

## **PÔLE ENFANCE FAMILLE**

- Espace Rencontre
- Service Adaptation Progressive en Milieu Naturel
- Maison d'Enfants à Caractère Social

## **PÔLE ACCUEIL HÉBERGEMENT INSERTION**

### **Axe insertion**

- Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- Accueil de Jour Itinérant
- Tiers-Lieu
- Hébergement Conventionné
- Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- Accompagnement Vers et Dans le Logement Intermédiation Locative

### **Axe santé**

- Accueil de Jour
- Restaurant de la Solidarité
- Lits Halte Soins Santé
- Appartements de Coordination Thérapeutique
- Maison Relais
- Equipe Mobile Santé Précarité Incurie

## **PÔLE SOCIAL JUSTICE MINEURS/MAJEURS**

- Centre Educatif Renforcé
- Centre de Prise en Charge des Auteurs de Violences Conjugales
- Convention SPIP/ Placement Extérieur
- Action de Parcours de Sortie de Prostitution

# CHRS

## Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

### Rapport d'activité 2024





# SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE</b>	<b>3</b>
<b>Glossaire des sigles utilisés</b>	<b>5</b>
<b>Introduction</b>	<b>6</b>
<b>1 Présentation et situation de l'établissement</b>	<b>7</b>
1.1 Les missions du CHRS	9
1.2 L'antenne de Saint-Flour	10
1.3 Les moyens et les missions du CHRS	10
<b>2 La procédure d'admission</b>	<b>12</b>
2.1 Commission S.I.A.O. – C.H.R.S.	12
2.2 Demandes « d'admissions directes » dans le cadre d'aménagements de peine	12
<b>3 Les personnes accueillies sur des places d'insertion</b>	<b>13</b>
3.1 Répartition par tranches d'âge et situation familiale des personnes accueillies	15
3.2 Evolution des ressources des adultes à l'admission et en fin d'accompagnement	18
3.3 La situation logement / hébergement (enfants et adultes compris) à l'admission puis en fin d'accompagnement CHRS	19
3.4 Axes prioritaires de l'accompagnement social proposé par le CHRS	20
3.5 Motifs de sortie	20
<b>4 Les personnes accueillies dans le cadre de l'urgence</b>	<b>21</b>
4.1 Le dispositif d'urgence au 91, avenue de la République à Aurillac	21
4.1.1 Répartition par tranches d'âge	22
4.1.2 Situation familiale	22
4.1.3 Situation logement / hébergement	23
4.2 Le dispositif d'urgence au 46, rue du Cayla à Aurillac	23
4.2.1 Répartition par tranches d'âge	24
4.2.2 Situation hébergement / logement à l'admission et à la sortie	24
4.3 Le dispositif d'urgence à Saint-Flour	25
4.3.1 Répartition par tranches d'âge	25
4.3.2 Situation familiale	25
4.3.3 Situation hébergement / logement à l'admission et à la sortie	26
<b>5 Durée moyenne de séjour et taux d'occupation en 2024</b>	<b>27</b>
<b>6 Une démarche qualité globale</b>	<b>28</b>
6.1 Le dossier de l'utilisateur	28
6.2 Les outils mis à disposition des usagers	28
6.2.1 Droits et expression des personnes accompagnées	28
6.2.2 Prévention et traitement des situations de maltraitance	28
6.3 L'amélioration des conditions d'accueil et d'hébergement	29

6.4	L'Analyse des Pratiques Professionnelles	29
6.5	La démarche qualité	29
6.6	L'évaluation externe HAS	30
6.7	La formation	30
7	Les ateliers collectifs	31
8	La signature du CPOM	33
9	Perspectives 2025	34

## GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISES

---

- A.C.T.** : Appartement de Coordination Thérapeutique
- A.C.T. H.L.M.** : Appartement de Coordination Thérapeutique Hors Les Murs
- A.M.I.** : Appel à Manifestation d'Intérêt
- A.L.T.** : Allocation Logement Temporaire
- 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.P.C.A.** : Centre de Prise en Charge des auteurs
- C.P.O.M.** : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
- 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
- D.U.E.R.P.** : Document Unique d'Evaluation des Risques Psycho-sociaux
- E.N.C.** : Etude Nationale des Coûts
- E.S.S.M.S.** : Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux
- H.A.S.** : Haute Autorité de Santé
- J.A.P.** : Juge d'Application des Peines
- L.H.S.S.** : Lits Halte Soins Santé
- M.O.U.S.** : Maitrises d'Œuvre Urbaine et Sociale
- O.F.I.I.** : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
- P.E.** : Placement Extérieur
- P.A.C.Q.** : Plan d'Amélioration Continue de la Qualité
- P.D.A.L.H.P.D.** : Plan Départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
- R.G.P.D.** : Règlement Général sur la Protection des Données
- S.I.A.O.** : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
- S.P.I.P.** : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

## INTRODUCTION

---

Dans un contexte sociétal contraint et une politique publique forte et réaffirmée de Logement d'abord, le CHRS accueille aujourd'hui quasi exclusivement des personnes extrêmement fragilisées par des parcours de vie empreints de ruptures et de violences qui ont besoin de temps, de soutien et d'accompagnement tant social que thérapeutique pour parvenir à mettre en œuvre à minima les démarches nécessaires pour accéder ou réaccéder à leurs droits.

En 2024, le C.H.R.S. ESPACE, dans le cadre de ses **places en insertion**, a accueilli **127 personnes pour 13 117 journées contre 104 personnes pour 17 399 journées en 2023. 90 mesures d'accompagnement se sont terminées sur l'année 2024 contre 57 en 2023.**

Parallèlement, le **dispositif d'urgence** a permis d'accueillir **267 personnes pour 6 270 journées en 2024**, 58 de ces personnes ont été accueillies au 91 avenue de la République à Aurillac (auteurs de violences, adultes vulnérables et/ou victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, pour la moitié d'entre elles, elles étaient accompagnés dJe leurs enfants), 163 sur la halte d'Aurillac, 46 à Saint-Flour. Précisons ici notre vigilance à ne pas mettre en proximité victimes et auteurs de violences.

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

Depuis l'instruction ministérielle du 1<sup>er</sup> avril 2022 relative au soutien psychologique des personnes en situation de grande précarité dans les centres d'hébergement et lieux d'accueil, le C.H.R.S. est doté d'un temps de psychologue supplémentaire.

L'accueil d'une stagiaire cette année (1 BTS ESF à AURILLAC) 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.

# 1 PRESENTATION ET SITUATION DE L'ETABLISSEMENT

---

Le C.H.R.S. ESPACE est basé à Aurillac, il dispose d'une antenne située à Saint-Flour et de 3 mesures d'accompagnements de CHRS HLM d'expérimentation. Sa capacité d'accueil est de 62 places + 3 places expérimentales. 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.

Le C.H.R.S. se compose de 5 unités organisationnelles distinctes déclarées comme telles au sein de l'ENC :

- ← 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 ou de l'urgence 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 ou de l'urgence située à AURILLAC.
- ← Une unité de 5 places en regroupé pour un public isolé sur des missions d'insertion ou de l'urgence située à SAINT-FLOUR.
- ← Une unité de 5 places en diffus pour tout public relevant des missions de l'insertion ou de l'urgence située à SAINT-FLOUR.

**En expérimentation via le CPOM signé au 1er janvier 2024 : Une unité de 3 places de CHRS Hors Les Murs pour un public isolé sur des missions d'insertion sur le bassin du NORD - CANTAL.**

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

**AURILLAC**

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  
ou de  
l'urgence

(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 ou  
de l'urgence

(dans des  
logements  
dans la ville)

**SAINT-FLOUR**

5 places en  
**REGROUPE**  
pour un  
public isolé  
sur des  
missions  
d'insertion ou  
de l'urgence

(3 avenue du  
11 Novembre)

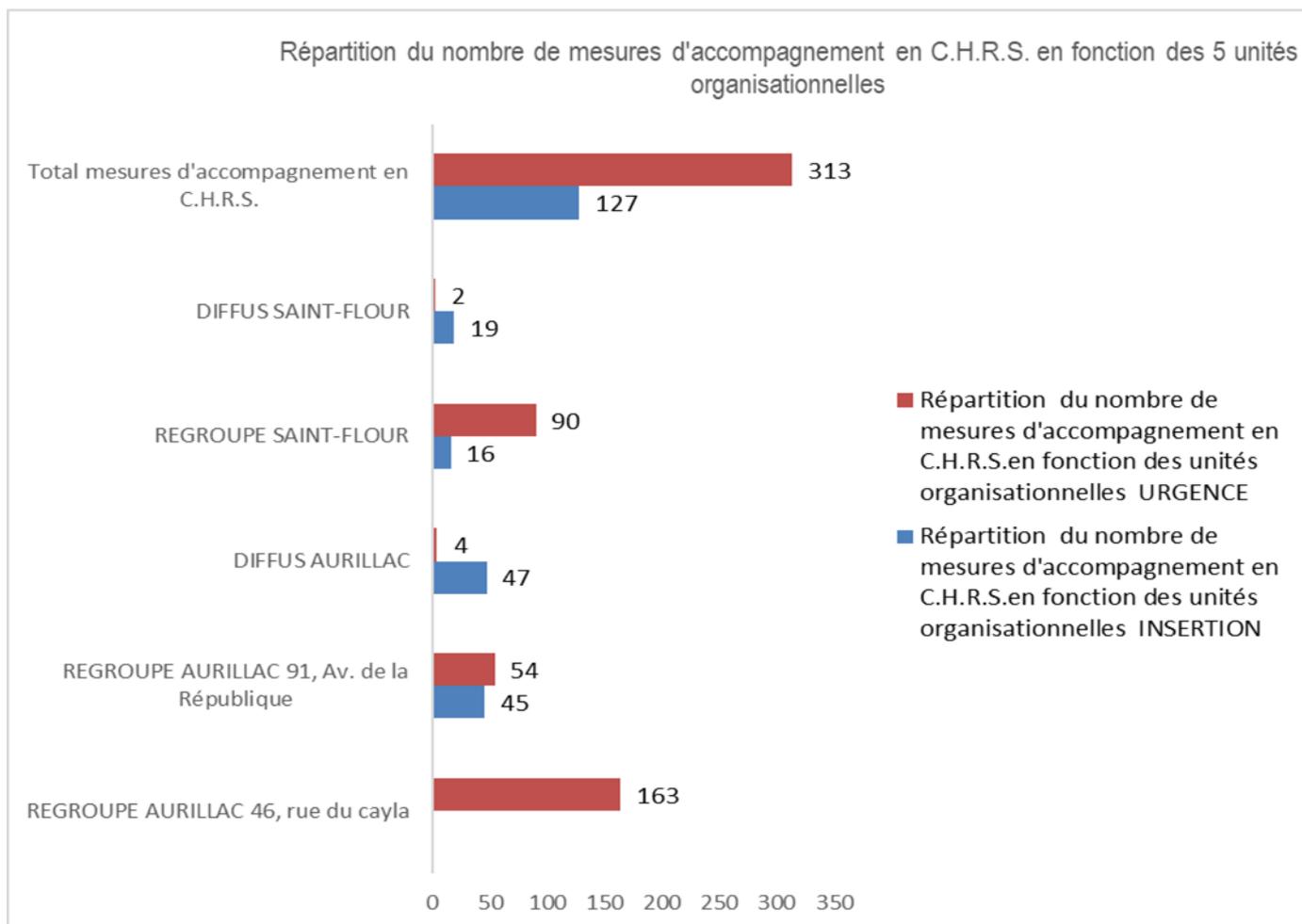
5 places en  
**DIFFUS** pour  
tout public  
relevant des  
missions de  
l'insertion ou de  
l'urgence

(dans des  
logements dans  
la ville)

LES 3 PLACES C.H.R.S. H.L.M.

**MAURIAC ET ALENTOURS**

3 mesures  
**CHRS Hors Les  
Murs à Mauriac  
et ses environs**



## 1.1 LES MISSIONS DU CHRS

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'agit d'une réponse de l'ordre de la solidarité nationale 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.

## 1.2 L'ANTENNE DE SAINT-FOUR

L'antenne de Saint-Flour est gérée par l'ANEF Cantal depuis 2006. Sa capacité d'accueil est de 10 places. Elle fonctionne avec un petit collectif et de 3 studios attenants aux bureaux des travailleurs sociaux et en hébergement diffus avec un parc de 4 appartements sur la commune dont un logement conventionné ALT dédié aux femmes en situation de vulnérabilité.

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 représente l'association dans toutes les réunions partenariales et est impliquée dans les travaux de recherche et de mise en place d'outils communs à différentes associations et services pour une meilleure prise en charge des populations précaires.

## 1.3 LES MOYENS ET LES MISSIONS DU CHRS

Différents professionnels composent l'équipe du C.H.R.S. : le Directeur de l'ANEF Cantal, la Directrice Adjointe, deux psychologues à temps partiel, 9 travailleurs sociaux (6 sur le site d'Aurillac, 3 sur l'antenne de Saint-Flour et 1 pour l'expérimentation de 3 places CHRS HLM dans le Nord Cantal), 6 surveillants de nuit à Aurillac (3 au 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.), 1 maîtresse de maison à temps partiel et 2 travailleurs sociaux à temps partiel à compter de l'automne dans un contexte de renfort hivernal puisque du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de chaque année, la halte de nuit d'Aurillac voit ses horaires étendues. Pour la troisième année, nous y avons affecté deux travailleurs sociaux qui ont permis d'améliorer la qualité de l'accueil et de faire les premières évaluations des situations.

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 sur ses places d'insertion l'élaboration d'un projet personnalisé, sous la forme de la demande d'aide sociale à l'hébergement, adressé à la D.D.E.T.S.-P.P. pour validation, 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 en premier lieu 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 et sur le site de Saint-Flour, l'équipe éducative participe aux différentes réunions organisées par les partenaires (C.A.F., C.P.A.M., Banque de France, C.D.).

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 mesure d'accompagnement global 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 mesure d'accompagnement qui viennent réajuster les axes de l'accompagnement. Ceux-ci font l'objet d'un avenant au contrat de séjour

## 2 LA PROCEDURE D'ADMISSION

---

Il revient à la Cadre-Coordnatrice par délégation de la Directrice Adjointe de prononcer l'admission.

### 2.1 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. sont abordées lors des commissions hebdomadaires organisées par le S.I.A.O. où sont présents des partenaires (S.I.A.O., D.D.E.T.S.-P.P., Conseil Départemental, A.V.D.L., SOLIHA, la directrice adjointe du pôle A.H.I. de l'ANEF Cantal), l'association AURORE depuis septembre 2023. La qualité partenariale permet une vision globale du contexte dans lequel évolue la personne en amont de son éventuelle admission.

Le S.I.A.O., dont l'intervention amène à des préconisations « affinées », permet des orientations vers le C.H.R.S. en adéquation avec les missions et l'accompagnement global proposé par l'établissement. 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 la convention entre le S.P.I.P. et le C.H.R.S.

### 2.2 DEMANDES « D'ADMISSIONS DIRECTES » DANS LE CADRE D'AMENAGEMENTS DE PEINE

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

Au préalable, les Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation prennent contact avec la Directrice adjointe et précisent, à l'appui d'une fiche de renseignements, 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 cadre coordinatrice. 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 par écrit à la J.A.P. via le S.P.I.P.

En 2024, deux personnes détenues ont été accueillies au sein du CHRS d'Aurillac, dans le cadre d'un aménagement de peine de type Placement Extérieur. L'une des deux personnes accompagnées était déjà présente dans l'établissement à la fin de l'année 2023.

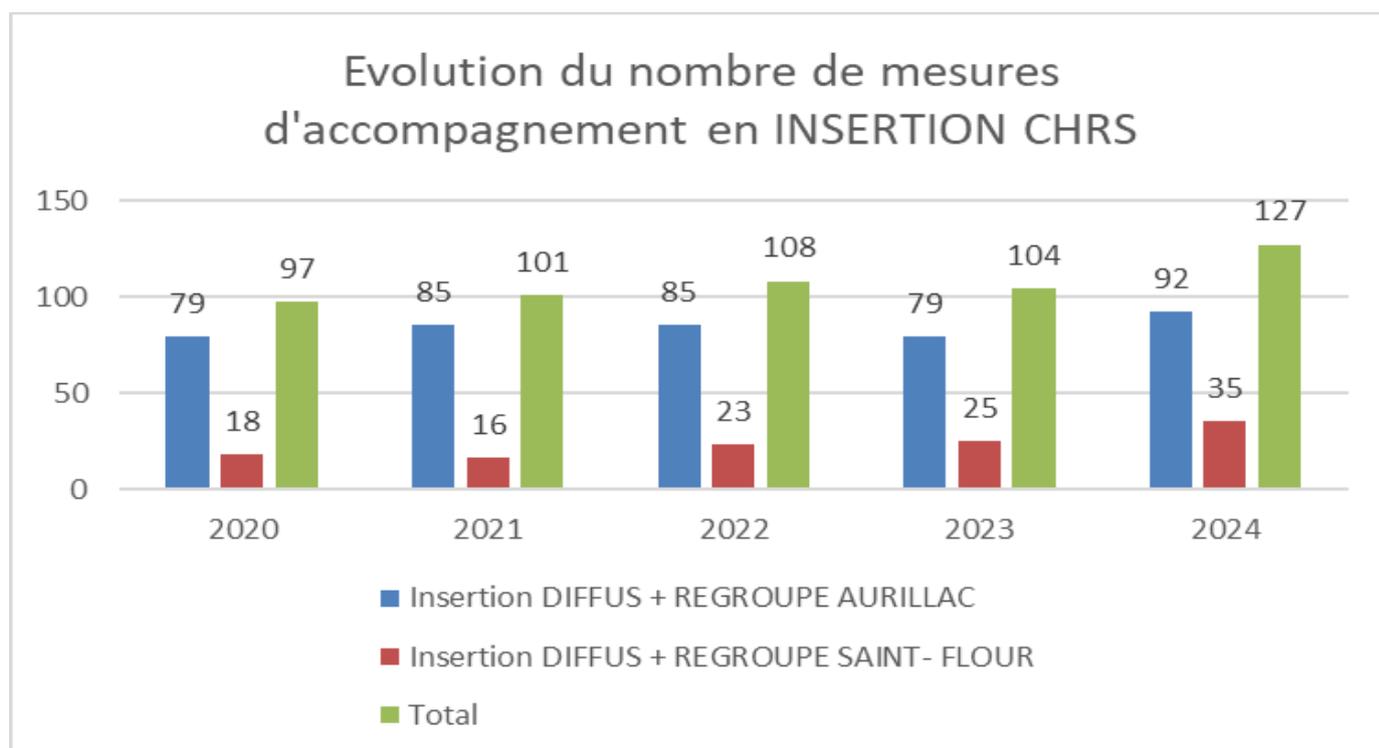
### 3 LES PERSONNES ACCUEILLIES SUR DES PLACES D'INSERTION

Le C.H.R.S. accueille des personnes venant d'horizons très divers : jeunes marginalisés et/ou en rupture familiale, auteurs de violences conjugales, 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 de l'établissement 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 ou la cadre coordinatrice et un travailleur social rencontrent la personne afin de présenter le C.H.R.S. puis remettre et expliciter le Livret d'Accueil, le Règlement de Fonctionnement et la Charte des Droits et des Libertés de la personne accueillie.

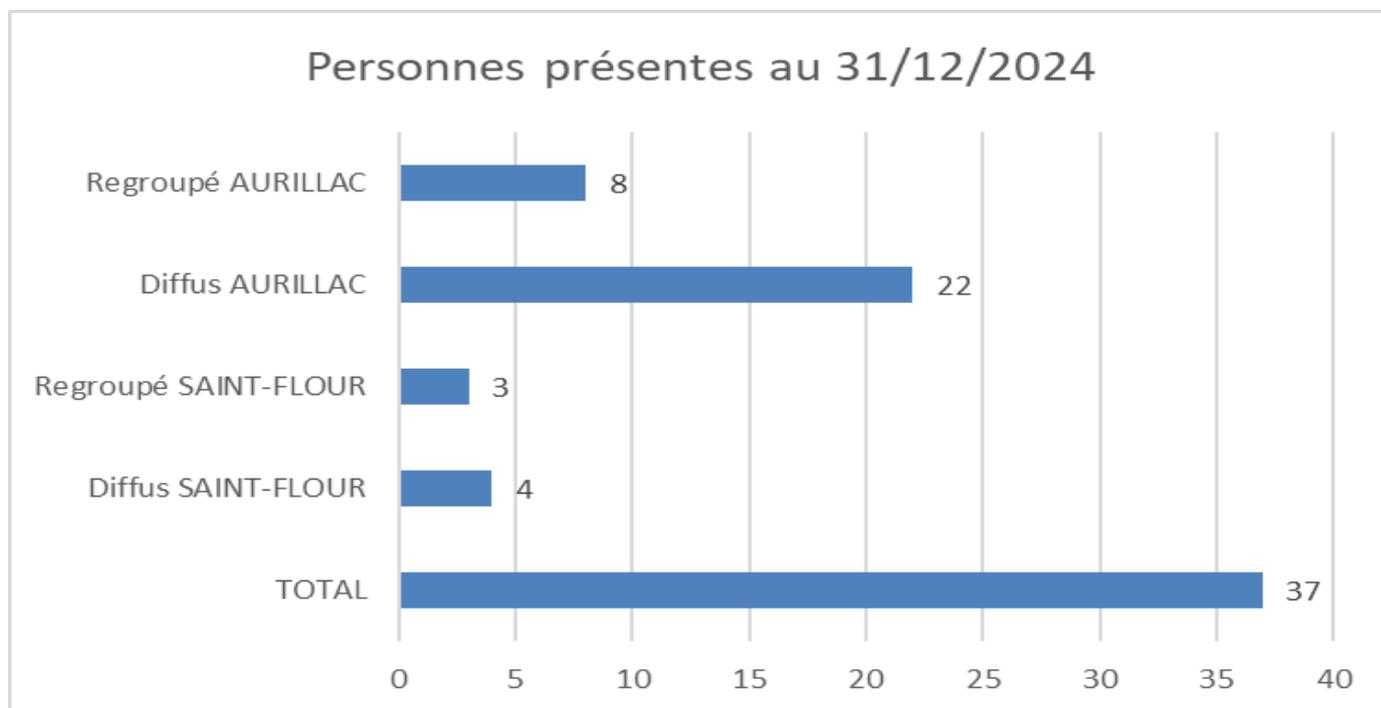


En 2024, le nombre de mesures d'accompagnement en insertion se porte à 127 contre 104 en 2023.

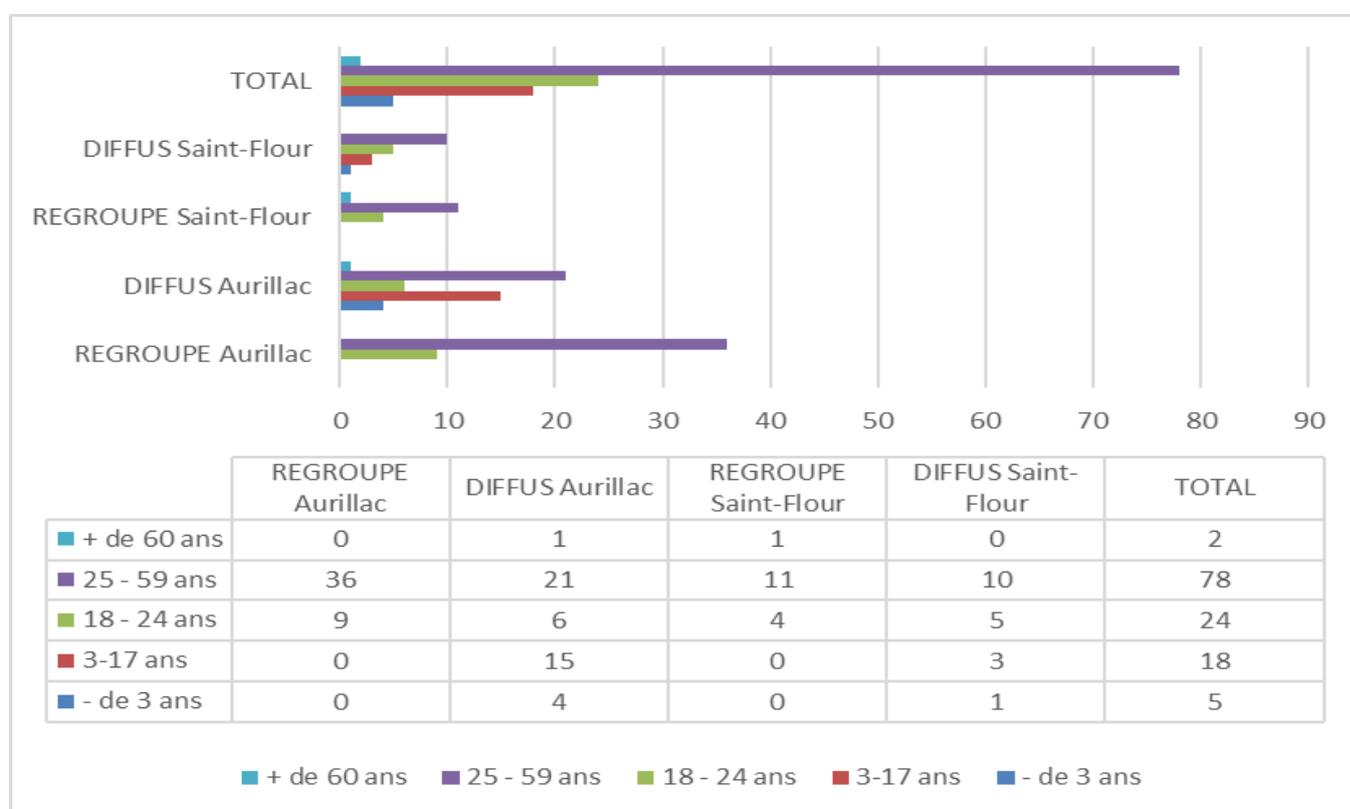
Le taux d'occupation des 62 places CHRS s'établit à 19 387 journées réalisées en 2024 contre 17 399 en 2023 soit un taux d'occupation de 85.6%.

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

Les situations rencontrées au C.H.R.S. tendent à être parmi les plus complexes (difficultés administratives et/ou financières majeures, manque d'autonomie, problèmes médicaux, absence de ressource...).



### 3.1 REPARTITION PAR TRANCHES D'AGE ET SITUATION FAMILIALE DES PERSONNES ACCUEILLIES



En 2024, 23 enfants mineurs et deux enfants majeurs ont été accueillis au C.H.R.S. avec leur(s) parent(s).

Les hommes isolés restent majoritaires à 45.6% (contre 55.5% en 2023). Ils ont, pour la plupart, un parcours d'errance, de rupture, d'incarcération, d'hospitalisation (dépression, troubles psychiatriques, addiction(s)). Pour autant la part des femmes isolées est à 18.1%. L'écart s'atténue d'années en années entre le nombre d'hommes et de femmes isolés.

Les femmes avec enfants représentent 8.6% des hébergés adultes.

Les couples avec enfants sont représentés à 6.2% tandis que les couples sans enfant sont les moins représentés avec 1.6%.

Sur l'année 2024, nous avons reçu 16 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.

Contrairement aux années précédentes nous n'avons accueillie aucune femme accompagnée de leurs enfants et 10 femmes isolées qui, suite à des violences conjugales, avaient interpellé soit les forces de l'ordre, soit le CIDFF, soit leur assistante sociale de secteur pour solliciter une mise à l'abri et un accompagnement dans leurs démarches de séparation.

Une nouvelle typologie de public a été accueillie au sein du CHRS : des jeunes majeurs récemment sortis des dispositifs de l'Aide Sociale à l'Enfance, qui ont choisi de ne pas prolonger leur accompagnement via un contrat jeune majeur à leur sortie d'institution. Auparavant, ces jeunes étaient principalement suivis par la Mission Locale, qui pouvait également les accompagner dans des solutions d'hébergement ou de logement.

Reflétant une réalité sociétale marquée par la précarité, ces jeunes se retrouvent souvent sans emploi ni ressources. Dans ces conditions, ils n'ont pas pu intégrer directement des dispositifs tels que le Contrat d'Engagement Jeune, ce qui a freiné leur insertion sociale et professionnelle, et complexifié leur accès à un logement ou à un hébergement dans des conditions stables et sécurisantes. Face à cette situation, le CHRS a vu croître le nombre de jeunes accueillis. À leur arrivée, un Contrat Jeune Majeur sans hébergement a régulièrement été sollicité, en raison du manque de places disponibles au sein de l'Aide Sociale à l'Enfance au bénéfice de ces jeunes majeurs.

Le temps de psychologue que nous avons sur le CHRS permet un démarrage de travail thérapeutique dans la mesure où ce soutien psychologique ne nécessite pas un respect de rendez-vous... il est basé sur une approche d'aller-vers qui démystifie le caractère formel d'un suivi psychologique.

Les psychologues participent à la réunion d'équipe. Elles apportent leur éclairage clinique spécifique pour une meilleure compréhension des situations prises en charge par l'établissement. Elles accompagnent l'équipe à une prise de recul nécessaire face aux difficultés rencontrées Toutes les semaines pour l'équipe d'Aurillac, tous les mois pour l'équipe de Saint-Flour.

Les psychologues participent à l'étude des nouvelles demandes d'admission en CHRS, conjointement avec les autres membres de l'équipe. Ainsi, les situations complexes sont proposées au regard clinique et le psychologue intervient à deux endroits :

D'une part, une information technique sur la problématique rencontrée ;

Par exemple, pour répondre aux questions telles que : Qu'est-ce qu'une addiction sévère et chronique ? comment peut-elle se mettre en œuvre dans le chemin de vie ? Quels sont les symptômes ? Quelles orientations de soins proposer ?

D'autre part, une information de mise à distance affective de l'écho face aux souffrances multiples de la personne accueillie et ainsi de répondre à d'autres questions telles que : Comment agir, se positionner face à une pathologie chronique telle qu'une addiction sévère ?

Comment recentrer avec bienveillance l'objectif de soins par exemple, sans rentrer dans une posture parentale parfois motivée par les attentes de la personne en demande de soutien ?

La juste distance professionnelle se retravaille régulièrement tout au long de l'accompagnement.

La population accueillie est diverse et de tout âge ; personne seule, couple, avec et sans enfants, famille, ce qui implique un ajustement permanent aux problématiques et aux personnes.

Les situations de détresse en général ont tendance à s'accroître : Ainsi, outre l'isolement massif vécu par la personne accueillie en CHRS, les pathologies mentales sont exacerbées et plus rapidement atteintes dans le degré pathologique.

En effet, avant le Covid, une dépression passagère pouvait se traiter et une anxiété réactionnelle pouvait aussi se réguler ; à ce jour, nous constatons des entrées massives dans des degrés intenses de maladies mentales.

Il y a aussi des polytoxicomanies associées, alcool, médicaments, drogues de toutes sortes ; ce qui confère une comorbidité et accentue la souffrance et les symptômes.

Par ailleurs, l'hôpital public ne peut absorber toute la demande de soins qui a explosé ces cinq dernières années.

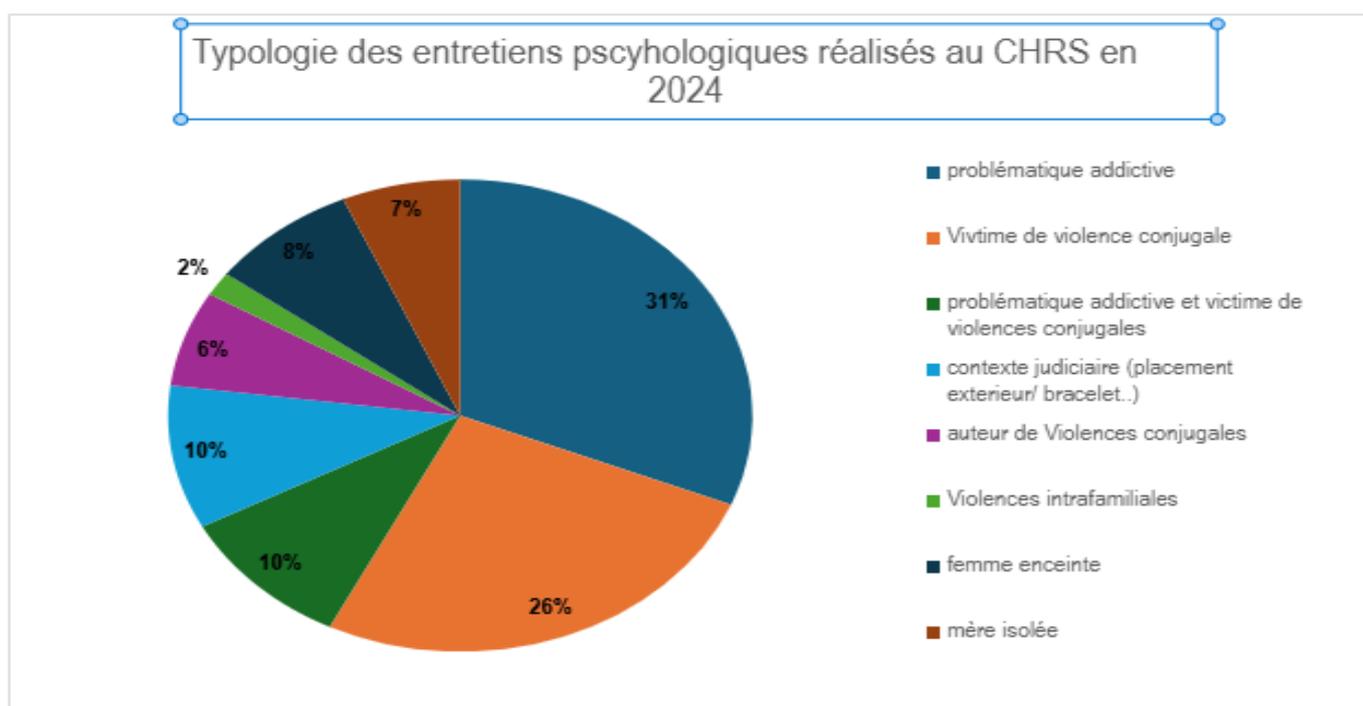
Les problématiques de souffrance mentale sont accompagnées d'isolement comme nous l'avons déjà mentionné, mais aussi d'une grande précarité financière, suite à une forme de renoncement à traiter l'administratif. Nous observons des liens entre ces domaines de vie, d'où la nécessité de la mise à l'abri dans un premier temps, pour ensuite remettre à l'équilibre, si possible, ces différents piliers de vie.

Au sein du CHRS, la psychologue, qui a le du temps de travail financé par l'ARS, a réalisé au cours de l'année 2024 :

- 63 entretiens sur site (CHRS)
- 12 entretiens/visites à domicile sur les appartements en diffus
- 2 entretiens téléphoniques

En 2024, la psychologue a rencontré sur le CHRS d'Aurillac, 20 personnes.

Ci-dessous un graphique permettant de voir la répartition des problématiques rencontrées :



Il est important de souligner que, parmi les 20 personnes accompagnées en 2024, la moitié présentait une problématique addictive, nécessitant un accompagnement spécifique.

Les principales problématiques rencontrées au cours de l'année ont été les suivantes :

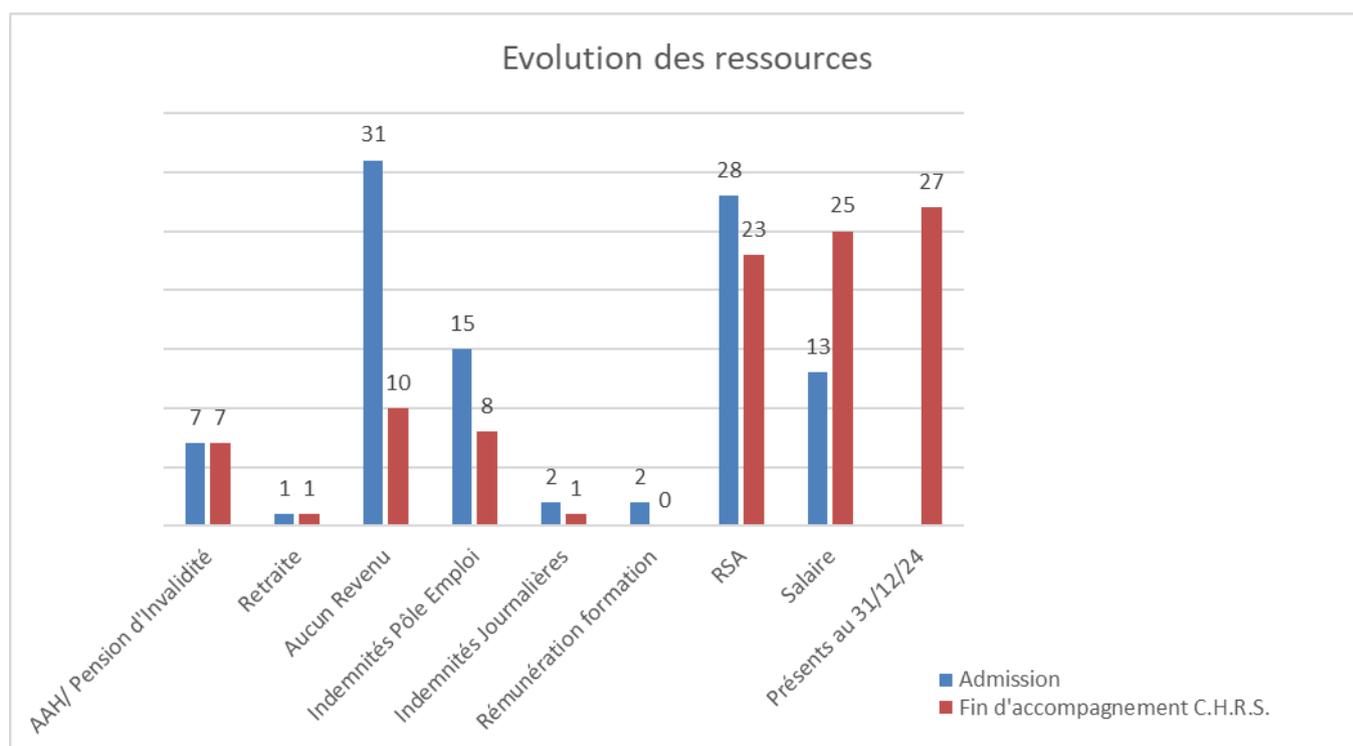
- Des situations d'attente liées à des procédures judiciaires,
- La prise en charge de personnalités anxieuses,
- L'orientation vers les services de psychiatrie pour des personnes présentant des troubles de la personnalité,
- Le soutien dans l'élaboration des projets de sortie, que ce soit vers les dispositifs internes de l'ANEF CANTAL ou vers des structures de droit commun,
- Des problématiques addictives,
- Des difficultés familiales, notamment en lien avec des situations de placement ou de protection de l'enfance,
- Des situations de violences conjugales.

Dans le cadre de la relation partenariale, la psychologue a assuré une coordination étroite avec plusieurs professionnels et structures ressources, notamment :

- Les équipes de l'association Addictions France (Aurillac et Saint-Flour),
- L'association APT-Oppelia,
- Le psychologue du service d'addictologie de l'hôpital d'Aurillac,
- Les équipes soignantes des services de psychiatrie de l'hôpital d'Aurillac,
- Les Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (CSPIP),
- Le Centre Médico-Psychologique (CMP) de l'hôpital d'Aurillac,
- Et la psychologue du service de PPAPE (ex PMI) du Conseil départemental du Cantal.

Ces échanges réguliers ont permis d'assurer un accompagnement coordonné, de soutenir les parcours de soin et d'adapter les prises en charge en fonction des problématiques spécifiques rencontrées.

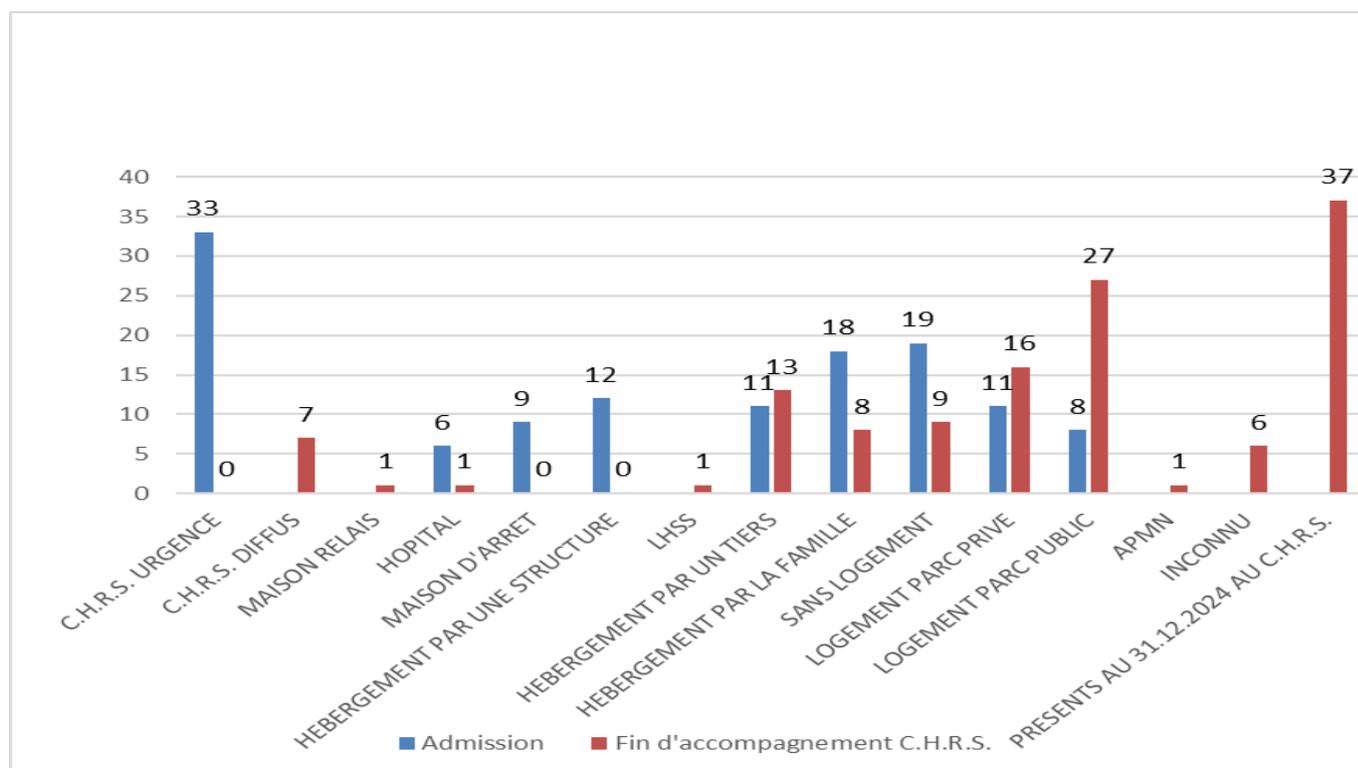
### 3.2 EVOLUTION DES RESSOURCES DES ADULTES A L'ADMISSION ET EN FIN D'ACCOMPAGNEMENT



Sur les 102 adultes accueillies, 31 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.

Comme l'année 2023, l'année 2024 a été propice à l'accès à des missions d'intérim dans le secteur du bâtiment. Pour autant, cette insertion professionnelle ne garantit pas une prise de logement autonome dans la mesure où les bailleurs privés exigent majoritairement des garanties et les bailleurs sociaux restent démunis de petits logements.

### 3.3 LA SITUATION LOGEMENT / HEBERGEMENT (ENFANTS ET ADULTES COMPRIS) A L'ADMISSION PUIS EN FIN D'ACCOMPAGNEMENT CHRS



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 seulement 43 personnes en 2024 contre 28 en 2023 dont 1 personne qui a accédé à un logement adapté en maison relais.** L'accès à un logement de petite typologie (studio, T1 et T2) auprès des bailleurs sociaux devient une complexité sur le territoire cantalien et tout particulièrement à Aurillac et à Saint-Flour. Les bailleurs privés peuvent avoir des biens de petites tailles mais restent inquiets voire hostiles à l'idée de louer à des personnes aux minima sociaux, sans garant. Ils privilégient les locations aux étudiants ou aux salariés ainsi les personnes accueillies en CHRS voient leur séjour perdurer au-delà du nécessaire. En effet, alors que toutes les conditions (budget, santé, documents administratifs) sont réunies pour accéder dans de bonnes conditions à un logement autonome, elles se voient contraintes à rester en CHRS dans l'attente d'une proposition de logement.

### 3.4 AXES PRIORITAIRES DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PROPOSE PAR LE CHRS

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. L'année 2023, comme les deux années précédentes, est restée particulièrement propice à l'accès à l'emploi dans les domaines de l'alimentation et du bâtiment. Les emplois ont été majoritairement contractés via les agences d'intérim.

L'**accompagnement à la santé** devient un axe majeur pour soutenir au mieux les personnes accueillies qui majoritairement présentent des difficultés liées à un parcours traumatique. Mais le Cantal devient un désert médical ce qui complexifie davantage encore notre orientation ne serait-ce que vers un médecin généraliste.

La **culture et le sport** sont également investis par les équipes en qualité de support pour permettre aux personnes les plus isolées de découvrir ou redécouvrir leurs potentialités pour faire émerger chez chacune des personnes accueillies leur **pouvoir d'agir**.

### 3.5 MOTIFS DE SORTIE

La majorité des fins d'accompagnement 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 a comptabilisé 6 départs volontaires rompant ainsi le contrat de séjour.

## 4 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 mesure d'accueil. 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.P.A., 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 2024, le **dispositif d'urgence** a permis d'accueillir **267 personnes pour 6 270 journées**, 58 de ces personnes ont été accueillies au 91 avenue de la République à Aurillac (auteurs de violences, adultes vulnérables et/ou victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, pour la moitié d'entre elles accompagnées d'enfants), 163 sur la halte d'Aurillac et 46 à Saint-Flour. En voici le détail sur les différents sites :

**46 personnes (41 hommes 5 femmes isolées)**. L'activité correspond à 602 nuitées.

### 4.1 LE DISPOSITIF D'URGENCE AU 91, AVENUE DE LA REPUBLIQUE A AURILLAC

En 2024, le C.H.R.S. d'Aurillac, au 91, avenue de la république, a accueilli **58 personnes en urgence dont 8 enfants mineurs, ce qui représente 1 218 nuitées** (contre 1 382 en 2023).

Parmi ces 58 personnes, **3 sont auteurs de violences conjugales et 14 sont victimes de violences conjugales (14 femmes isolées)** contre 31 en 2023. Les auteurs orientés dans le cadre de l'urgence n'ont pas intégré le dispositif C.H.R.S dans le cadre de l'insertion, ayant trouvé des solutions alternatives d'hébergement.

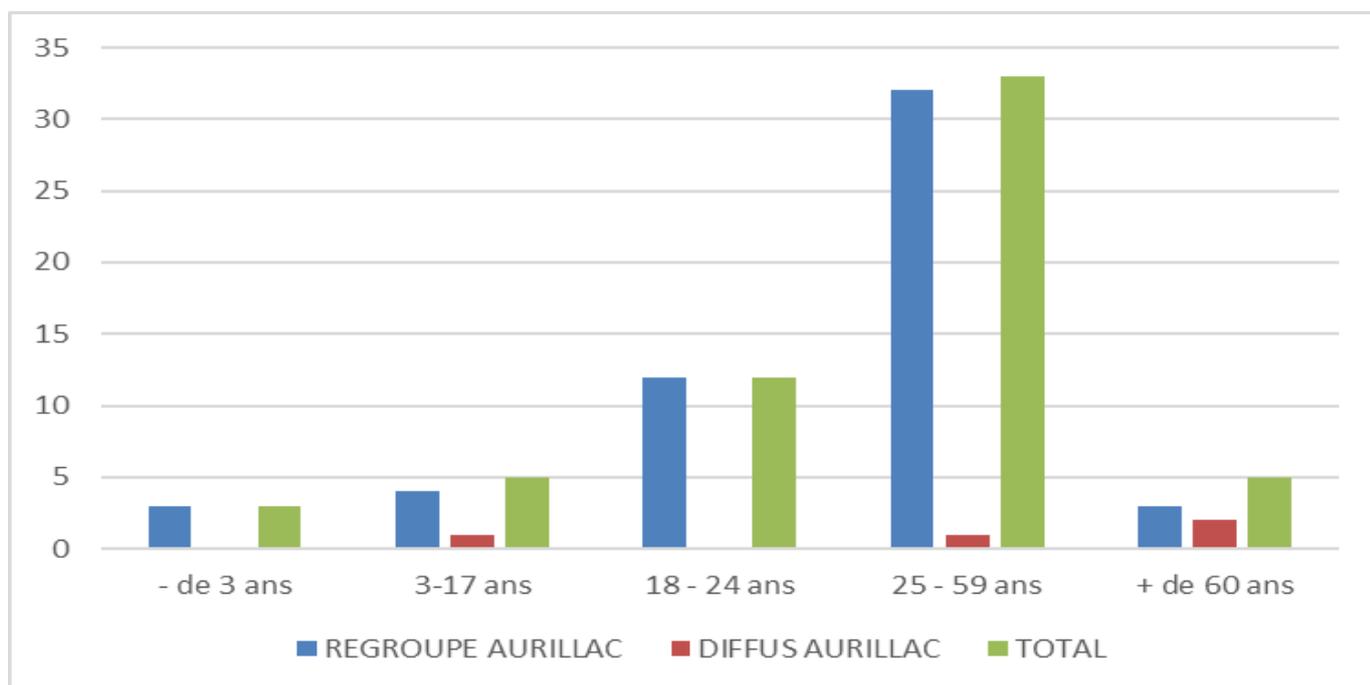
Concernant les 14 victimes accompagnées, trois ont bénéficié d'un accompagnement social global dans le cadre de leur parcours d'insertion. Parmi elles :

- l'une a pu accéder à un logement dans le parc privé,
- une autre a été hébergée par des tiers,
- et la dernière est retournée au domicile conjugal.

Les femmes victimes de violences conjugales étaient seules. 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 les forces de l'ordre.

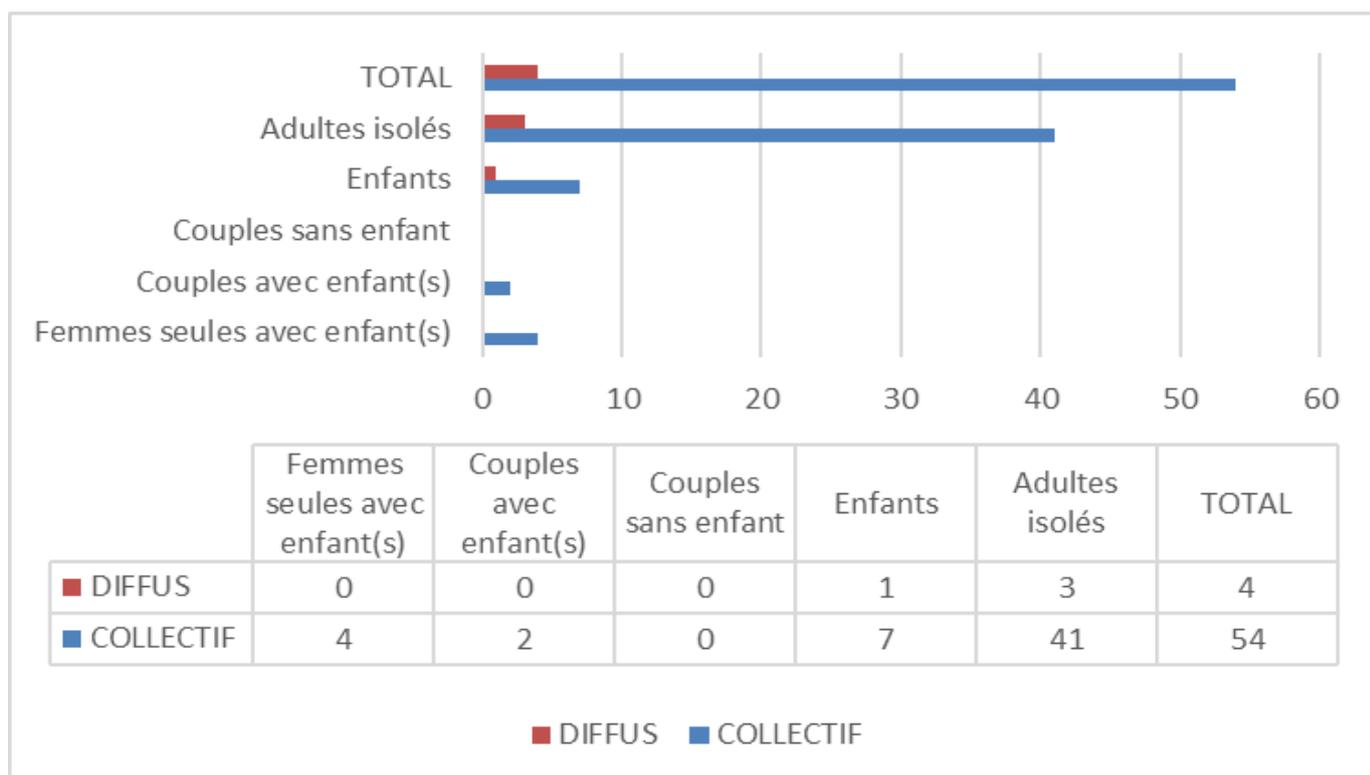
Ces accueils restent des moments délicats car il s'agit pour le C.H.R.S. d'Aurillac d'offrir à des femmes souvent désorientées par la situation (ruptures conjugales, violences...), un cadre chaleureux mais aussi et surtout sécurisant.

#### 4.1.1 Répartition par tranches d'âge



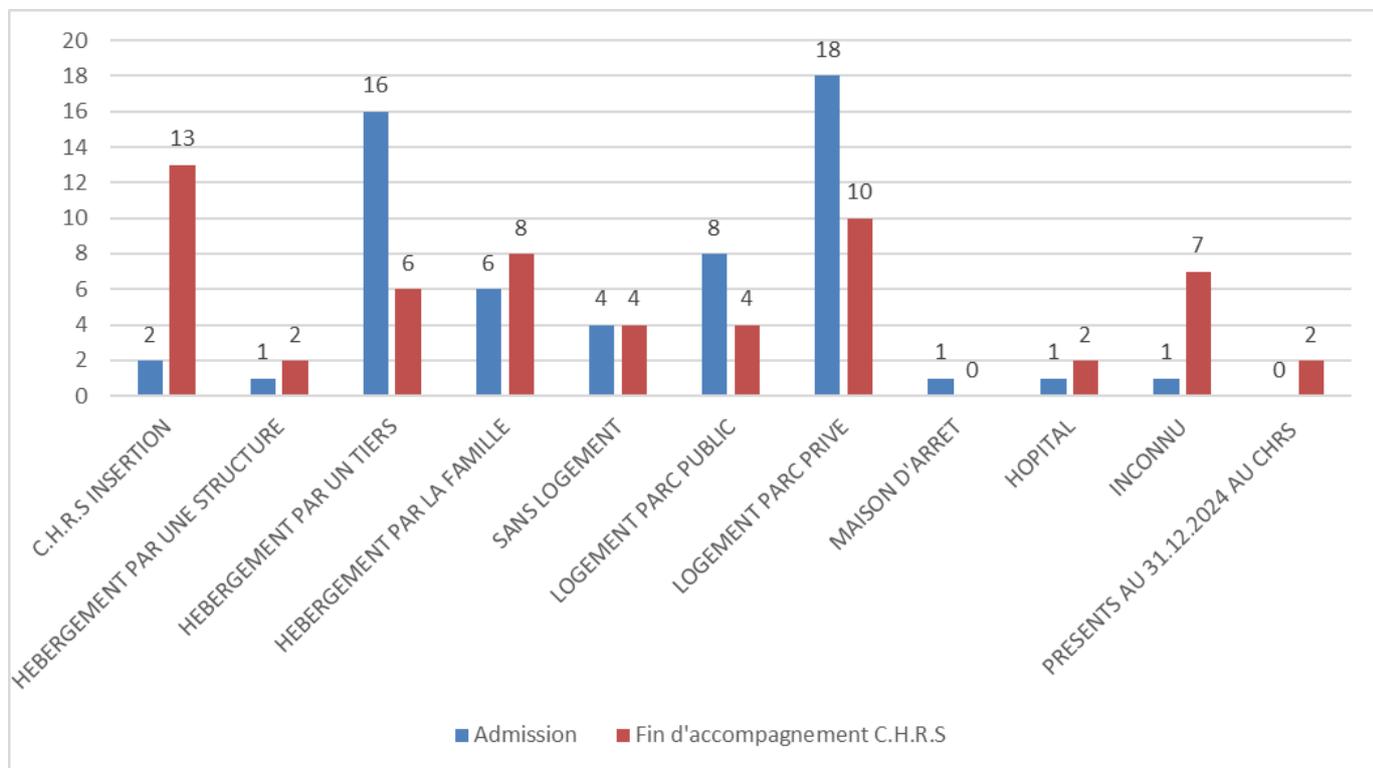
La tranche d'âge la plus remarquable est celle des 25 – 59 ans.

#### 4.1.2 Situation familiale



Les personnes isolées sont les plus nombreuses à solliciter des hébergements de type CHRS.

#### 4.1.3 Situation logement / hébergement



Un hébergement dans le cadre de l'urgence se traduit majoritairement par une contractualisation de l'accueil et de l'hébergement sur une place CHRS insertion.

## 4.2 LE DISPOSITIF D'URGENCE AU 46, RUE DU CAYLA A AURILLAC

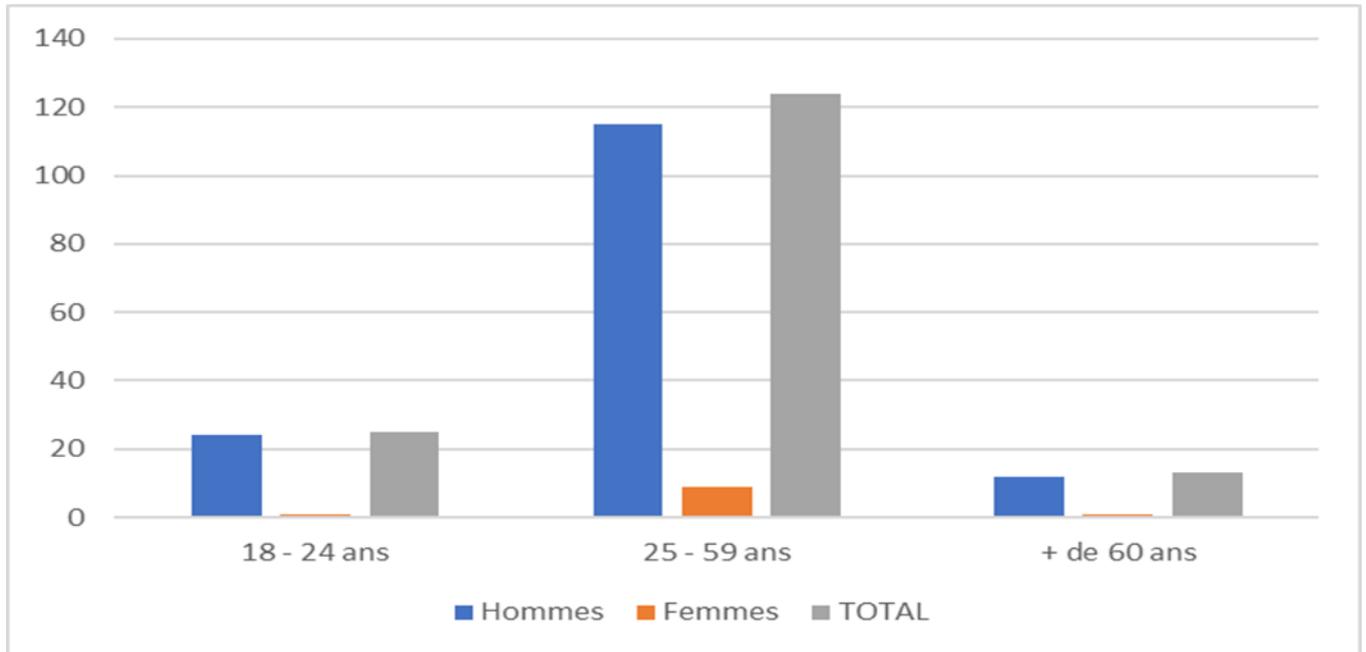
L'hébergement d'urgence à Aurillac, au 46 rue du Cayla, est assuré par la halte de nuit dont l'ANEF Cantal est gestionnaire. Elle comprend 11 places en chambres individuelles (3 d'entre-elles sont doubles, davantage destinées aux couples). Pour l'année 2024, la halte a reçu **163 personnes (151 hommes et 12 femmes) pour 4 520 nuitées soit 112,57% de taux d'occupation.**

Alors que la halte reste pour une très faible partie 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.

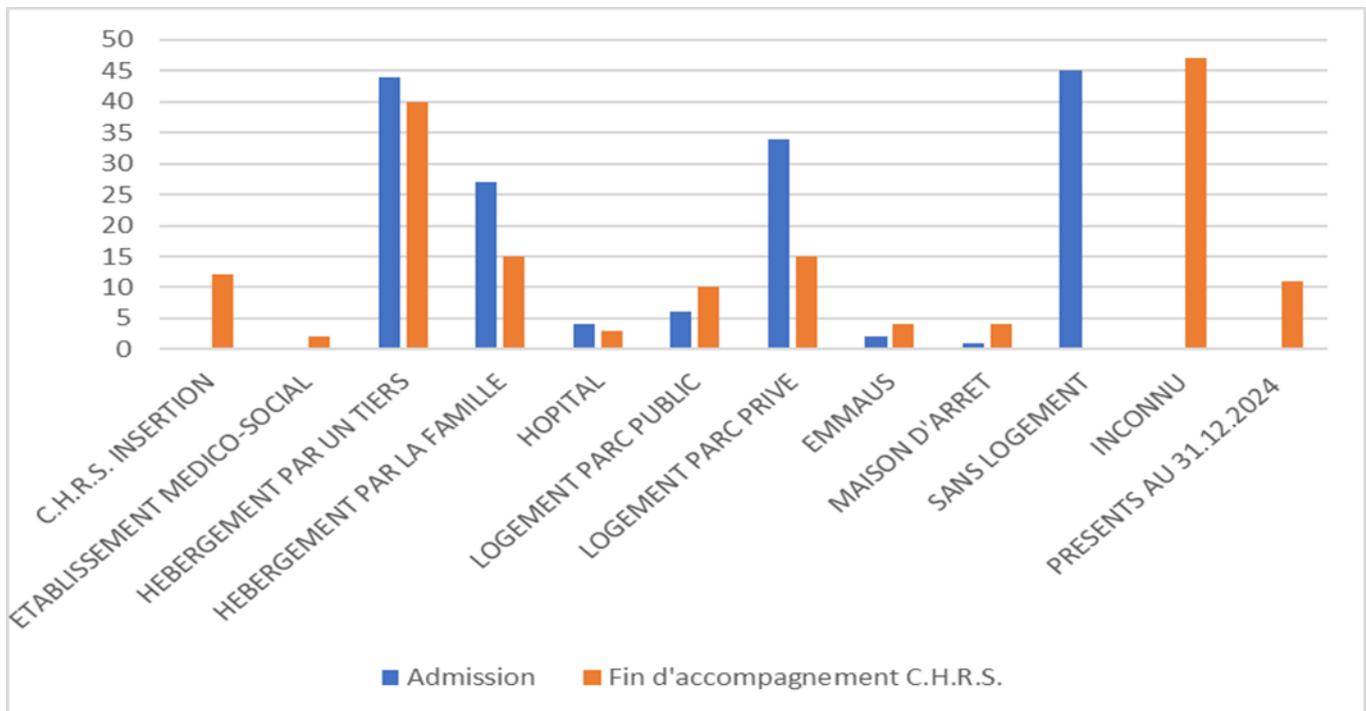
La halte devient aujourd'hui un lieu d'hébergement qui accueille des grands marginaux, qui sollicitent un hébergement de façon pérenne afin d'être accompagnés pour réaliser les différentes démarches indispensables avant d'accéder à un logement.

Pour y parvenir, la durée de séjour est prolongée autant que de besoin lorsque les personnes souhaitent mettre à profit 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..., C.S.A.P.A., ...) qui va leur permettre de se stabiliser sur le territoire en accédant à leur propre logement.

#### 4.2.1 Répartition par tranches d'âge



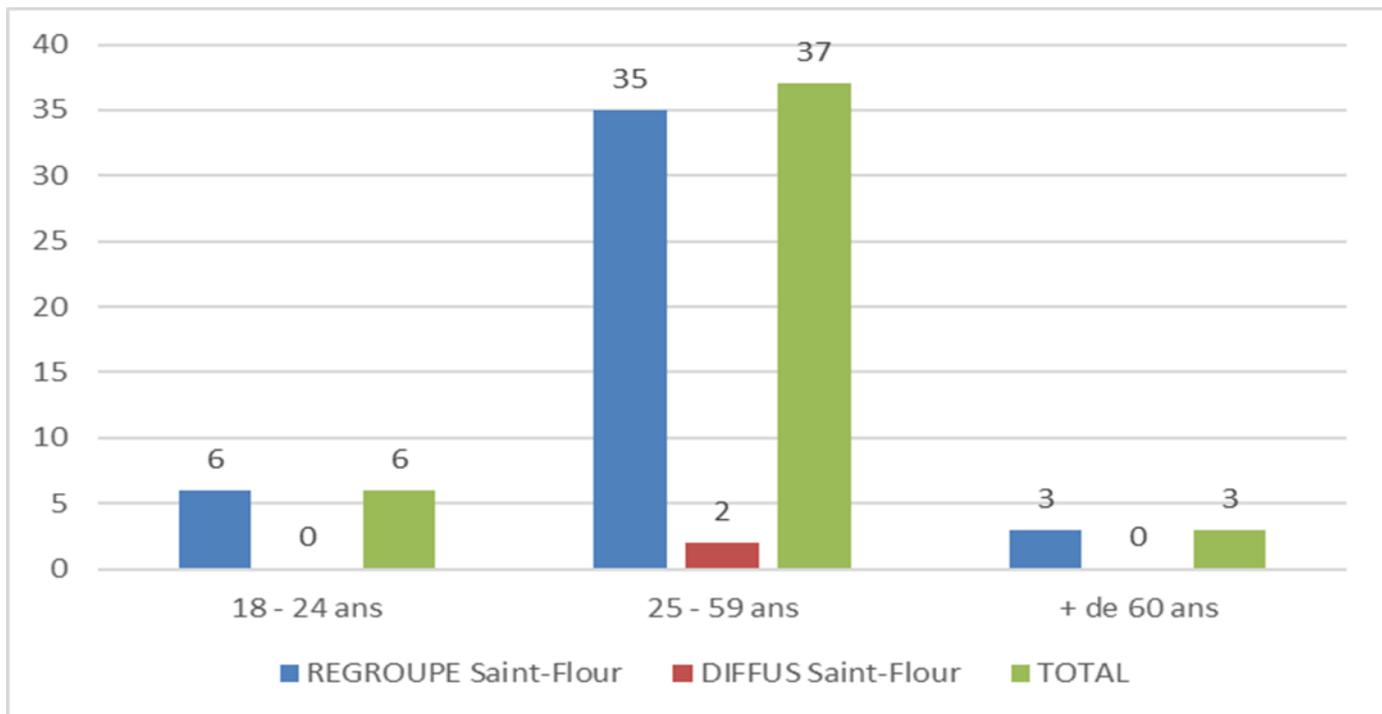
#### 4.2.2 Situation hébergement / logement à l'admission et à la sortie



### 4.3 LE DISPOSITIF D'URGENCE A SAINT-LOUR

Pour l'année 2024, le C.H.R.S. de Saint-Flour a accueilli en URGENCE **46 personnes (41 hommes 5 femmes isolées)**. L'activité correspond à 602 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 échangent 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.

#### 4.3.1 Répartition par tranches d'âge

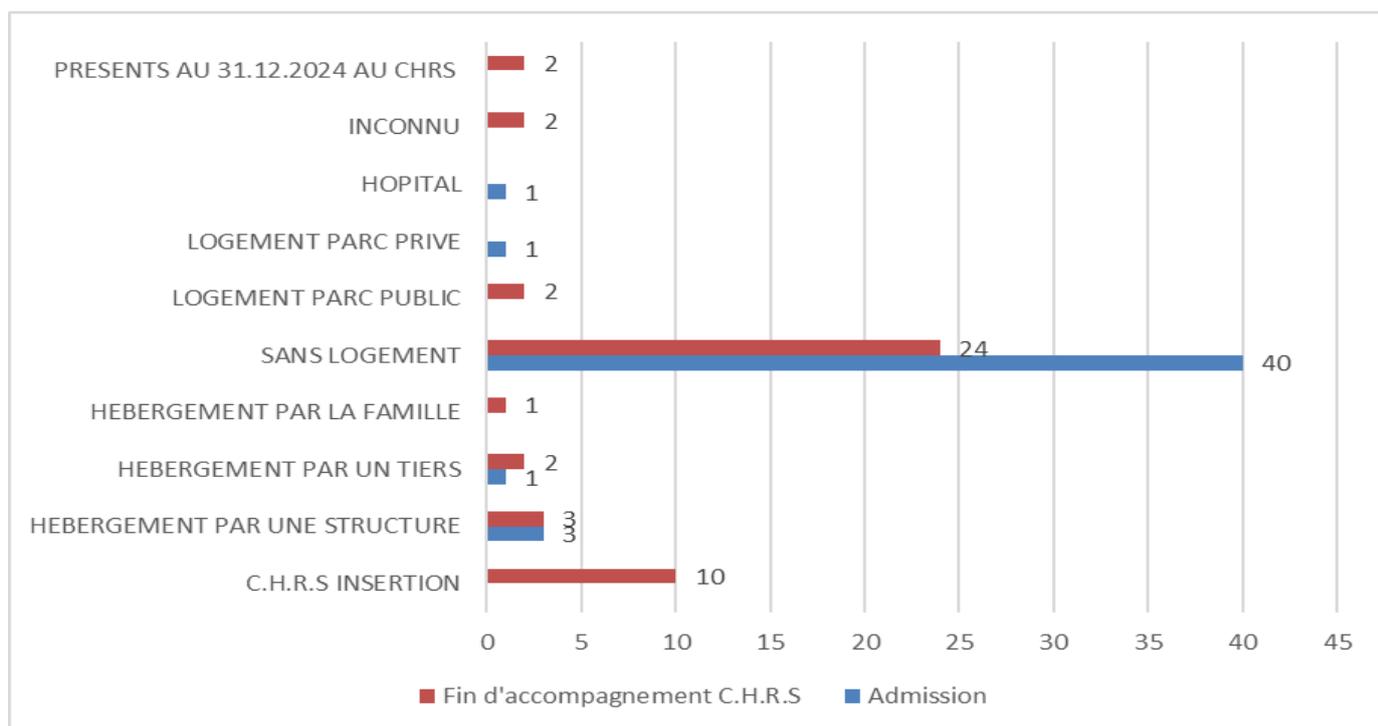


#### 4.3.2 Situation familiale

100% des personnes accueillies sur le dispositif d'accueil en urgence de Saint-Flour en 2024 sont des personnes isolées (89% d'hommes et 11% de femmes).

Le logement dédié aux femmes vulnérables a permis de recevoir en urgence 1 femme isolée, victime de violences conjugales.

### 4.3.3 Situation hébergement / logement à l'admission et à la sortie



A chaque nouvel accueil en urgence, nous instruisons un document dédié 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 peu exploitables.

## 5 DUREE MOYENNE DE SEJOUR ET TAUX D'OCCUPATION EN 2024

---

En 2024, le C.H.R.S. ESPACE, dans le cadre de ses **places en insertion**, a accueilli **127 personnes pour 13 117 journées contre 104 personnes pour 17 399 journées en 2023. 90 mesures d'accompagnement se sont terminées sur l'année 2024 contre 57 en 2023 pour une durée moyenne de séjour de 8,44 mois (contre 5,30 mois en 2023) depuis le début de l'hébergement et de l'accompagnement.**

Parallèlement, le **dispositif d'urgence** a permis d'accueillir **267 personnes pour 6 270 journées en 2024**, 58 de ces personnes ont été accueillies au 91 avenue de la République à Aurillac (auteurs de violences, adultes vulnérables et/ou victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, pour la moitié d'entre elles, elles étaient accompagnés dJe leurs enfants), 163 sur la halte d'Aurillac, 46 à Saint-Flour. Précisons ici notre vigilance à ne pas mettre en proximité victimes et auteurs de violences. **La durée moyenne de séjour est de 23 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 2024, la durée moyenne de séjour est de **49 jours pour les 394 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 365 jours.

**Le taux d'occupation a été de 74,86% en 2024 pour les 48 places en INSERTION et de 122,70% pour les 14 places en URGENCE soit un taux d'occupation (19 387 journées) pour les 62 places de CHRS de 85,66%.**

## 6 UNE DEMARCHE QUALITE GLOBALE

---

### 6.1 LE DOSSIER DE L'USAGER

Le travailleur social constitue un dossier qui est partagé sur l'outil Microsoft 365.

En première page figurent les éléments utiles à l'accompagnement : état civil, N° de sécurité sociale, téléphone.

Le dossier comporte :

- Les comptes rendus des visites à domicile et entretiens par ordre chronologique,
- Les copies des documents administratifs,
- Le dossier constitué en amont de l'admission,
- Le contrat de séjour et le projet personnalisé.

Ce dossier est accessible au résident selon les conditions fixées au règlement de fonctionnement du CHRS, conformément à la RGPD.

### 6.2 LES OUTILS MIS A DISPOSITION DES USAGERS

L'ANEF Cantal met à disposition des personnes accueillies les outils consacrés par la loi 2002-2 :

- Un projet d'établissement,
- Un livret d'accueil,
- Un contrat de séjour,
- Un règlement de fonctionnement.

#### 6.2.1 Droits et expression des personnes accompagnées

Du fait du turn-over régulier de l'effectif des personnes accueillies, 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 mais aussi les sujets sociétaux... Il est animé par la directrice adjointe et/ou la cadre coordinatrice et un travailleur social pour le site d'Aurillac et par deux travailleurs sociaux à Saint-Flour. 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 qui est ensuite affiché.

#### 6.2.2 Prévention et traitement des situations de maltraitance

L'ANEF Cantal a fait sienne la définition de la recommandation de bonne pratique professionnelle de l'HAS: "*La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance*".

Un formulaire de signalement des événements indésirables est mis en œuvre au sein de l'association. Les équipes sont sensibilisées à la question à travers des actions de formation régulièrement organisées.

Un registre de recueil des incidents, des plaintes et des réclamations est mis en œuvre. Cet outil a vocation à assurer une traçabilité relative à toutes sources de dysfonctionnements, il alimente la démarche d'amélioration de la qualité et est traité mensuellement au sein du comité de pilotage qualité de l'ANEF Cantal.

### 6.3 L'AMELIORATION DES CONDITIONS D'ACCUEIL ET D'HEBERGEMENT

Dans un souci d'amélioration des conditions d'accueil des personnes accueillies, des travaux ont été réalisés tout au long de l'année :

- Des travaux de réfection ont été réalisés dans certaines chambres du collectif du CHRS, situé au 91 avenue de la République à Aurillac. Ces aménagements ont permis d'améliorer la qualité de l'hébergement et de rendre les espaces plus chaleureux et accueillants pour les personnes accompagnées.
- L'installation d'une nouvelle cuisine au sein de la Halte de Nuit d'AURILLAC a permis d'offrir un espace plus convivial et fonctionnel, favorisant les moments d'échanges et de partage entre les personnes accueillies.
- La pose d'une cuisine fonctionnelle dans la colocation située au sein du bâtiment du 91 avenue de la République a permis d'améliorer le confort du lieu de vie. Cet aménagement offre désormais aux personnes accueillies un espace plus adapté à leurs besoins quotidiens et favorise l'autonomie dans la gestion des repas.

### 6.4 L'ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

L'ensemble des professionnels de terrain de l'ANEF Cantal : travailleurs sociaux, surveillants de nuit et maîtresses de maison bénéficient de six séances annuelles d'analyse des pratiques professionnelles, animées par un intervenant extérieur.

Ces temps d'échanges et de réflexion collective sont particulièrement riches et structurants ; ils permettent de prendre du recul sur les situations rencontrées, de favoriser une posture professionnelle bienveillante, et de renforcer la qualité de l'accompagnement proposé.

À compter de début 2025, les psychologues du service seront intégrés à ce groupe d'analyse des pratiques aux côtés des travailleurs sociaux, dans une volonté de favoriser une approche encore plus transversale et pluridisciplinaire.

En parallèle, un second groupe d'analyse des pratiques est également en place pour l'équipe encadrante, composé de la directrice adjointe, des cheffes de service éducatif, de la responsable RH, du cadre comptable et des cadres coordinatrices. Ce temps spécifique permet à l'encadrement de travailler sur les dynamiques managériales, la cohésion d'équipe et l'alignement des pratiques au regard des valeurs et missions de l'association.

### 6.5 LA DEMARCHE QUALITE

Chaque mois, un comité de pilotage de la qualité (COPIL Qualité) est organisé, il est transverse à l'ensemble de l'association ainsi sont présents le directeur, la directrice adjointe, les 2 chefs de services, les psychologues, la responsable RH et un référent qualité de chaque établissement autorisé.

Nous avons fait le choix que le C.H.R.S. soit doté de deux référentes qualité l'une pour le site d'Aurillac, l'autre pour le site de Saint-Flour. Ces deux dernières sont chargées d'investir les problématiques d'évaluation, la définition et le suivi du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité.

Les travaux pour le C.H.R.S. en 2024 ont été les suivants :

- Les D.U.E.R.P. des différents sites ont été actualisés,
- Le P.A.C.Q. a été réactualisé,
- Des questionnaires de satisfaction seront soumis aux personnes accueillies sur une période de 15 jours en début d'année 2025, les retours seront traités et analysés en suivant.

## 6.6 L'ÉVALUATION EXTERNE HAS

L'évaluation externe du CHRS s'est déroulée sur 3 jours en septembre 2024. Des échanges en toute transparence et en toute sincérité nous ont permis de réaliser cette évaluation dans de très bonnes conditions.

Les évaluateurs ont noté les points forts suivants lors de l'évaluation :

- Image positive partagée des usagers,
- Des équipes engagées au quotidien et animées par l'envie de bien faire,
- Diversité des prises en charges proposées et individualisation des projets d'accompagnement,
- Coordination pluridisciplinaire des équipes (réunions hebdomadaires sur site, mensuelles en commun entre les antennes de Saint-Flour et Aurillac)
- Implantation sur le territoire qui permet de déployer une dynamique partenariale tant sur le territoire de Saint-Flour que d'Aurillac et de Mauriac
- Inscription dans le cadre d'une dimension de réflexion éthique sur le repérage des personnes en situation de vulnérabilité (victimes/auteurs).

Des axes de progrès ont également été identifiés et partagés avec les professionnels et la gouvernance :

- Les équipes réalisent des accompagnements approfondis, qu'il convient de valoriser davantage par la formalisation écrite des actions réalisées dans le cadre du Projet d'Accompagnement Personnalisé
- Culture de la traçabilité à renforcer et formalisation du travail et des échanges effectuées tant avec les personnes accompagnées qu'avec les professionnels
- Inciter à la déclaration des EI. Procédures internes à revoir en intégrant la protection du lanceur d'alerte
- Création et animation d'un conseil de vie sociale

L'ensemble des acteurs semble engagé dans une dynamique d'amélioration continue, et nous avons pu observer des retours positifs des personnes accompagnées.

## 6.7 LA FORMATION

En 2024, 18 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 :

- Agressivité et violence : comprendre, prévenir et y faire face,
- Introduction à la problématique de l'auteur de violence conjugale,
- Ecrits professionnels,
- Grande précarité et addiction,
- Faire autorité, juste sanction,
- Les enjeux du CPOM,
- Introduction à la psychopathologie des auteurs de violences conjugales,
- Intervention Précoce.

Parallèlement, à l'automne 2023, une surveillante de nuit a entamé une formation en vue d'obtenir une certification, qu'elle a validée au cours de l'année 2024. Un autre surveillant de nuit, exerçant à la Halte de nuit, avait également débuté une formation d'AES dans le cadre du projet de transformation de la structure. Toutefois, il n'a pas mené cette formation à terme.

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.

## 7 LES ATELIERS COLLECTIFS

---

Des ateliers collectifs ont été mis en place tout au long de l'année 2024 :

- Le sport adapté en partenariat avec l'**association D.A.H.L.I.R.** :

Le partenariat qui existe depuis plusieurs années a été renouvelé en trouvant une organisation satisfaisante pour toutes les parties pour proposer aux personnes accueillies au C.H.R.S., à la Maison Relais et aux L.H.S.S. cet atelier de sport adapté. La spécificité du D.A.H.L.I.R. insertion se définit par la mise en jeu du corps comme levier de l'insertion sociale, selon le projet de la personne. Support de l'inclusion, l'activité physique permet une sensibilisation au vivre ensemble, au collectif et un apprentissage de certaines normes sociales.

Des points de cycle sont organisés chaque trimestre afin de réaliser un bilan des activités proposées et d'analyser les modalités d'accompagnement mises en œuvre.

- L'atelier d'expression :

Depuis début 2024, deux travailleurs sociaux en collaboration avec la psychologue ont initié un atelier d'expression hebdomadaire. L'objectif de ces ateliers est l'expression par l'écriture, le dessin ou toute forme d'expression libre. Ces ateliers, ont été pensés dans le but de proposer un moment pour soi, une réflexion posée sur le papier par le biais de jeux, d'exercices permettant une extériorisation.

Sur l'année 2024, 6 ateliers seulement ont été réalisés et ont bénéficiés à 17 personnes accompagnées par le CHRS. Le maintien des ateliers collectifs est difficile, de par l'hétérogénéité du public, leur disponibilité, et leur volonté. Il sera important de réfléchir à une nouvelle formule pour 2025 qui puisse mobiliser davantage les personnes accompagnées.

- Intervention Précoce et Réduction Des Risques :

Dans le cadre de la prévention des conduites addictives, des ateliers autour de l'intervention précoce et de la réduction des risques ont été mis en place en collaboration avec le CSAPA APT Oppelia. Ces interventions, programmées à raison d'une fois par mois, visent à repérer précocement les situations de vulnérabilité liées aux consommations (intervention précoce), et d'autre part à réduire les risques et les dommages associés à l'usage de substances psychoactives chez les personnes déjà concernées (réduction des risques).

Les ateliers, menés dans une approche bienveillante et non culpabilisante, permettent de :

- Sensibiliser les publics sur les effets des produits et les comportements à risque,
- Favoriser l'expression autour des pratiques de consommation,
- Promouvoir des pratiques plus sécurisées,
- Orienter vers les dispositifs d'accompagnement si nécessaire.

➤ Ciné-débat :

Le ciné-débat a pour objectif principal de favoriser la réflexion, l'échange et la prise de conscience autour d'une thématique particulière à travers la projection d'un film suivi d'un débat. C'est un outil d'animation socio-éducative et de sensibilisation. Il a pour objectif :

- Sensibiliser à une problématique (ex. : addiction, violence, discriminations, santé mentale, etc.) à travers un support visuel impactant.
- Susciter des échanges : permettre aux participants d'exprimer leurs ressentis, questionnements et vécus à partir du film.
- Déclencher une prise de conscience ou un changement de regard sur un sujet parfois tabou ou complexe.
- Apporter des repères : grâce à l'intervention de professionnels ou de personnes ressources lors du débat (éducateurs, psychologues, intervenants spécialisés...).
- Favoriser la participation et l'implication des publics, dans un cadre bienveillant et collectif.
- Renforcer le lien social entre les participants, en créant un espace de parole et d'écoute.

## 8 LA SIGNATURE DU CPOM

---

La signature d'un C.P.O.M. au 1<sup>er</sup> janvier 2024 avec notre financeur la DDETS-PP nous a permis de définir ensemble le périmètre, les enjeux et les transformations pour les 5 années à venir.

Les fiches actions contractualisées dans le cadre du CPOM sur les années 2024-2028 sont :

- **Transformer une partie des activités de l'accueil de jour mobile et maraude en places de CHRS Hors Les Murs durant la durée du CPOM :**

Cette fiche action s'est vue identifier dans un contexte où :

- La réponse CHRS dans le Cantal est actuellement centrée sur les arrondissements d'Aurillac et de Saint-Flour, laissant une partie du territoire non couverte, l'arrondissement de Mauriac en particulier,
  - L'activité d'aller-vers portée par l'accueil de jour mobile est actuellement déployée sur l'arrondissement de Mauriac. Elle cherchait une pérennisation sur le plan financier, par la bascule vers une activité autorisée sous le format CHRS Hors Les Murs. Elle contribue à l'amélioration de la connaissance des situations de pauvreté en situation rurale et de la coordination des acteurs sur l'arrondissement de Mauriac.
- **Poursuivre l'évolution du projet d'accueil de la halte de nuit d'Aurillac pour y intégrer une dimension d'accompagnement pleine et entière :**

Cette fiche action s'est vue identifier dans un contexte où :

La réponse proposée par la Halte de nuit d'Aurillac ne répond à ce jour que partiellement à l'objectif d'individualisation de l'accompagnement défini dans le projet d'établissement, dépassant la mise à l'abri.

Le projet d'accueil nécessite donc d'évoluer pour mieux répondre aux objectifs de mise à l'abri, d'inconditionnalité de l'accueil et d'individualisation de la prestation pour l'intégrer dans une logique de parcours et d'accompagnement à part entière.

L'évolution du projet passe par :

- L'augmentation de l'amplitude horaire sur toute l'année,
- L'évolution des postes de surveillants de nuit vers des postes de travailleurs sociaux (AES/AMP),
- La réalisation de veilles couchées permettant un travail éducatif correspondant aux besoins,
- L'optimisation du respect de la liberté d'aller et venir en autonomie pour les usagers par l'installation d'un système de carte, déjà effectif en 2023 sur les portes de chambre, qui sera étendu à la porte d'entrée.

- **Reprendre et actualiser le projet d'établissement et les outils de la loi 2002-2 en lien avec les personnes accueillies et avec le développement de la nouvelle activité CHRS HLM et l'évolution de la halte de nuit :**

Cette fiche action s'est vue identifier dans un contexte où :

- L'évolution du projet d'accueil de la Halte de nuit et le développement de l'activité CHRS HLM invitent à l'actualisation et la création de nouveaux outils.

- **Mettre en œuvre les chantiers nécessaires à l'intégration de la transition énergétique dans le fonctionnement quotidien de l'établissement.**

Cette transition doit se concrétiser par des investissements sur le plan patrimonial, mais également par une sensibilisation et par un accompagnement sur le plan des usages tant des professionnels que des personnes accueillies.

## 9 PERSPECTIVES 2025

---

- Réécriture du Projet d'Etablissement
- Réactualisation des outils de la loi 2002-2 au regard de la réécriture du Projet d'Etablissement et des remarques formulées lors de l'évaluation externe HAS de septembre 2024 : Projet Accompagnement Personnalisé, Contrat de Séjour. Cette démarche vise à renforcer la cohérence des pratiques professionnelles et à améliorer la qualité de l'accompagnement proposé.
- Refonte de l'organisation du travail à la halte de nuit d'Aurillac afin d'humaniser davantage encore l'accueil et rendre l'accompagnement plus efficient : passage d'un lieu de mise à l'abri à un lieu d'accompagnement individualisé,
- Extension du système de cartes à la porte d'entrée de la halte de nuit afin de permettre aux personnes accueillies d'entrer et sortir librement sans l'intervention d'un professionnel en début d'année 2025.
- Poursuite des ateliers collectifs et développement de d'autres.
- Poursuite du travail engagé via l'AMI Addictions avec la mise en place d'ateliers sur cette thématique en partenariat avec les CSPA APT/OPPELIA et Addictions France.
- Formation CAFERIUS pour la Cadre-Coordnatrice du service
- Etre au plus près des évolutions du SI-SIAO
- Réfection du studio sur l'antenne de Saint-Flour et des parties collectives du 3 avenue du 11 novembre à Saint-Flour,
- Formation à la thérapie EMDR d'une des psychologues du service, permettant l'accompagnement thérapeutique des personnes ayant vécu un traumatisme. En effet, une forte proportion des personnes que nous accueillons présente des traumatismes simples et/ou complexes, ce qui permettrait une nouvelle proposition pour ces personnes-là, bien souvent trop précaire pour réaliser ce type de thérapie en cabinet libéral.

Le taux d'occupation faible de l'année 2024 est inédit pour le CHRS. Il est à l'image des observations du SIAO du Cantal qui a vu les demandes d'hébergement chuter sur cette même année. Il va devoir être repéré si cette baisse drastique va perdurer dans un contexte de convergence tarifaire pour les CHRS.