux la prise en charge globale des personnes, tout en favorisant leur autonomie.

En amont de la signature du contrat de séjour, les objectifs sont définis en lien avec les personnes accueillies. Cette démarche permet de préciser les projets, de valider les démarches à faire en autonomie et celles qui seront accompagnées par le référent ou un membre de l'équipe éducative. Ces objectifs font l'objet de bilans intermédiaires lors du renouvellement de la prise en charge adressée à la D.D.E.T.S.P.P. pour validation, qui viennent réajuster les axes de l'accompagnement. Ceux-ci font l'objet d'un avenant au contrat de séjour.

## **II. Procédure d'admission**

Il revient à la Directrice adjointe par délégation de la Directrice de prononcer l'admission.

### **1) Commission S.I.A.O. - C.H.R.S.**

L'orientation vers le C.H.R.S., sur une place d'insertion, suppose qu'elle soit consécutive à une évaluation de la situation effectuée par le S.I.A.O. via le formulaire de demande unique qui concerne les demandes de logement adapté type maison relais, de logement pour des situations complexes ou d'hébergement. Les différentes demandes d'admission en C.H.R.S. étaient abordées jusqu'en septembre 2019 lors de commissions hebdomadaires (les lundis à SAINT-FLOUR et les jeudis à AURILLAC). Dans un souci d'équité de traitement, depuis cette date, toutes les demandes transitent par la commission hebdomadaire d'AURILLAC qui comprend davantage de partenaires (S.I.A.O., D.D.E.T.S.P.P., Conseil Départemental, A.V.D.L., SOLIHA). Ce partenariat permet une vision globale du contexte dans lequel se trouve la personne en amont de son éventuelle admission.

Depuis la création du S.I.A.O., dont l'intervention permet des préconisations « affinées », les orientations vers le C.H.R.S. paraissent plus adaptées à l'accompagnement proposé par le service et ses missions. Pour autant, toutes les demandes d'admission ne transitent pas par ce service. En effet, les demandes d'aménagement de peine de type Placement Extérieur se font dans le cadre d'admissions directes formalisée par convention S.P.I.P. – C.H.R.S.

## 2) Demandes d'« admissions directes » dans le cadre d'aménagements de peine

Les détenus qui sollicitent une demande d'aménagement de peine dans le cadre d'un Placement Extérieur ne passent pas par une demande d'hébergement auprès du S.I.A.O.

Au préalable, les conseillers d'Insertion et de Probation prennent contact avec la Directrice adjointe et précisent, à l'appui d'un rapport social, la demande de certains détenus, lesquels doivent également la motiver, dans la mesure du possible, par écrit. Dans un second temps, une rencontre est planifiée entre le détenu, un travailleur social du C.H.R.S. et la Directrice adjointe. Si la situation judiciaire du détenu ne lui permet pas de solliciter une sortie, un professionnel du CHRS se rend à la Maison d'Arrêt d'AURILLAC pour une rencontre. Suite à cet entretien, le service communique sa décision à la J.A.P. via le S.P.I.P.

Pour l'année 2020, 4 détenus ont été accueillis au C.H.R.S. dans le cadre d'un aménagement de peine de type Placement Extérieur sur le collectif du C.H.R.S. d'AURILLAC.

### III. Les personnes accueillies sur des places d'insertion

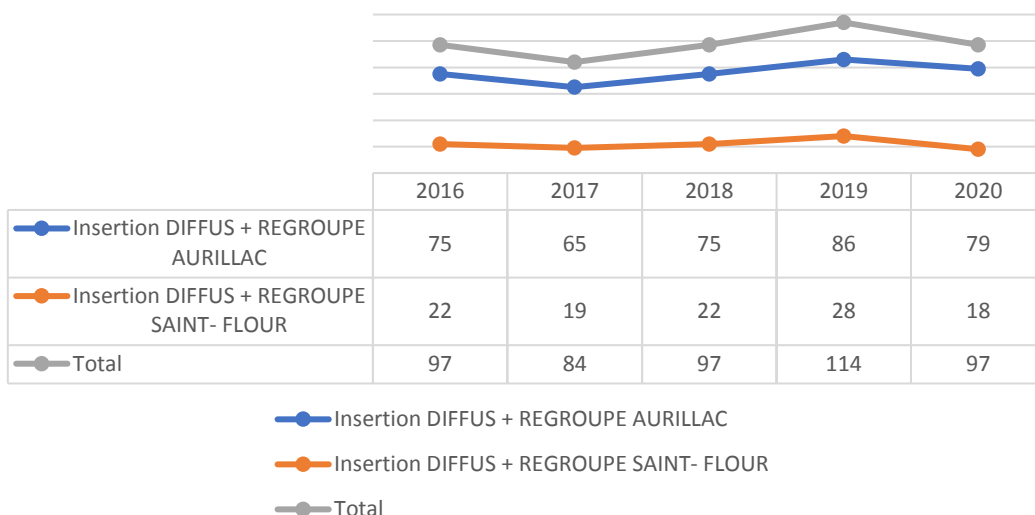
Le C.H.R.S. accueille des personnes venant d'horizons très divers : jeunes marginalisés et/ou en rupture familiale, femmes victimes de violences conjugales, familles monoparentales, sortants de prison, personnes sortantes d'une hospitalisation.

Bien qu'elles aient des parcours de vie très différents, ces personnes ont pour caractéristique commune de traverser une situation particulièrement précaire et d'être en souffrance.

Les hommes et les femmes admis au C.H.R.S. ont, pour la plupart, cumulé les difficultés au gré de leur parcours, lequel est émaillé d'une succession d'échecs (scolaires, professionnels, conjugaux...). Il en résulte qu'une majorité d'entre eux a perdu toute confiance et estime de soi de telle sorte qu'ils ne parviennent pas à trouver leur place.

Lors de la commission d'admission, l'équipe du C.H.R.S. est très attentive aux parcours des personnes et à la nature de leurs difficultés, afin de s'assurer que les objectifs du service et son fonctionnement répondent aux besoins identifiés. Le fait de pouvoir disposer de différentes modalités d'hébergement nous permet d'ajuster au mieux l'accueil et l'accompagnement, parfois même en proposant une admission sur un autre site ou un « transfert » en cours de séjour (AURILLAC ↔ SAINT-FLOUR). Avant toute admission effective, la Directrice adjointe et un travailleur social rencontrent la personne afin de présenter le C.H.R.S. et remettre le Livret d'Accueil, le Règlement de Fonctionnement et la Charte des Droits et des Libertés de la personne accueillie.

## Evolution du nombre de prises en charge INSERTION en 2020

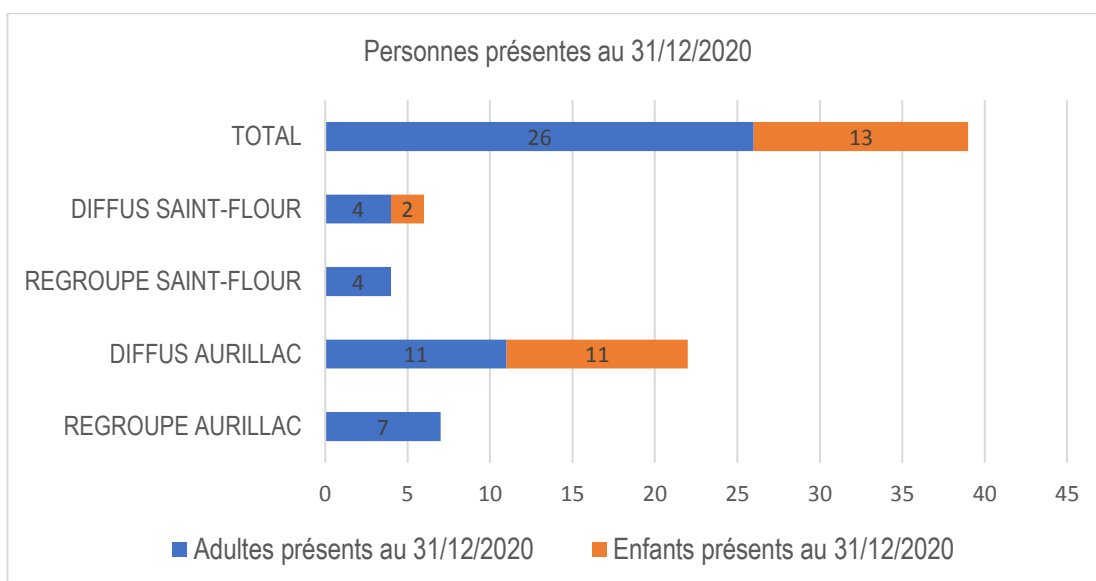


**En 2020, le nombre de prises en charge en insertion se porte à 97 contre 114 en 2019.**

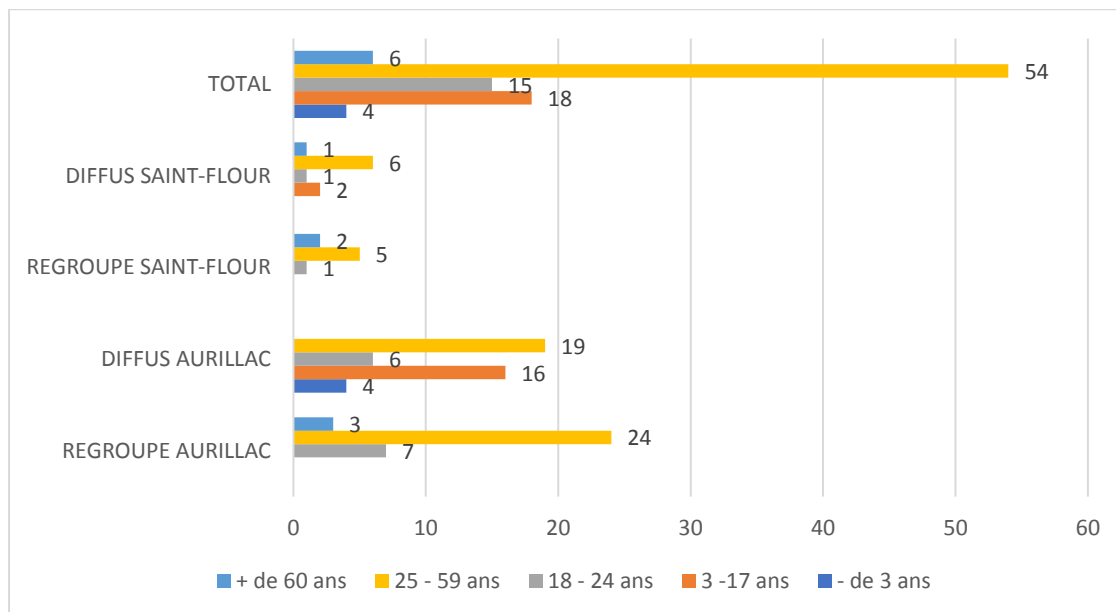
**Le taux d'occupation s'établit à 13 971 journées réalisées soit un taux d'occupation de 79,52%.**

Lorsque les conditions sont réunies, Les orientations se font en direction d'un accès direct à un logement (le plus souvent étayé par une mesure d'accompagnement de type A.V.D.L. par exemple).

Ainsi, la situation des personnes admises au C.H.R.S. a fait l'objet d'une évaluation en amont par le S.I.A.O. Les situations tendent à être parmi les plus complexes (difficultés administratives et/ou financières majeures, manque d'autonomie, problèmes médicaux, absence de ressource...).



## 1) Répartition par tranches d'âge



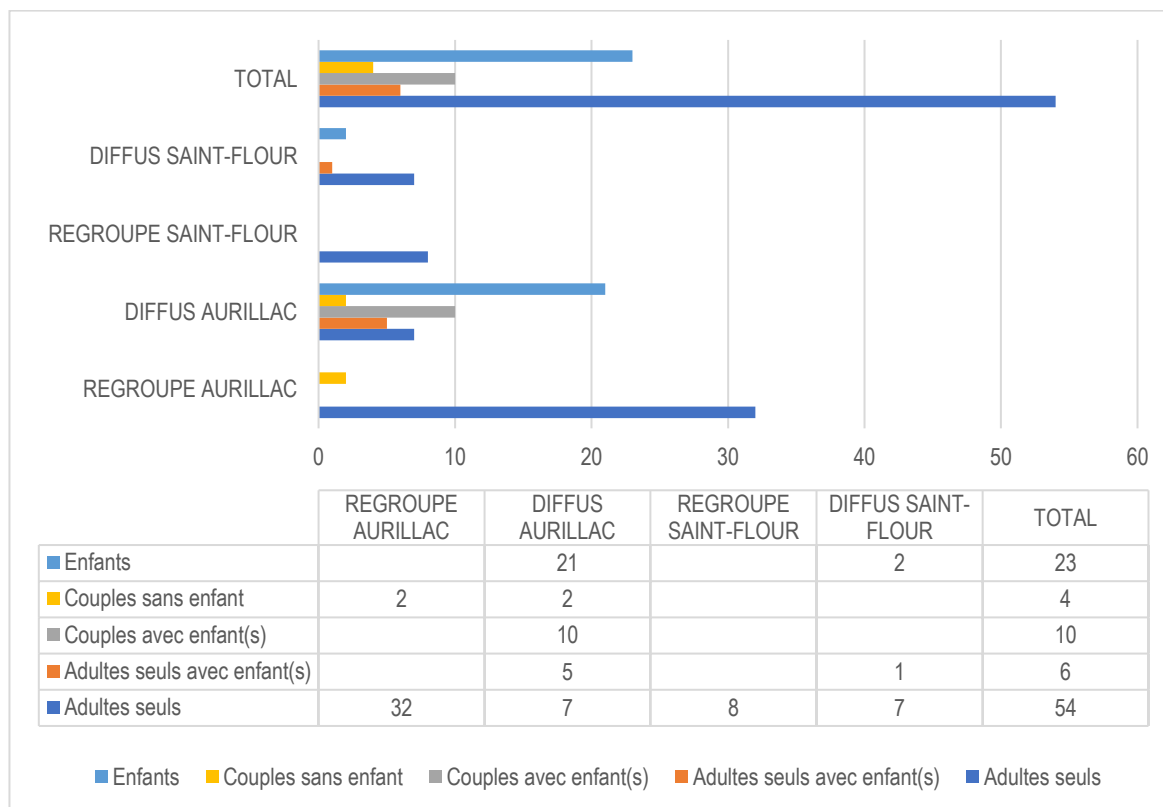
En 2020, 22 enfants mineurs et 1 enfant jeune majeur ont été accueillis au C.H.R.S. avec leur(s) parent(s).

Les hommes sont majoritaires (74,3%) soit 10 points de plus que l'année 2019. Ils ont, pour la plupart, un parcours d'errance, de rupture, d'incarcération, d'hospitalisation (dépression, troubles psychiatriques, addiction(s)).

Les femmes (25,7%) sont rarement seules : une grande majorité d'entre elles sont soit en couple, soit accompagnées de leurs enfants. Tout comme pour les autres caractéristiques la proportion de jeunes adultes (18-34 ans) accueillis au sein du C.H.R.S. est conforme avec la moyenne nationale.

La très grande majorité de la tranche des 18-25 ans ne peut se prévaloir d'une qualification et/ou d'une expérience professionnelle significative pour accéder à l'emploi. De plus, ces jeunes ne peuvent prétendre au Revenu de Solidarité Active (R.S.A.). Depuis avril 2015, le dispositif porté par les Missions Locales : la « Garantie jeunes Avenir » leur permet de bénéficier d'un accompagnement très rapproché dans le cadre de leur insertion professionnelle mais aussi et surtout d'une rémunération mensuelle de 450 € dans le cadre d'un contrat de 12 mois. Cette rémunération leur permet de se projeter vers l'avenir et d'envisager une certaine autonomie. De fait, nous sommes sollicités par des jeunes dont les solutions d'hébergement ou l'éloignement géographique de leur lieu de vie ne leur permettent pas d'accéder à ce dispositif dans des conditions favorables. Avec la mise en œuvre de la politique du logement d'abord, ces jeunes qui ont une rémunération via le dispositif « Garantie Jeunes Avenir » accèdent majoritairement à un logement autonome.

## 2) Situation familiale des personnes accueillies



La situation familiale des personnes accueillies se répartit comme suit :

- ▶ 55,65% sont des adultes isolés.
- ▶ 23,7% correspondent aux enfants (22 mineurs et 1 majeur) accompagnés de leur(s) parent(s).
- ▶ 10,3% sont des couples avec enfants.
- ▶ 6,2% sont des personnes isolées accompagnées de leur(s) enfant(s).
- ▶ 1,75% sont des couples sans enfant.

La proportion des familles (couples avec enfants), concernant les admissions au C.H.R.S., reste stable à un niveau élevé. En ce qui concerne la situation des personnes isolées, la proportion reste majoritaire soit la moitié des personnes accueillies. La situation des hommes isolés se distingue de celle des femmes seules. En effet, si les premiers ont pu faire, un temps, le choix d'une certaine marginalité, il n'en est rien pour les femmes. Le parcours d'errance d'une large majorité d'entre elles est consécutif à des troubles psychiatriques et/ou des addictions non traitées jusque-là.

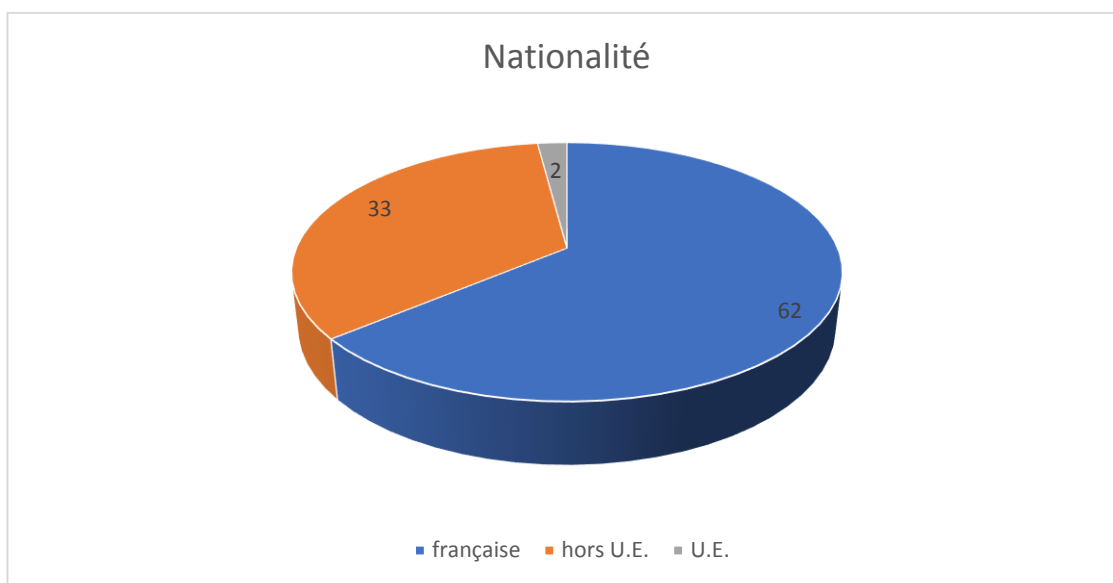
Pour l'année 2020, alors que nous étions dans un contexte de crise sanitaire qui a conduit à des mesures de confinement qui ont fait émerger des violences au sein des familles, nous avons été moins sollicités qu'habituellement pour accueillir des adultes seuls accompagnés de leurs enfants victimes de violences.

Sur l'année 2020, nous avons reçu 3 auteurs de violences conjugales qui avaient une injonction de ne pas entrer en contact avec leur famille dont un qui avait été accueilli en premier lieu dans le cadre de l'urgence.

En parallèle, nous avons accueilli 3 femmes accompagnées de leurs enfants (6 enfants) qui, suite à des violences conjugales, avaient activé une ordonnance de protection.

Nous avons accueilli un homme victime de violence.

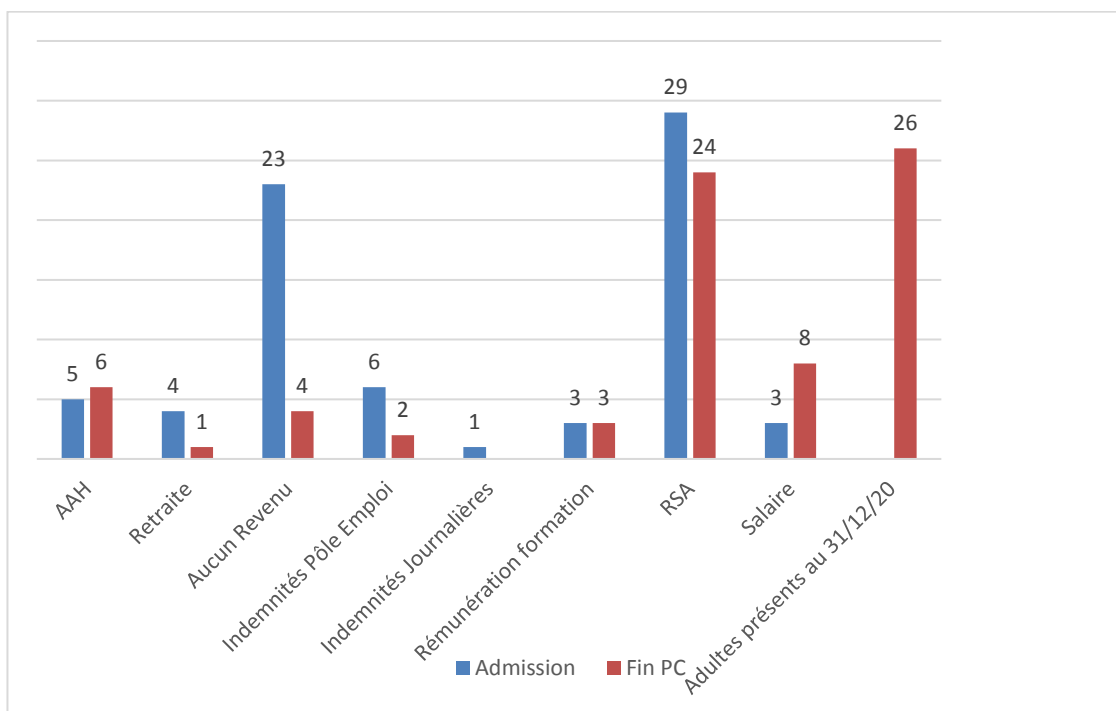
### 3) Répartition par origine



La proportion de personnes accueillies de nationalité étrangère est de 36%.)

Parmi les 35 personnes accueillies de nationalité étrangère hors union européenne, 32 sont bénéficiaires d'un titre de séjour lié à une protection internationale, au fait d'être un étranger malade, à une activité professionnelle sur le territoire...

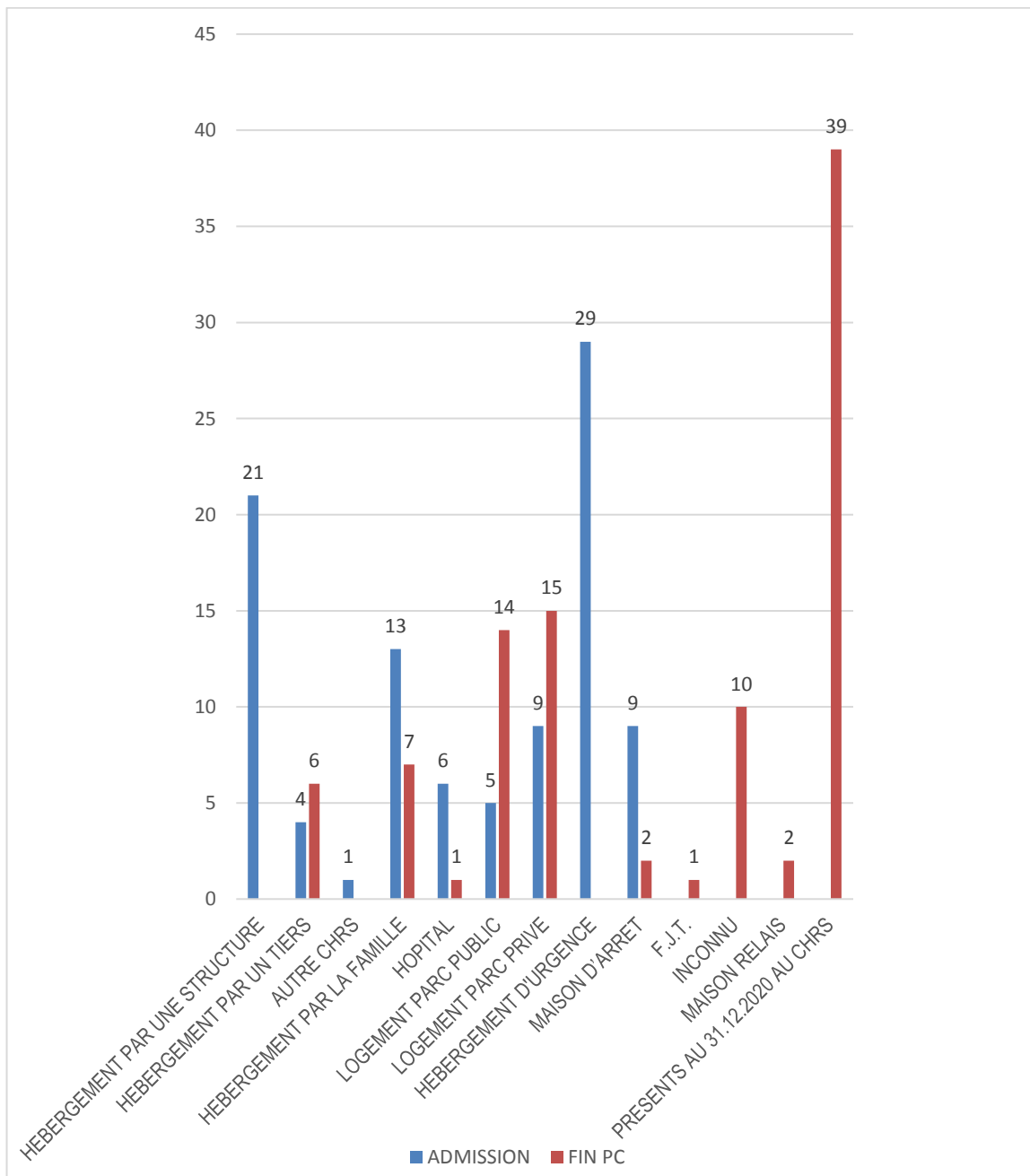
#### 4) Evolution des ressources des adultes à l'admission et en fin de prise en charge



Sur les 74 adultes accueillies, 23 d'entre eux n'avaient aucun revenu à leur arrivée. Pour certains, les ressources ne peuvent être issues de revenus du travail, du fait de problèmes de santé, mais découleront de l'accès à l'ouverture de leurs droits sociaux.

Contrairement à l'année 2019, l'année 2020 n'a été propice à l'accès à des missions d'intérim dans le secteur du bâtiment, ce en lien avec la situation sanitaire.

**5) La situation logement/hébergement (enfants et adultes compris) à l'admission puis en fin de Prise en Charge (P.C.)**



Pour les personnes accueillies en C.H.R.S., l'accès au logement ou au relogement symbolise le passage d'une vie à une autre. Le C.H.R.S. accompagne ce temps de transition en tenant compte des étapes liées aux avancées sociales et du temps requis pour retrouver de la stabilité (équilibre physique, psychologique, financier...) Le projet logement s'inscrit très tôt dans les objectifs d'accompagnement. L'accès au logement de droit commun a concerné 32 personnes contre 24 en 2019 dont 2 personnes ont accédé à un logement adapté en maison relais et 1 en Foyer de Jeunes Travailleurs.



## 6) Axes prioritaires de l'accompagnement social proposé par le C.H.R.S.

Les démarches administratives représentent le principal axe d'intervention notifié dans les contrats de séjours, elles permettent d'**ouvrir les droits** auxquels les personnes peuvent prétendre. Une grande majorité des personnes accueillies n'ont pas de couverture santé, ou seulement des droits de base, à leur arrivée. Au regard des faibles ressources des personnes accueillies, des démarches pour accéder à une complémentaire sont activées (accès à une couverture santé pour engager des soins qu'ils soient physiques et/ou psychiques). Elles sont suivies logiquement des démarches de recherche d'emploi et de logement.

L'insertion professionnelle est un objectif majeur de l'insertion, notamment au regard de l'accès au logement. Néanmoins, une partie de notre public n'a pu prétendre à l'emploi lors de cette année 2020 si singulière.

## 7) Motifs de sortie

La majorité des fins de prise en charge correspond à une fin de mesure dans de bonnes conditions : accès à une solution de logement, des ressources suffisantes pour s'y maintenir, une prise en charge médicale (si nécessaire) ...

Pour autant, un accompagnement social global peut être perçu par certaines personnes (tout particulièrement inscrites dans une forme d'errance depuis longtemps) comme une privation de liberté, un contrôle. Dans ce contexte, le CHRS comptabilise une proportion de rupture de contrats de séjour encore importante.

## IV. Les personnes accueillies dans le cadre de l'urgence

Lors de l'accueil d'une personne sur une place d'urgence, les professionnels (surveillants de nuit et travailleurs sociaux) utilisent un support dédié pour formaliser la prise en charge. Cet outil permet de repérer d'éventuelles difficultés (ressources, couverture santé...) et de verbaliser certains possibles à la personne qui relèvent d'un accompagnement. Cette évaluation systématique s'attache en premier lieu à repérer des vulnérabilités ou un besoin de soins. Elle permet un ajustement vers la meilleure orientation. Il s'agit de permettre à des personnes qui nomment en premier lieu un besoin de mise à l'abri, de percevoir des possibles à leur situation.

Certaines personnes choisiront de faire perdurer leur séjour sur une place d'urgence conjuguée à un accompagnement social (A.S Conseil Départemental, A.V.D.L...) avant d'accéder à un logement. D'autres se rapprocheront de leur référent social (CD, S.P.I.P. C.S.A.PA, P.A.S.S...) afin de solliciter le S.I.A.O via le formulaire de demande unique pour accéder (en fonction des ressources, du parcours, des besoins...) à une place d'hébergement en insertion ou à un logement adapté.

Pour l'année 2020, le **dispositif d'urgence** a permis d'accueillir **478 personnes pour 4 149 journées**, 42 de ces personnes ont été accueillies au 91 avenue de la République à AURILLAC (adultes vulnérables et/ou victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, dans la plupart des cas accompagnés d'enfants), 389 sur la halte d'AURILLAC et 47 à SAINT-FLOUR). En voici le détail sur les différents sites :

### 1) Le dispositif d'urgence au 91, avenue de la République à AURILLAC

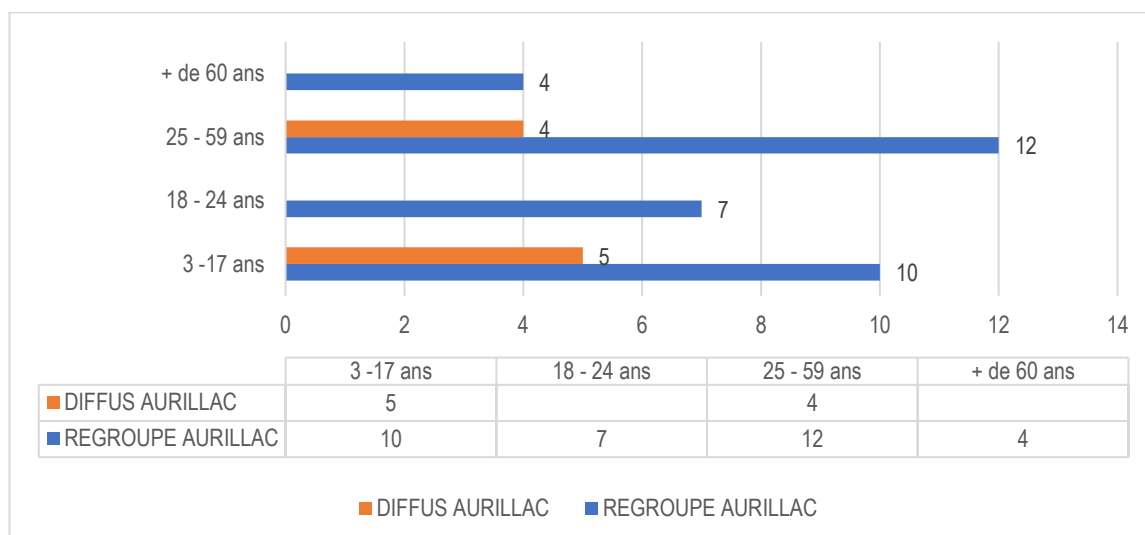
En 2020, le C.H.R.S. d'AURILLAC, au 91, avenue de la république, a accueilli **42 personnes en urgence dont 17 enfants mineurs**, ce qui représente **785 nuits** contre 2 990 nuitées en 2019. Cette diminution massive des accueils est interrogante dans un contexte sanitaire qui a fait « exploser » les hébergements d'urgence sur le reste du territoire national.

Parmi ces 42 personnes (contre 110 en 2019), **5 sont auteurs de violences conjugales** et nous ont été orientés par les forces de l'ordre et **5 sont victimes de violences conjugales**. Parmi ces situations, un auteur a été orienté sur une place en insertion dans un deuxième temps, il en a été de même pour une victime accompagnée de sa petite fille.

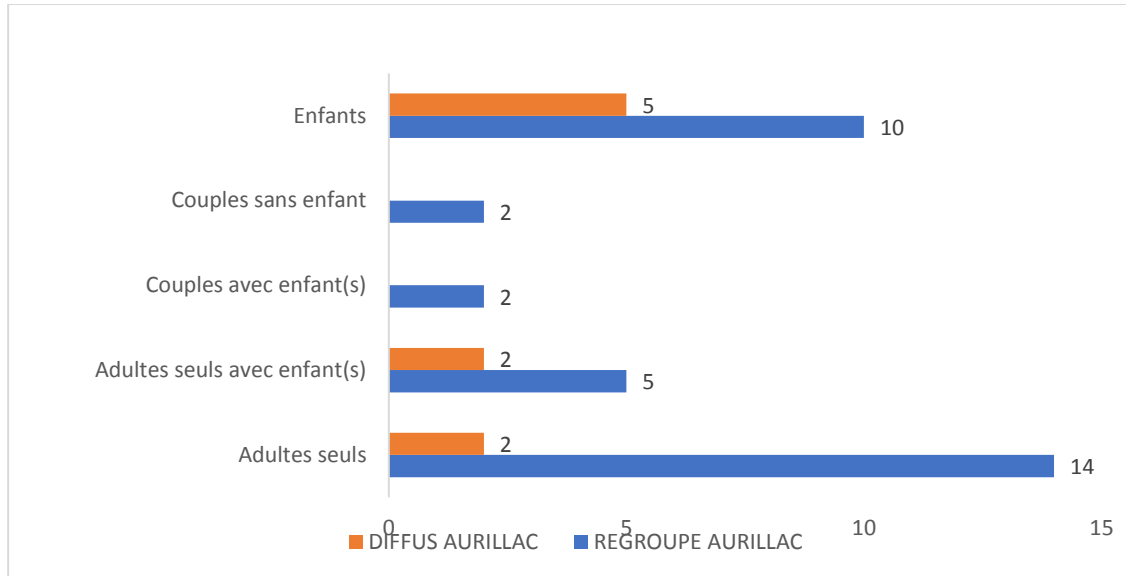
Ces dernières étaient soit seules soit accompagnées de leurs enfants (6 enfants pour l'année 2020 qui évoluaient dans un climat de violences intrafamiliales). Nous les accueillons après avoir eu, le plus souvent, un contact téléphonique avec un de nos partenaires (service des Urgences du Centre Hospitalier, Conseil Départemental, C.C.A.S., C.I.D.F.F...) ou un accompagnement direct par la Police ou la Gendarmerie.

Ces accueils restent des moments délicats car il s'agit pour le C.H.R.S. d'AURILLAC d'offrir à des enfants accompagnés de leur mère ou à des femmes, souvent désorientées par la situation (ruptures conjugales, violences...), un cadre chaleureux mais aussi et surtout sécurisant.

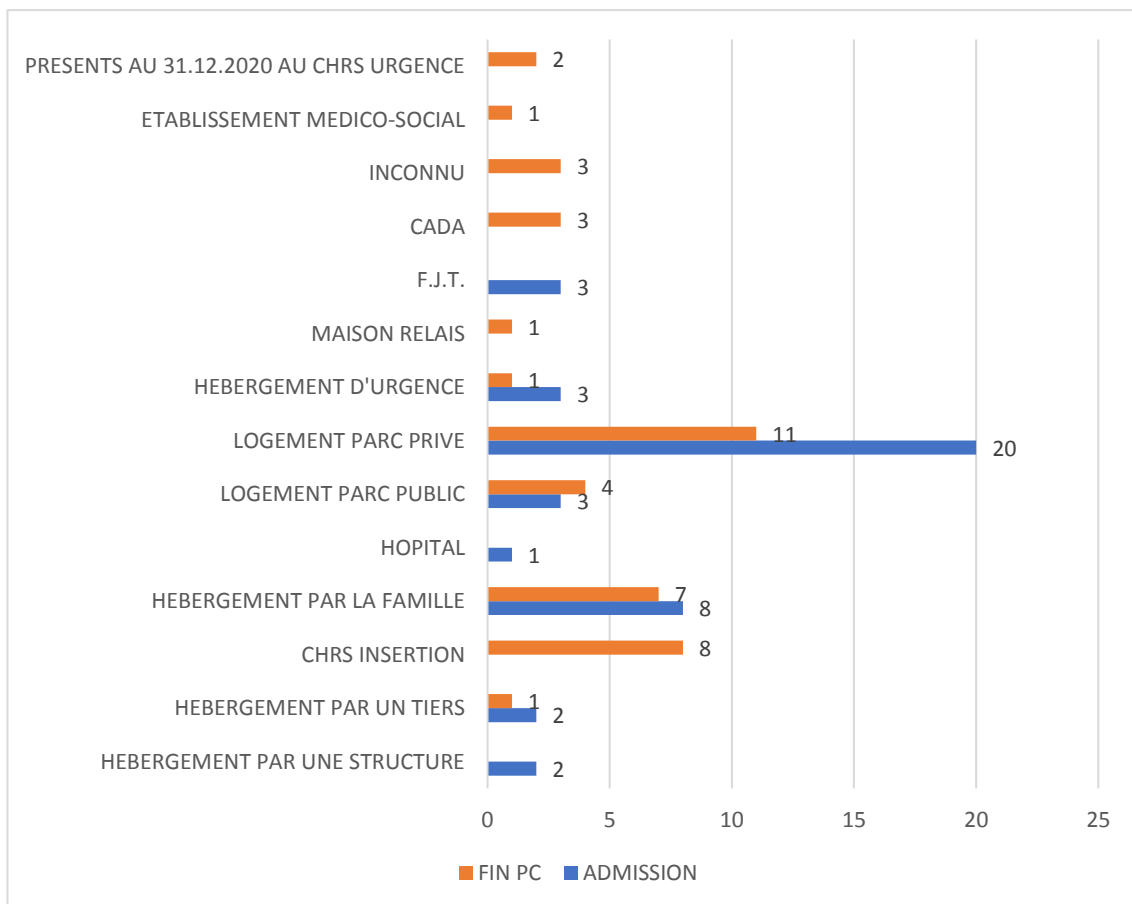
#### ► Répartition par tranches d'âge



## ► Situation familiale



## ► Situation logement/hébergement à la sortie



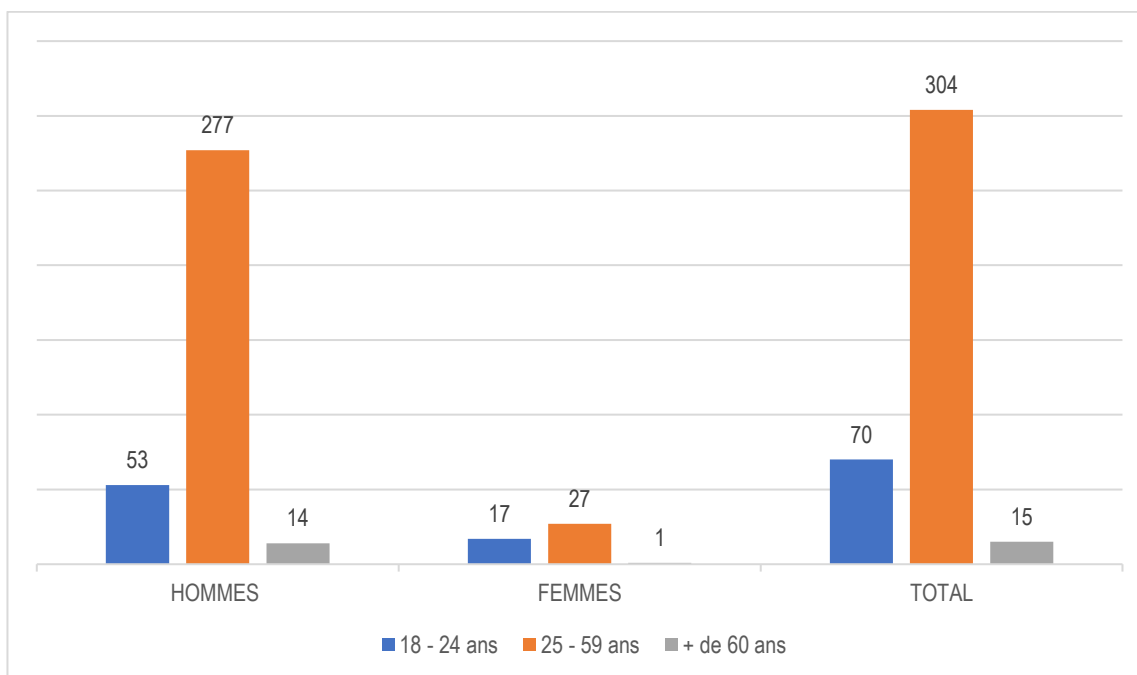
## 2) Le dispositif d'urgence au 46, rue du Cayla à AURILLAC

L'hébergement d'urgence à AURILLAC, au 46 rue du Cayla, est assuré par la halte de nuit dont l'ANEF CANTAL est gestionnaire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Elle comprend 11 places en chambres individuelles (3 d'entre-elles sont doubles, destinées aux couples). Pour l'année 2020, la halte a reçu **389 personnes (342 hommes et 47 femmes) dont 195 différentes pour 2 776 nuitées soit 69,14% de taux d'occupation.**

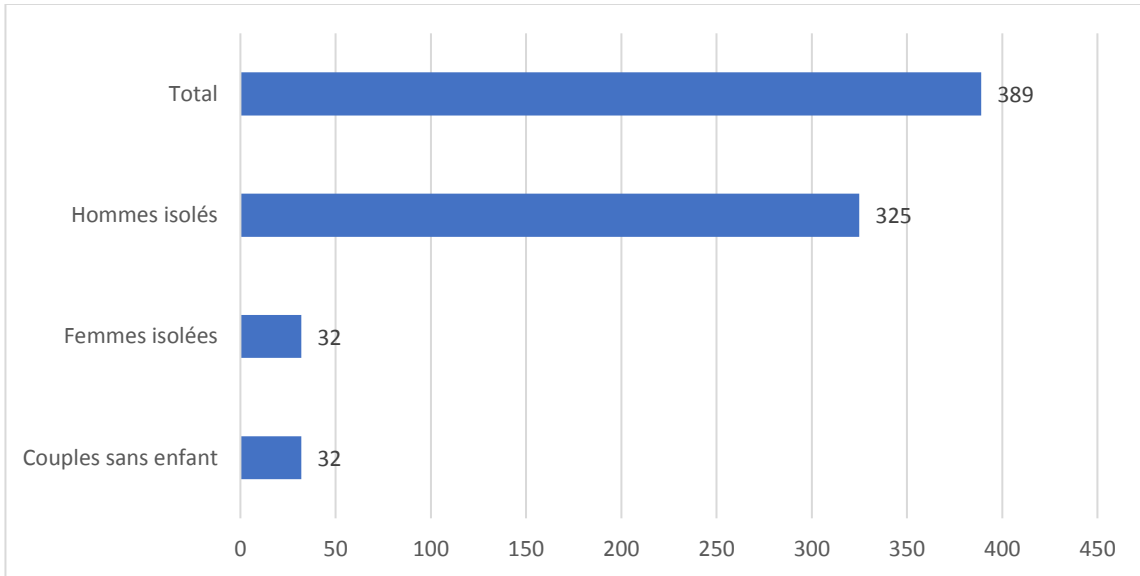
En effet, la halte est plus particulièrement occupée par un public nomade qui a ses habitudes de halte en halte, aussi, ils ont tracé leur parcours d'hébergement d'urgence en hébergement d'urgence sur l'ensemble du territoire via le 115. Ces grands marginaux, qui ne sollicitent ni hébergement de façon pérenne ni logement, ne souhaitent pas se saisir des sollicitations des surveillants de nuit qui leur proposent de rencontrer le S.I.A.O. pour voir un travailleur social qui pourrait les aider à se poser.

Parmi eux, une trentaine sont de passage quelques jours tous les 2 mois, ils deviennent des « habitués » qui ne formulent pas d'autres demande qu'un hébergement temporaire. Pour autant, la durée de séjour peut être prolongée lorsque les personnes souhaitent profiter de cet hébergement pour engager une démarche de soins, faire des démarches administratives... avec, bien souvent, un accompagnement (C.D., A.V.D.L., C.I.M.A.D.E, P.A.S.S...) qui va leur permettre de se stabiliser sur le territoire sur une place d'hébergement ou en accédant à leur propre logement.

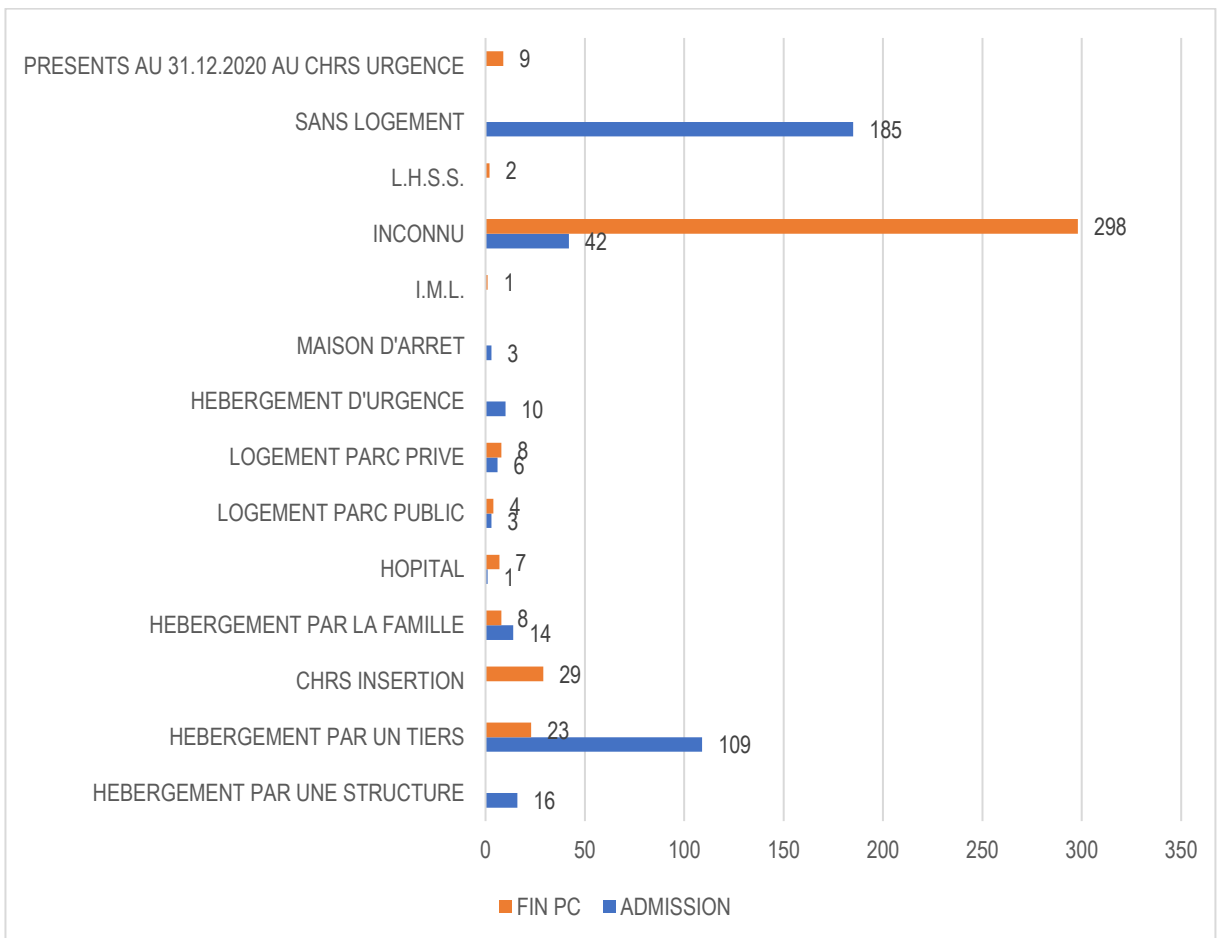
### ► Répartition par tranches d'âge et sexe



## ► Situation familiale



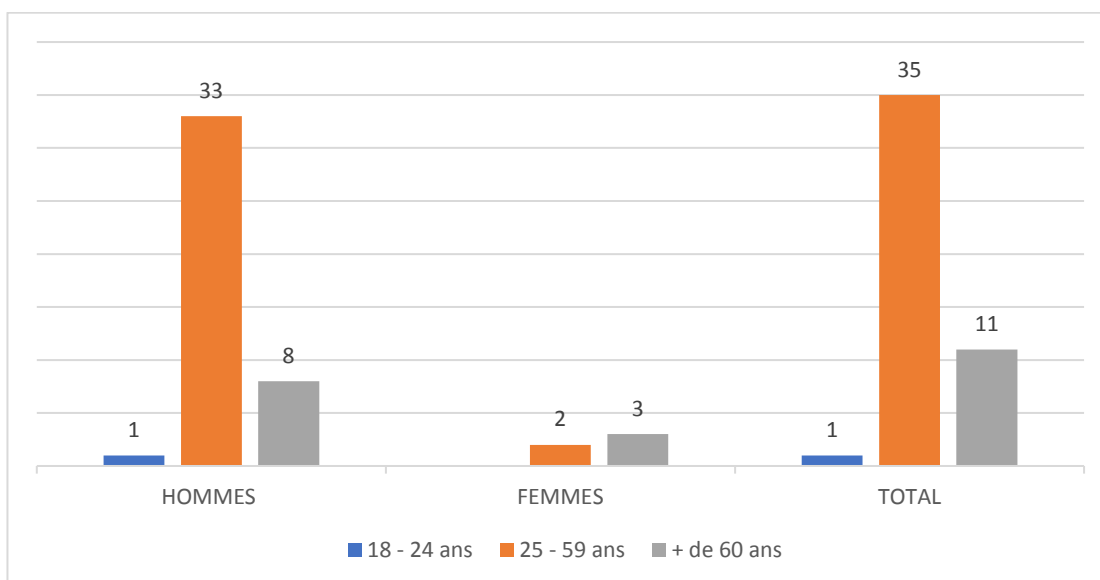
## ► Situation hébergement/logement à la sortie



### 3) Le dispositif d'urgence à SAINT-FLOUR

Pour l'année 2020, le C.H.R.S. de SAINT-FLOUR a accueilli en URGENCE **47 personnes (42 hommes et 5 femmes)**. L'activité correspond à **588 nuitées**. Les demandes concernent essentiellement des hommes en situation d'errance et qui ont repéré le service comme un lieu de qualité tant en termes de locaux que d'accueil, assuré par les travailleurs sociaux du C.H.R.S. Ces derniers offrent aux usagers, au-delà du gîte et du couvert, leurs compétences, leur écoute et échantent avec chaque personne sur l'opportunité ou les possibles de se stabiliser en proposant à chacun la possibilité de s'entretenir dans le cadre d'une évaluation de leurs besoins.

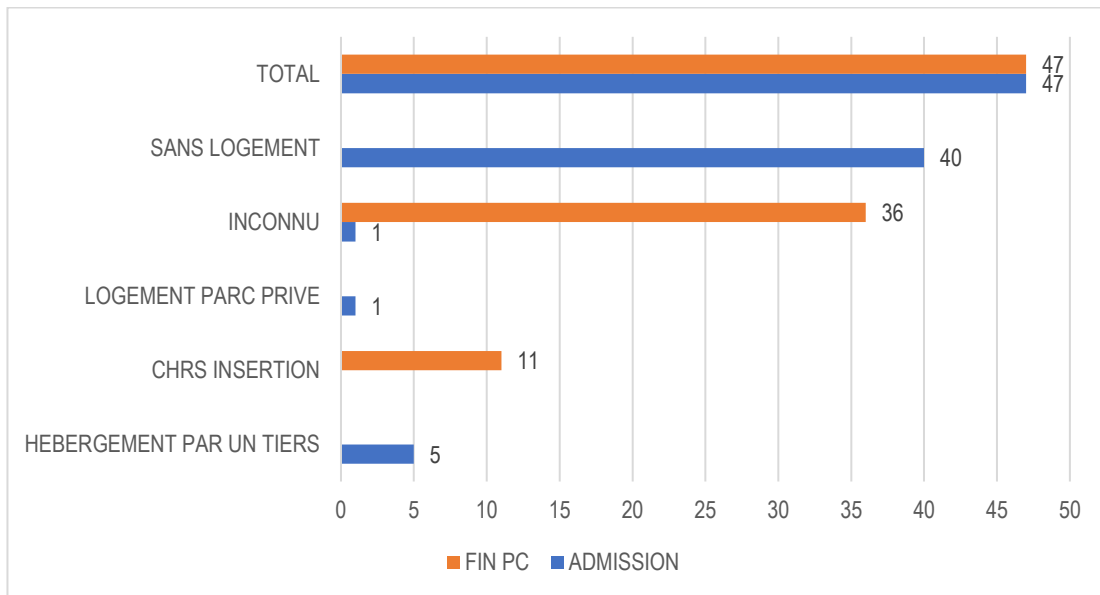
#### ► Répartition par tranches d'âge



#### ► Situation familiale

100% des personnes accueillies sur le dispositif d'accueil en urgence de SAINT-FLOUR en 2020 sont des personnes isolées (89% d'hommes et 11% de femmes).

## ► Situation à la sortie



Depuis juillet 2019, nous avons mis en place une feuille de prise en charge à l'accueil des personnes afin de pouvoir recueillir des informations plus affinées concernant le public accueilli en urgence. Il s'agit d'informations concernant le lieu d'hébergement ou de logement avant leur sollicitation d'un lieu d'hébergement, leur couverture santé, leurs ressources, les éventuels accompagnements médicaux, judiciaires, au budget, social... Les données transmises par les usagers sont aléatoires, il reste complexe pour certaines personnes accueillies de donner des informations qu'ils considèrent personnelles, et pour les autres, il s'agit de données nommées et non vérifiées. Aussi, nous obtenons des statistiques non exploitables.

## V. Durée moyenne de séjour et taux d'occupation en 2020

Ainsi, en 2020, le C.H.R.S. ESPACE, dans le cadre de ses **places en insertion**, a accueilli **97 personnes pour 13 971 journées**. **58 prises en charge se sont terminées sur l'année 2020 pour une durée moyenne de séjour de 6,35 mois depuis le début de l'hébergement et de l'accompagnement.**

Parallèlement, le **dispositif d'urgence** a permis d'accueillir **478 personnes pour 4 149 journées**, 42 de ces personnes ont été accueillies au 91 avenue de la République à AURILLAC (adultes vulnérables et/ou victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, dans la plupart des cas accompagnés d'enfants), 389 sur la halte d'AURILLAC et 47 à SAINT-FLOUR). **La durée moyenne de séjour est de 8,6 jours mais cette durée n'est aucunement représentative de la réalité dans la mesure où il existe une grande disparité puisque la durée de séjour peut osciller entre 1 jour à 6 mois.**

Sur l'année 2020, la durée moyenne de séjour est de 39,5 jours pour les 575 personnes qui ont été hébergées sur les différentes places C.H.R.S. Cette durée n'est pas significative puisque les durées de séjour oscillent entre 1 jour et 366 jours.

Le taux d'occupation a été de 79,52% en 2020 pour les 42 places en INSERTION et de 81% pour les 14 places en URGENCE soit un taux d'occupation pour les 62 places de CHRS de 79,85%.

## VI. Réécriture du projet d'établissement

Le projet d'établissement a été entièrement refondu au regard de sa version précédente. La temporalité de la rédaction a été calé avec le COPIL qualité pour assurer un regard transversal tout au long de la démarche, les membres du COPIL qualité ont été associés à la démarche.

Des groupes de travail pilotés par la directrice adjointe ont été mis en place tout au long du second semestre 2019, ils ont permis la participation de tous les salariés du C.H.R.S., à l'élaboration du projet d'établissement qui a été finalisé en juin 2020. Les partenaires du C.H.R.S. ont été questionnés et une réunion a été organisée pour recueillir leurs propositions. Une séquence de travail a également été organisée avec les usagers.

### ► Au niveau partenarial

<b>Objectif :</b>	<b>Promouvoir l'échange inter- partenarial institutionnalisé</b>
<b>Groupe Projet :</b>	Directrice adjointe et chef de service axe santé
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Equipe de direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Convier les partenaires sur un temps d'échanges annuel autour des activités du pôle A.H.I.
<b>Calendrier de mise en œuvre :</b>	A travailler sur la périodicité de la mise en œuvre du prochain projet d'établissement
<b>Indicateurs :</b>	Nombre de réunions dédiées et retours des partenaires

### ► Au niveau de la sécurité :

<b>Objectif :</b>	<b>Penser la sécurisation des sites du 91 avenue de la République et du collectif de Saint- Flour en tenant compte de la liberté d'aller et venir des publics.</b>
<b>Groupe Projet :</b>	COPIL qualité et équipe C.H.R.S.
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Investissements matériels en étude (système de badge magnétique sur Aurillac et système à code sur Saint- Flour voire re- définition des conditions d'accueil en urgence sur le site de Saint- Flour)
<b>Calendrier de mise en œuvre :</b>	2022
<b>Indicateurs :</b>	Expression de la satisfaction des usagers



► **Au niveau des conditions d'accueil des publics :**

<b>Objectif :</b>	<b>Diversification de l'offre via la captation de petits logements en diffus et l'aménagement d'espaces dédiés pour le public famille sur le collectif</b>
<b>Groupe Projet :</b>	Equipe C.H.R.S. et direction adjointe
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Equipe de direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Travaux sur le collectif: création d'espace cuisine
<b>Calendrier de mise en œuvre :</b>	Sur la durée du P.E.
<b>Indicateurs :</b>	Nombre de petits logements captés Reconfiguration du site collectif du 91 avenue de la République

<b>Objectif :</b>	<b>Refondre les outils 2002-2 et notamment le Règlement de Fonctionnement en faisant largement participer les usagers pour repenser l'organisation du et des collectif(s)</b>
<b>Groupe Projet :</b>	Equipe C.H.R.S. et usagers C.H.R.S.
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Equipe de direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Temps de réunions dédiés
<b>Calendrier de mise en œuvre :</b>	2021
<b>Indicateurs :</b>	Elaboration du R.F. intégrant une définition du collectif

<b>Objectif :</b>	<b>Sécuriser le parcours, préparer la sortie</b>
<b>Groupe Projet :</b>	Equipe C.H.R.S.
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Equipe de direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Renforcer l'information y compris sur une modalité collective en matière d'accès aux droits
<b>Calendrier de mise en œuvre :</b>	2021
<b>Indicateurs :</b>	Evolution du nombre de ruptures de contrats à l'initiative de l'utilisateur

<b>Objectifs :</b>	<b>Améliorer la satisfaction face aux conditions d'accueil à la halte</b>
<b>Groupe Projet :</b>	Equipe C.H.R.S.
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Equipe de direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Consacrer une présence éducative le matin auprès des publics accueillis à la halte afin de mieux appréhender leurs demandes et afin de les informer
<b>Calendrier de mise en œuvre :</b>	Fin 2020- 2021
<b>Indicateurs :</b>	Taux de satisfaction exprimée dans les enquêtes

► **Au niveau de la promotion des compétences professionnelles :**

<b>Objectifs :</b>	<b>Diversifier l'organigramme pour permettre le recentrage des personnels éducatifs sur leur cœur de métier</b>
<b>Groupe Projet :</b>	Equipe de direction
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Equipe de direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Profiter d'une opportunité de départ pour re- dimensionner les compétences de l'équipe en intégrant du temps de maîtresse de maison
<b>Calendrier de mise en œuvre :</b>	Sur la périodicité du projet d'établissement
<b>Indicateurs :</b>	Satisfaction de l'équipe

## VII. Formations / Partenariat / Analyse des pratiques professionnelles / Mouvements du personnel / Participation

### 1) **Formations**

En 2020, 3 membres de l'équipe pluridisciplinaire ont pu bénéficier des formations AURA (AUVERGNE-RHONE- ALPES) organisées grâce à la mutualisation des ANEF de la Région. Les thèmes choisis ont été :

► Logement d'abord.

► L'entretien motivationnel.

1 membre a bénéficié de formations individuelles :

- C.A.F.D.E.S. (2019-2021).

Chaque choix de formation est en lien avec la réflexion collégiale que nous menons au regard des recommandations de bonnes pratiques éditées par l'H.A.S., de l'évolution des politiques sociales qui exigent de nous une adaptation et une connaissance accrue des nouveaux dispositifs.

## 2) Partenariat

L'année 2020 a nécessité, dans un contexte de crise sanitaire, une adaptation dans nos relations partenariales. Les différentes commissions auxquelles le CHRS participe se sont faites en visioconférence, en audio...

Le CHRS, qui a poursuivi ses missions en présentiel, s'est vu sollicité par certains partenaires en télétravail pour permettre aux usagers d'accéder à des dispositifs comme :

- ▶ La distribution de chèques services par la ville d'AURILLAC pour les familles ayant des enfants scolarisés en primaire.
- ▶ La distribution de chèques services par la Banque alimentaire pour les plus précaires.
- ▶ La distribution de colis alimentaires d'urgence (lorsque les associations caritatives ne pouvaient être ouvertes) pour les plus précaires.
- ▶ La possibilité de prendre une douche ou de laver son linge (l'accueil de jour ayant dû fermer ses portes).
- ▶ L'évaluation et le soutien des personnes hébergées à l'hôtel soit par faute de place sur les places d'urgence soit dans le cas d'une inadéquation entre leur comportement et la vie en collectivité.

## 3) Analyse des Pratiques Professionnelles

Les travailleurs sociaux du pôle A.H.I. de l'ANEF Cantal (S.I.A.O., C.H.R.S., A.V.D.L., I.M.L., service Hébergement Conventionné, l'Accueil de Jour, les L.H.S.S., les A.C.T. et la Maison Relais) bénéficient tous les 2 mois d'une séance de 2H30 avec un intervenant extérieur. Ces temps d'échanges et de réflexion sur les pratiques sont riches et permettent de maintenir une attitude professionnelle empreinte de bienveillance.

#### 4) Mouvements du personnel

L'année 2020 a de nouveau été empreinte de changements au niveau de l'ensemble des équipes et sites :

##### ► AURILLAC 91, avenue de la République :

Un arrêt maladie d'un travailleur social débuté en septembre 2018 a abouti à un licenciement pour inaptitude en février 2020. Une assistante en service social a été embauchée en mars 2020 en CDI pour le remplacer. Un arrêt maladie d'un travailleur social débuté fin octobre 2019 s'est vu prolongé sur l'intégralité de l'année 2020.

Une surveillante de nuit a été en arrêt maladie plusieurs mois sur l'année 2020.

##### ► AURILLAC 46, rue du Cayla :

Un surveillant de nuit a démissionné en août 2020 afin d'évoluer vers un poste de travailleur social dans une autre association.

Un surveillant de nuit a été embauché en CDI pour le remplacer.

##### ► SAINT-FLOUR :

Un travailleur social a demandé une disponibilité de 11 mois pour aller s'essayer à une fonction de formatrice pour des A.E.S.

Ainsi, l'équipe pluridisciplinaire a dû trouver des repères de fonctionnement. Elle est parvenue à jouer un rôle actif de réflexion dans le cadre de groupes de travail autour de l'écriture du projet d'établissement et lors de la réalisation du Document Unique d'Evaluation des risques Professionnels.

#### 5) **Participation des usagers**

Du fait du turn-over régulier de l'effectif, qui ne permet pas la mise en œuvre du Conseil de la Vie Sociale, un groupe d'expression est organisé une fois tous les 1 ½ mois. Les personnes accueillies sont amenées à s'exprimer sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les prestations, la vie institutionnelle. Il est animé par la directrice adjointe et un travailleur social.

Les personnes accueillies sont informées une semaine en amont de l'ordre du jour de la réunion qui fait l'objet d'un compte rendu écrit affiché.

## VIII. Perspectives 2021

- ▶ 1<sup>er</sup> semestre 2021 : Adaptation du règlement de fonctionnement suite à la réécriture du Projet d'Etablissement.
  
- ▶ Négociation du prochain C.P.O.M.
  
- ▶ Poursuite des Analyses des Pratiques Professionnelles en y intégrant les 6 surveillants de nuit.
  
- ▶ Travail avec l'association D.A.L.H.I.R. et la D.D.E.T.S.P.P. pour reprendre l'atelier de sport adapté.
  
- ▶ Poursuite de la réalisation du D.U.E.R.P. sur les différents sites et auprès de tous les professionnels.