

CHRS

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

Rapport d'activité 2022

GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISES

A.C.T. : Appartement de Coordination Thérapeutique

A.M.I. : Appel à Manifestation d'Intérêt

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

A.H.I. : Accueil Hébergement Insertion

A.R.S. : Agence Régionale de Santé

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

D.U.E.R.P. : Document Unique d'Evaluation des Risques Psycho-sociaux

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. : Maitrisés 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

SOMMAIRE

Introduction

I. Présentation et situation du service

- 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

- 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

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

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

- 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 2022

VI. L'amélioration continue de la qualité

VII. Formations / Partenariat / Analyse des pratiques Professionnelles / Mouvements du personnel

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

VIII. Perspectives 2023

Introduction

En 2022, le C.H.R.S. ESPACE, dans le cadre de ses **places en insertion**, a accueilli **108 personnes pour 15 082 journées réalisées en 2022 contre 23 319 journées en 2021, 13 971 journées en 2020. 85 mesures d'accompagnement en insertion se sont terminées sur l'année 2022 contre 73 en 2021 et 58 en 2020.**

Parallèlement, le **dispositif d'urgence** a permis d'accueillir **446 personnes pour 6 275 journées réalisées en 2022 contre 4 319 journées en 2021** :

- 88 contre 60 en 2021 et 42 en 2020 de ces personnes ont été accueillies au 91 avenue de la République à AURILLAC. Il s'agit ici d'adultes vulnérables et/ou victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, pour la moitié d'entre elles, elles étaient accompagnées de leurs enfants,
- 309 sur la halte d'AURILLAC, il s'agit ici d'hommes ou de femmes seules, non accompagnés d'enfant.
- 49 à SAINT-FLOUR dont 4 femmes victimes de violences conjugales.

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 et à l'accès au logement des personnes accueillies.

Suite à l'instruction ministérielle du 1^{er} 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. s'est vu doté d'un temps de psychologue supplémentaire sur un financement de l'ARS.

L'accueil de 2 stagiaires cette année (1 C.E.S.F. à AURILLAC et 1 M.E. à SAINT-FLOUR) 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.

L'année 2022 a également été marquée à deux reprises par des événements dramatiques à savoir le décès, de mort naturelle dans leur chambre, de deux hommes survenu dans les locaux du C.H.R.S. au 91 avenue de la République à AURILLAC. L'un accueilli sur le dispositif insertion, l'autre sur le dispositif urgence. Ces décès ont suscité une forte émotion chez les personnes accueillies et au sein de l'équipe.

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 :

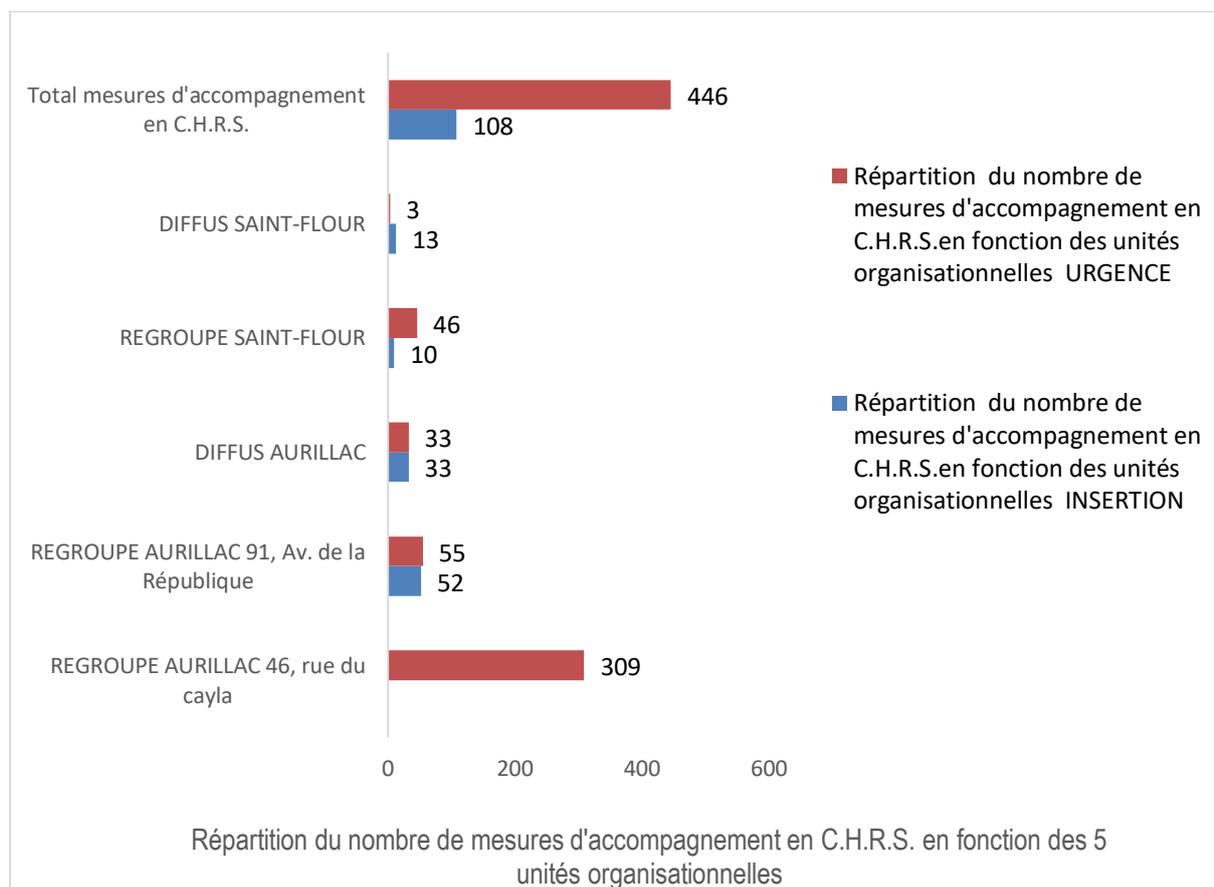
- ▶ Des personnes isolées (hommes ou femmes).
- ▶ Des familles (pères et/ou mères avec enfants).
- ▶ Des couples sans enfant.

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

Le C.H.R.S. se compose de 5 unités organisationnelles distinctes déclarées en tant que telles dans le cadre de l'Etude Nationale sur les Coûts (ENC):

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

ENSEMBLE DES PLACES CHRS DU DEPARTEMETN DU CANTAL



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 avec un petit collectif et de 3 studios attenants aux bureaux des travailleurs sociaux et en hébergement diffus avec un parc de 4 appartements.

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.

3) Les moyens et les missions du C.H.R.S.

Différents professionnels composent l'équipe du C.H.R.S. : la Directrice de l'ANEF Cantal, la Directrice adjointe du pôle A.H.I., deux psychologues à temps partiel, 9 travailleurs sociaux (5,5 sur le site d'AURILLAC soit 5,5 ETP et 3 sur l'antenne de SAINT-FLOUR soit 2,5 ETP), 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 travailleur social à temps plein complète l'équipe sur la mission 115.

Un temps partiel de travailleur social vient renforcer l'équipe du 1^{er} novembre au 31 mars de chaque année dans le cadre de l'extension des horaires de la halte de nuit d'AURILLAC. Pour la deuxième année consécutive, le fait que deux travailleurs sociaux organisent l'accueil à la halte en période hivernale a 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 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 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 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.

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. 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, cadre coordinatrice de l'ANEF Cantal). Ce partenariat permet une vision globale du contexte dans lequel se trouve 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 convention S.P.I.P. – C.H.R.S.

Durant cette année 2022, un nouveau phénomène est apparu à savoir le refus de 6 personnes d'être accueillies et accompagnées sur une place C.H.R.S. INSERTION bien que le S.I.A.O. ait fait une préconisation en ce sens pour un hébergement et un accompagnement. Ces refus ont eu lieu par les personnes elles-mêmes ou par leur perte de contact (à l'issue de l'entretien d'admission ou quelques jours après pendant lequel est lu et expliqué le Livret d'accueil, le Règlement de Fonctionnement et la charte des droits et libertés). Il semblerait que la notion de participation qu'elle soit financière (10% ou 20% des ressources disponibles selon si l'alimentation est fournie ou pas) ou en lien avec des tâches en lien avec le quotidien (ménage, vaisselle, confection de repas) soit perçue comme un frein pour certains.

2) Demandes d'«admissions directes» dans le cadre d'aménagements 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 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 2022, 3 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.

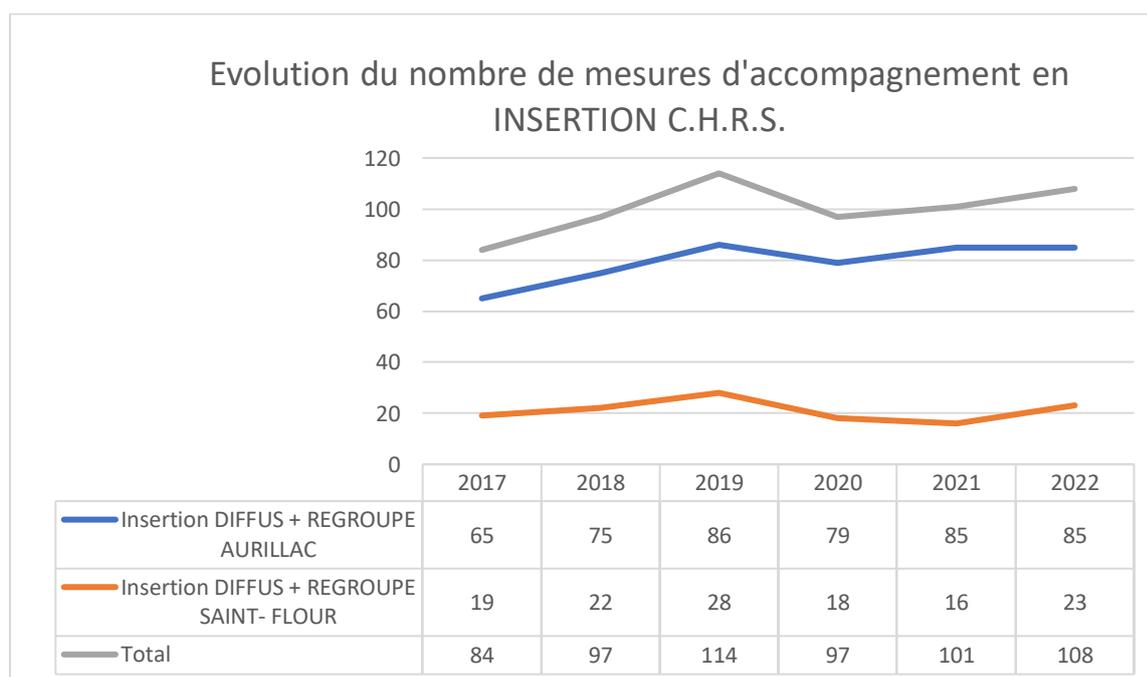
III. Les personnes accueillies sur des places d'insertion

Le C.H.R.S. accueille des personnes venant d'horizons très divers : jeunes marginalisés et/ou en rupture familiale, 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 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.

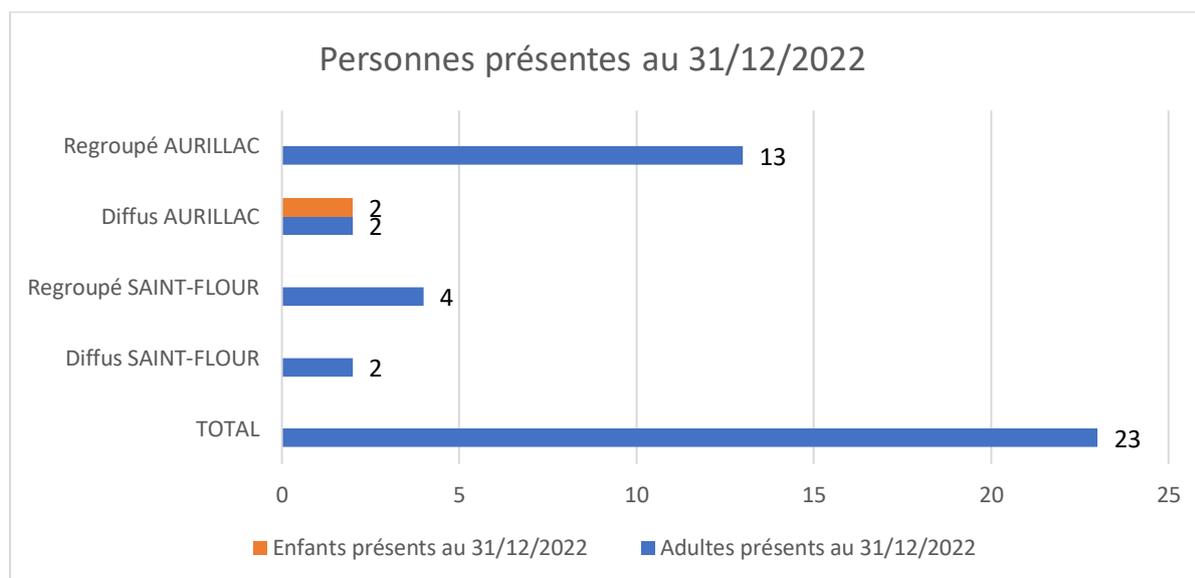


En 2022, le nombre de mesures d'accompagnement en insertion se porte à 108 contre 101 en 2021 et 97 en 2020.

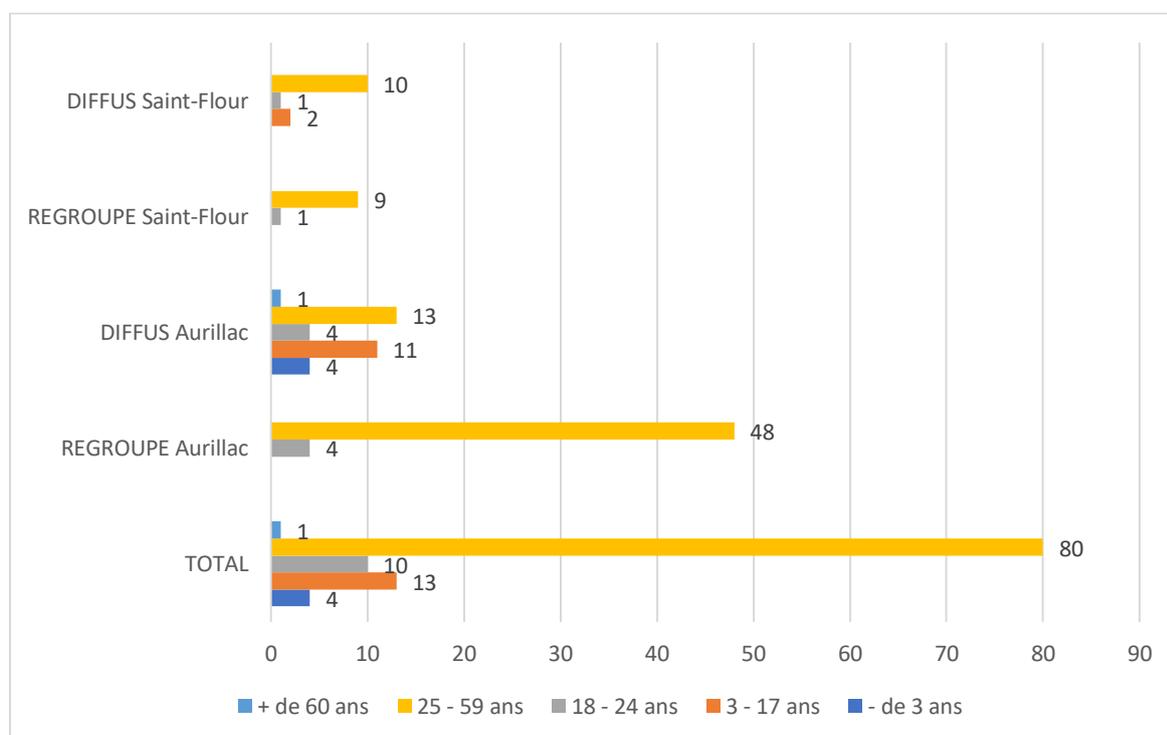
Le taux d'occupation s'établit à 15 082 journées réalisées contre 23 319 en 2021, 13 971 en 2020 soit un taux d'occupation de 98,38% en 2022 contre 133,09% en 2021 et 79,52% en 2020.

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...).



1) Répartition par tranches d'âge



En 2022, 17 enfants mineurs et 3 enfants jeunes majeures ont été accueillis au C.H.R.S. avec leur(s) parent(s).

Les hommes restent majoritaires (69% contre 76% en 2021). Ils ont, pour la plupart, un parcours d'errance, de rupture, d'incarcération, d'hospitalisation (dépression, troubles psychiatriques, addiction(s)).

Les femmes (31% contre 24% en 2021) sont rarement seules : une grande majorité d'entre elles sont soit en couple, soit accompagnées de leurs enfants.

A l'automne 2022, une nouvelle typologie de personnes est apparue :

- Des femmes isolées,
- Agées entre 40 et 60 ans,
- Mères de familles d'enfants majeurs qui vivent à présent en autonomie,
- Victimes de violences conjugales par le passé,
- Poly-consommatrices (alcool et/ou cocaïne et/ou médicaments),
- En proie à une immaturité relationnelle,
- Présentant des mises en danger (scarifications, excès en tout genre).

Nous nous sommes retrouvées en complexité pour les accompagner de façons efficaces. Notre accompagnement vers les soins s'est avéré difficile, les professionnels de santé considérant qu'elles n'étaient pas dans une démarche de soins. Ces femmes ont connu un parcours antérieur organisé autour d'une vie de famille, d'un travail, d'amis.... Puis soit suite à une rupture conjugale, un passage à l'âge adulte des enfants, une perte de travail.... Leur vie a basculé, dans une perte de repères et de motivations pour mettre en œuvre les étayages nécessaires pour dépasser ces obstacles qui bien souvent ont trouvé leurs origines dans l'enfance.

Le temps supplémentaire de psychologue qui nous a été alloué à l'automne 2022 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.

2) Situation familiale des personnes accueillies

La situation familiale des personnes accueillies se répartit comme suit :

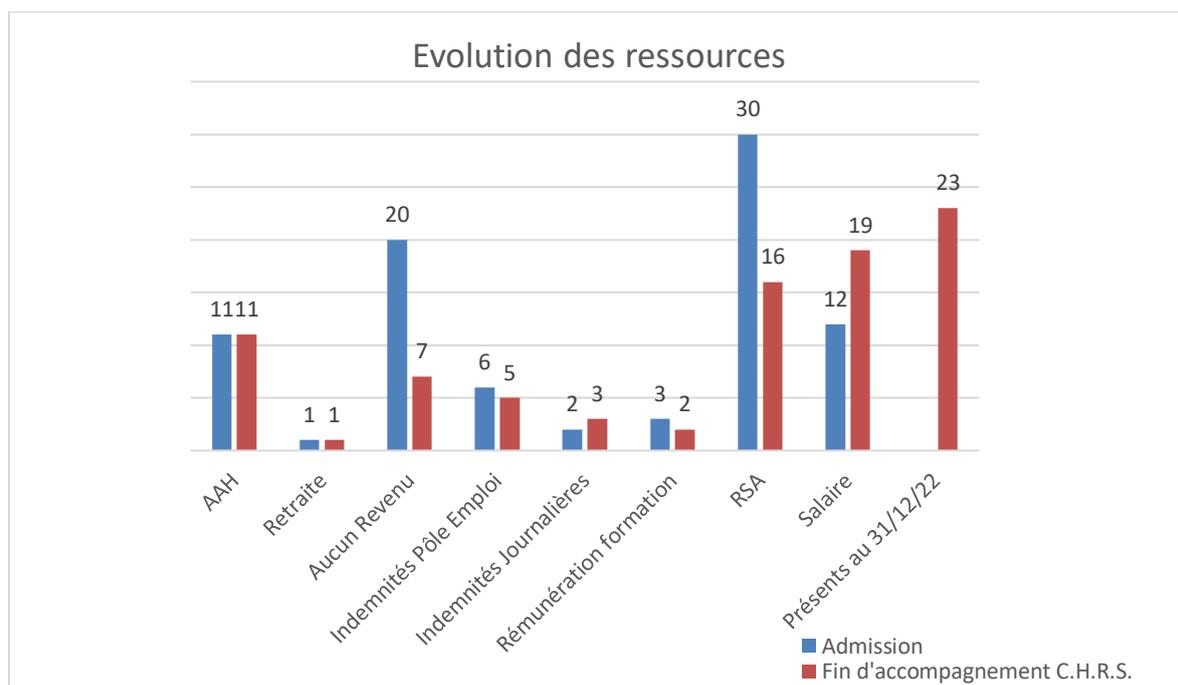
- ▶ 68,51% (contre 52,48% en 2021) sont des adultes isolés soit 16 points de plus que l'année passée.
- ▶ 18,51% (contre 28,71% en 2021) correspondent aux enfants (17 mineurs et 3 majeures) accompagnés de leur(s) parent(s) soit 10 points de moins que l'année passée.
- ▶ 3,70% (contre 8,91% en 2021) sont des couples avec enfants.
- ▶ 7,40% (contre 7,92% en 2021) sont des personnes isolées accompagnées de leur(s) enfant(s).
- ▶ 1,85% (contre 1,98% en 2021) sont des couples sans enfant.

La proportion des familles (couples avec enfants), concernant les admissions au C.H.R.S., a considérablement baissé en 2022. En ce qui concerne la situation des personnes isolées, la proportion reste la grande majorité 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.

Sur l'année 2022, nous avons reçu 10 auteurs de violences conjugales qui avaient une obligation de ne pas entrer en contact avec la victime dont quatre qui avaient été accueillis en premier lieu dans le cadre de l'urgence.

En parallèle, nous avons accueilli 4 femmes accompagnées de leurs enfants et 7 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.

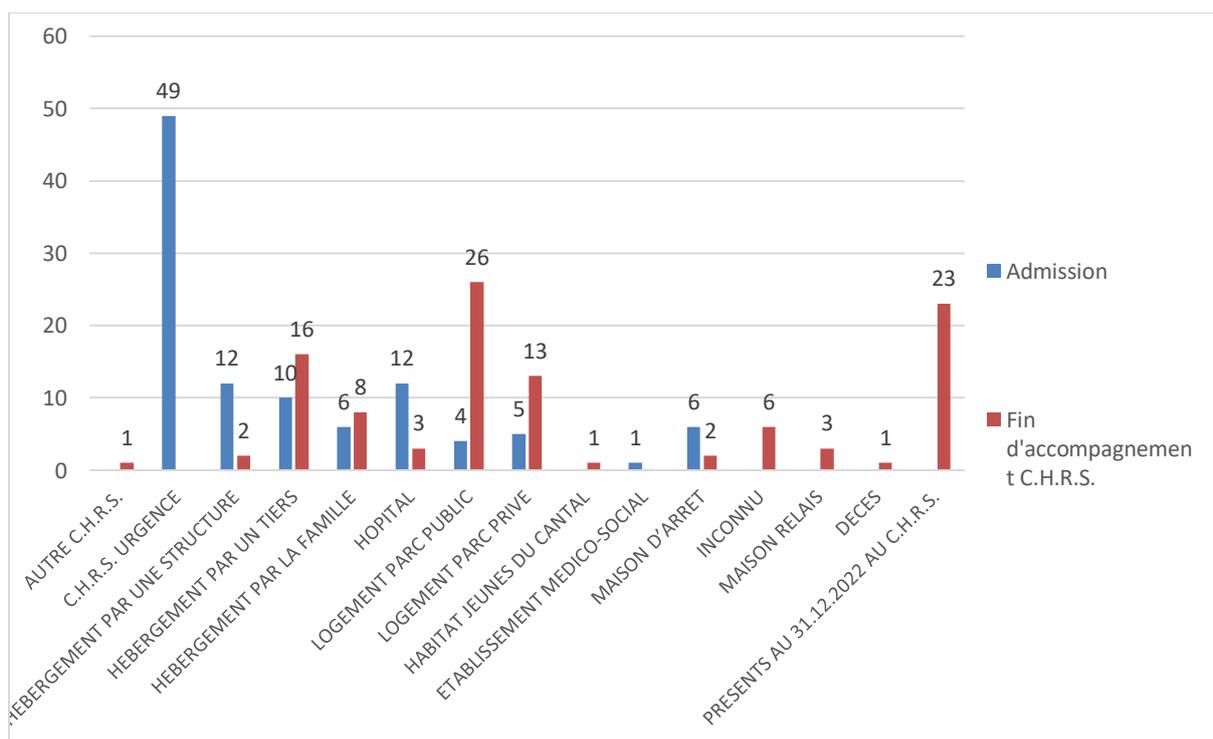
3) Evolution des ressources des adultes à l'admission et en fin d'accompagnement



Sur les 85 adultes accompagnés dont le séjour s'est terminé en 2022, 20 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 2021, l'année 2022 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.

4) La situation logement/hébergement (enfants et adultes compris) à 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 43 personnes contre 38 en 2021 dont 3 personnes ont accédé à un logement adapté en maison relais et 1 en Foyer de Jeunes Travailleurs.

5) 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. L'année 2022, comme l'année 2021, 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.

Le travail de réflexion autour de l'**accompagnement des addictions** des personnes accueillies sur le pôle A.H.I. de l'ANEF Cantal a débuté en mars 2022 via l'embauche d'une psychologue. Il a tout d'abord consisté à faire passer un questionnaire à chaque membre du conseil d'administration et à chaque salarié (quelle que soit sa fonction sur le pôle) afin de partir des représentations de chacun face aux addictions avant d'arriver à une réflexion puis posture professionnelle commune en matière d'accompagnement à la réduction des risques.

L'**accompagnement à la santé** devient un axe majeur pour soutenir au mieux les personnes accueillies qui majoritairement présentent de grandes 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** deviennent des supports majeurs 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**.

6) 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 13 départs volontaires rompant ainsi le contrat de séjour, 2 incarcérations et 1 exclusion suite à des menaces aggravées.

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 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 2022, le **dispositif d'urgence** a permis d'accueillir **446 personnes pour 6 275 journées**, 88 de ces personnes ont été accueillies au 91 avenue de la République à Aurillac (adultes vulnérables et/ou victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, pour la moitié d'entre elles accompagnées d'enfants), 309 sur la halte d'Aurillac et 49 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 2022, le C.H.R.S. d'Aurillac, au 91, avenue de la république, a accueilli **88 personnes en urgence dont 23 enfants (21 mineurs et 2 jeunes majeures), ce qui représente 1 742 nuitées.**

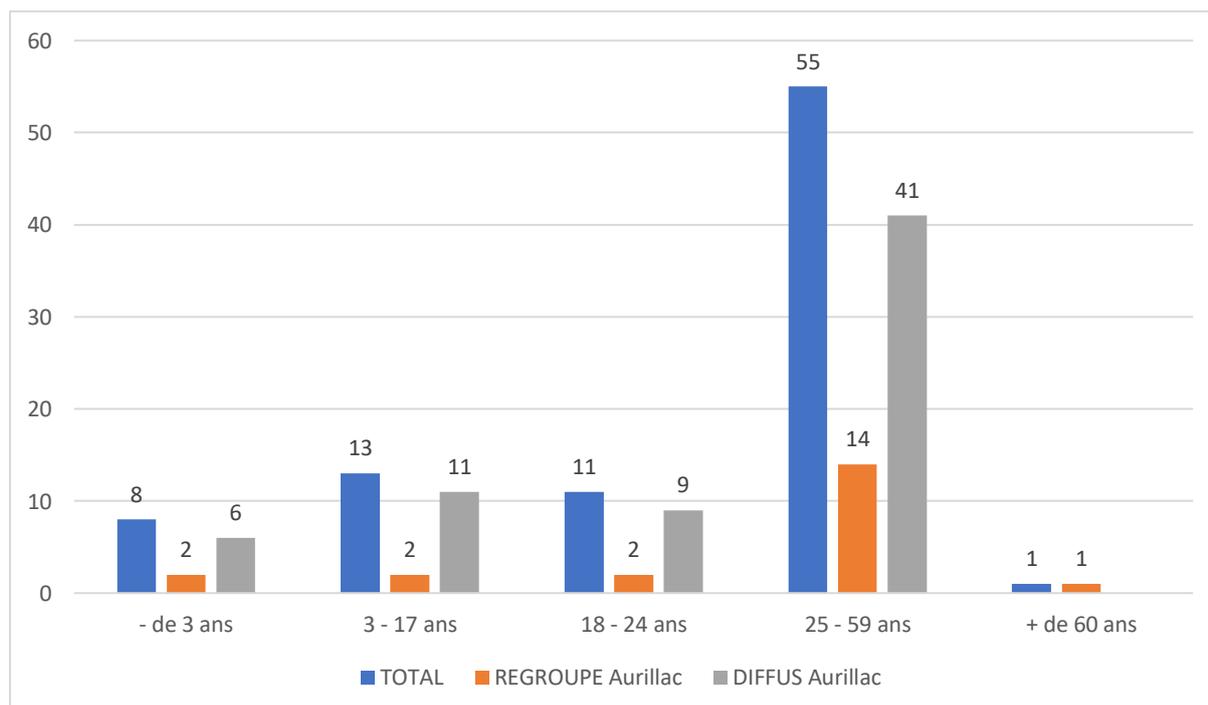
Parmi ces 88 personnes (contre 60 en 2021), **12 sont auteurs de violences conjugales** (9 de ces personnes ont été orientées par le tribunal judiciaire, 1 par le SPIP, 1 par le SIAO et 1 par EMMAUS) et **17 sont victimes de violences conjugales (9 femmes isolées et 8 femmes accompagnées de leurs enfants).**

Parmi ces situations, 4 auteurs ont été orientés sur une place C.H.R.S. en insertion dans un deuxième temps, il en a été de même pour 6 victimes accompagnées (4 isolées et 2 avec leurs enfants), une femme et ses enfants ont accédé à un logement auprès d'un bailleur public, une femme et ses enfants ont accédé à un logement auprès d'un bailleur privé, deux ménages ont été orientés vers des services assurant des mesures de protection de l'enfance et les autres ont été hébergées chez des amis ou en famille.

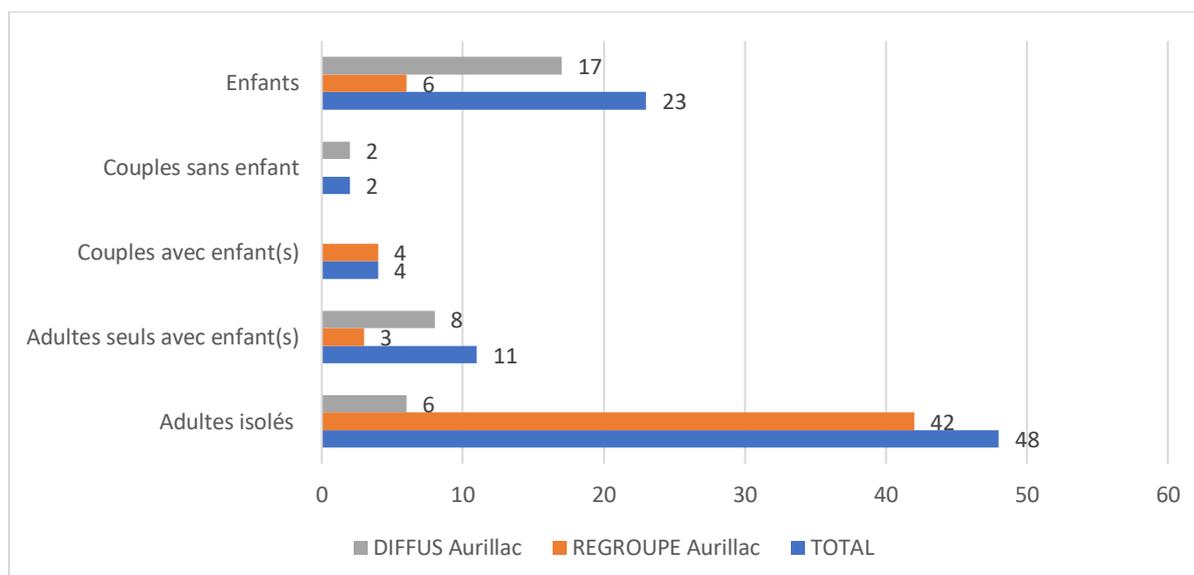
Les femmes victimes de violences conjugales étaient soit seules soit accompagnées de leurs enfants (15 enfants pour l'année 2022 qui évoluaient dans un climat de violences intrafamiliales). Nous les accueillons après avoir eu, le plus souvent, un contact téléphonique avec un de nos partenaires (service des Urgences du Centre Hospitalier, Conseil Départemental, C.C.A.S., C.I.D.F.F...) ou un accompagnement direct par 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 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.

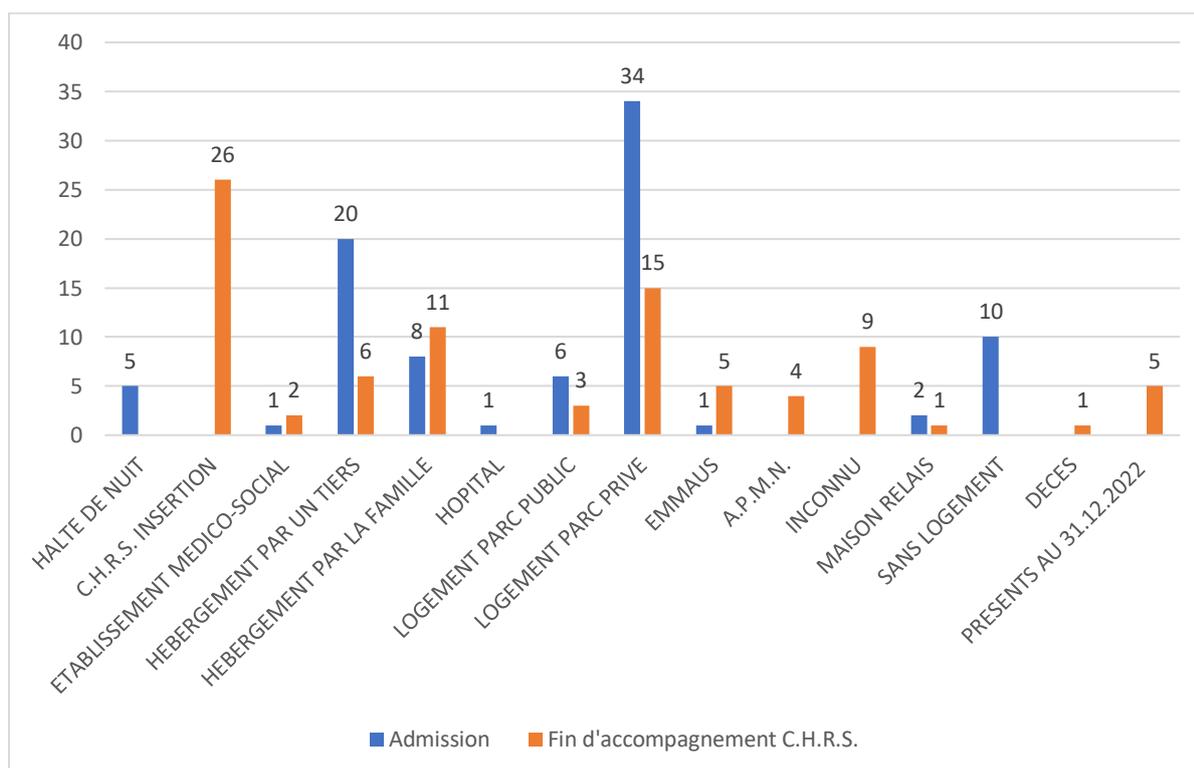
► Répartition par tranches d'âge



► Situation familiale



► Situation logement/hébergement à l'admission et 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^{er} janvier 2017. Elle comprend 11 places en chambres individuelles (3 d'entre-elles sont doubles, destinées aux couples). Pour l'année 2022, la halte a reçu **309 personnes (268 hommes et 41 femmes) pour 3 899 nuitées soit 97,11% de taux d'occupation.**

La halte reste en 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. Ces

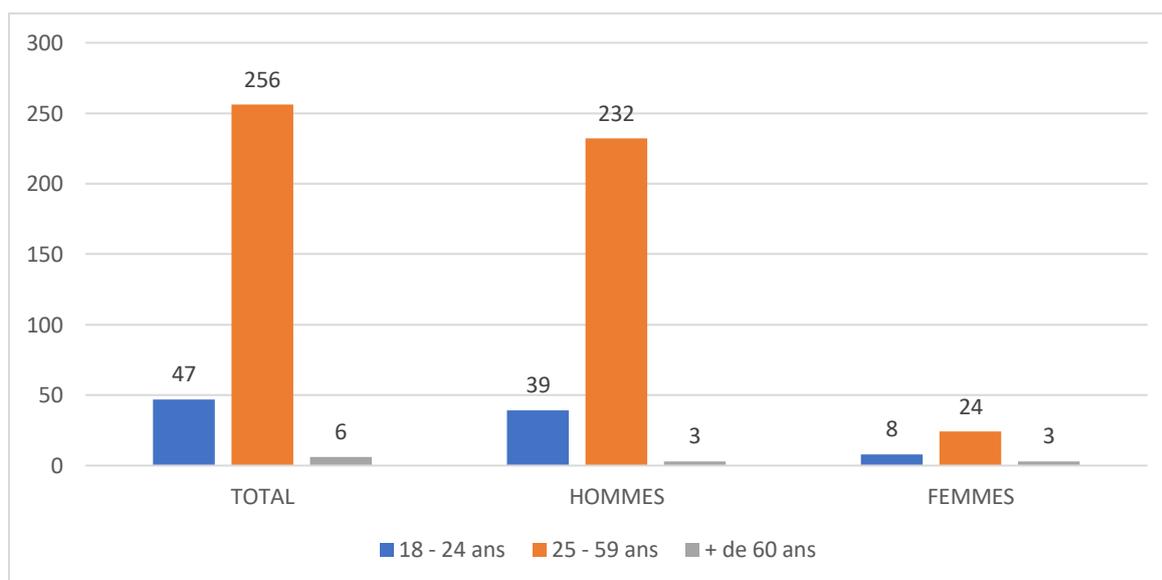
grands marginaux, qui ne sollicitent ni hébergement de façon pérenne ni logement, ne souhaitent pas se saisir des sollicitations des surveillants de nuit et/ou des travailleurs sociaux qui leur proposent de rencontrer le S.I.A.O. qui pourrait les aider à se poser. Sur l'année 2022, 226 séjours ont eu une durée de séjour de moins de 8 jours.

Parmi eux, une vingtaine sont de passage quelques jours tous les 2 mois, ils deviennent des « habitués » qui ne formulent pas d'autre demande qu'un hébergement temporaire.

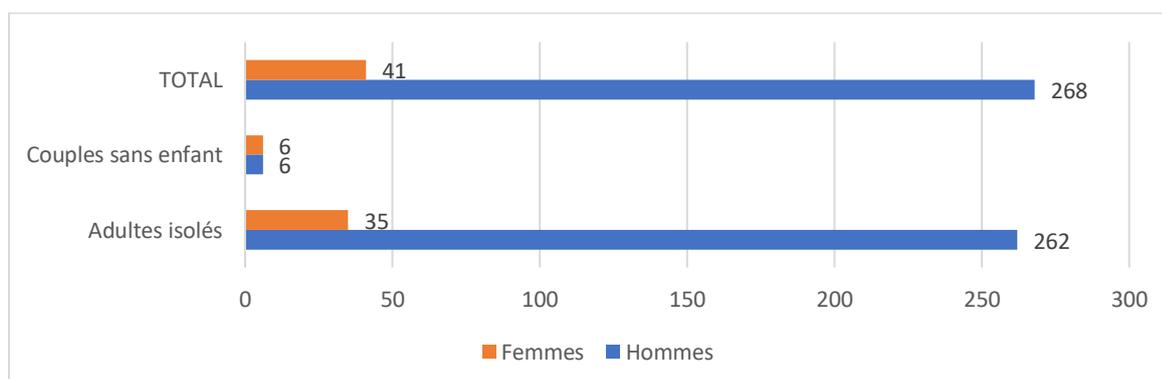
La durée de séjour est prolongée lorsque les personnes souhaitent mettre à profit de cet hébergement pour engager une démarche de soins, faire des démarches administratives... avec, bien souvent, un accompagnement (C.D., A.V.D.L., C.I.M.A.D.E, P.A.S.S..., C.S.A.P.A., ...) qui va leur permettre de se stabiliser sur le territoire sur une place d'hébergement ou en accédant à leur propre logement. En 2022, 79 séjours ont duré entre 8 jours et 3 mois, ils étaient tous accompagnés pour pouvoir stabiliser leurs situations administratives, budgétaires puis accéder à un logement autonome.

Seulement 4 séjours ont dépassé 90 jours pour des situations particulièrement complexes : 2 ont bénéficié d'un accompagnement A.V.D.L. qui a abouti pour l'un à l'accès à un logement dans le parc public et pour l'autre à l'accès à un logement en Maison Relais. Une autre situation a concerné un homme souffrant d'un trouble de Diogène qui avec l'aide d'une assistante de service social du conseil départemental, d'une mise en place d'une M.A.S.P. et notre accompagnement et soutien au quotidien lui a permis d'accéder à un logement auprès d'un bailleur public. La dernière situation faisait suite à une expulsion locative d'une dame en situation irrégulière sur le territoire français qui, avec notre aide, a sollicité une Aide au Retour Volontaire auprès de l'O.F.I.I. pour repartir dans son pays d'origine.

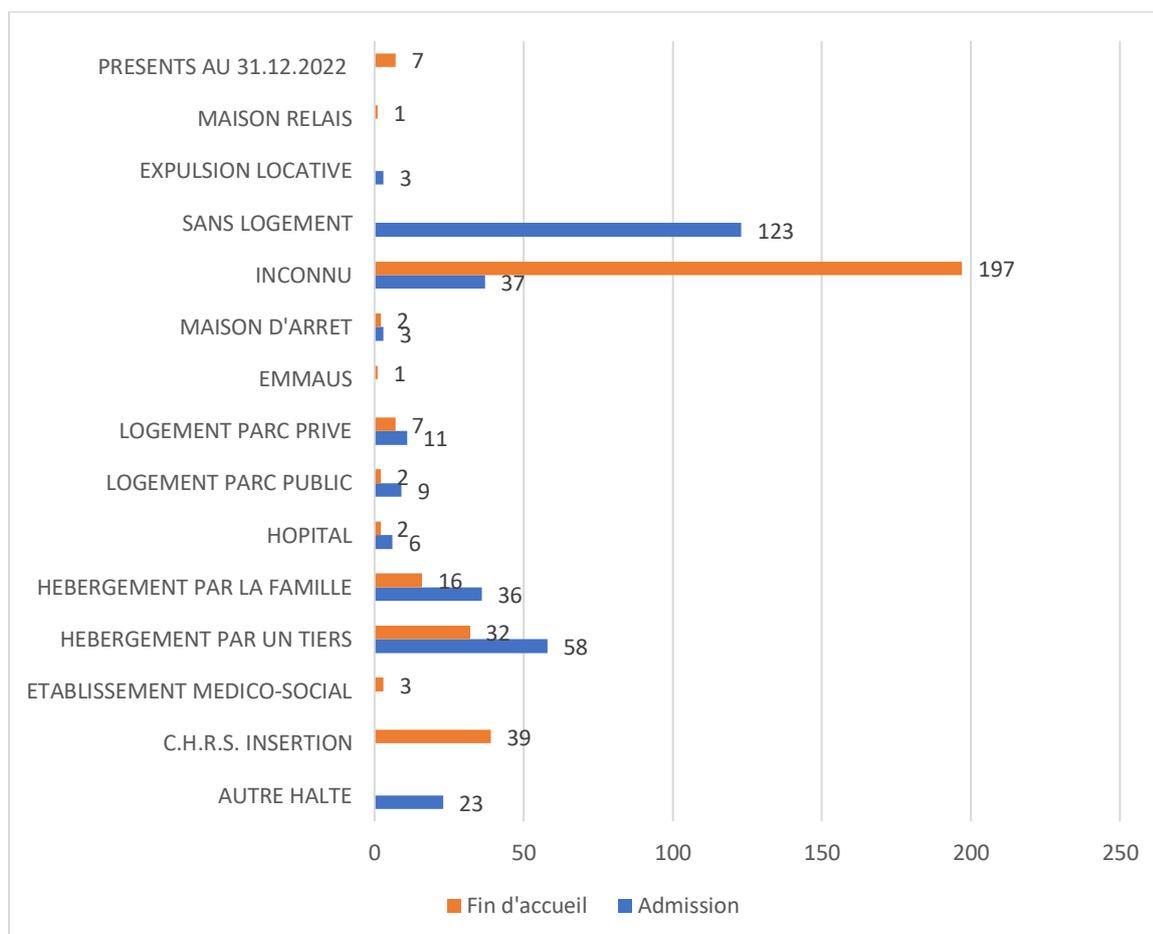
► Répartition par tranches d'âge et sexe



► Situation familiale



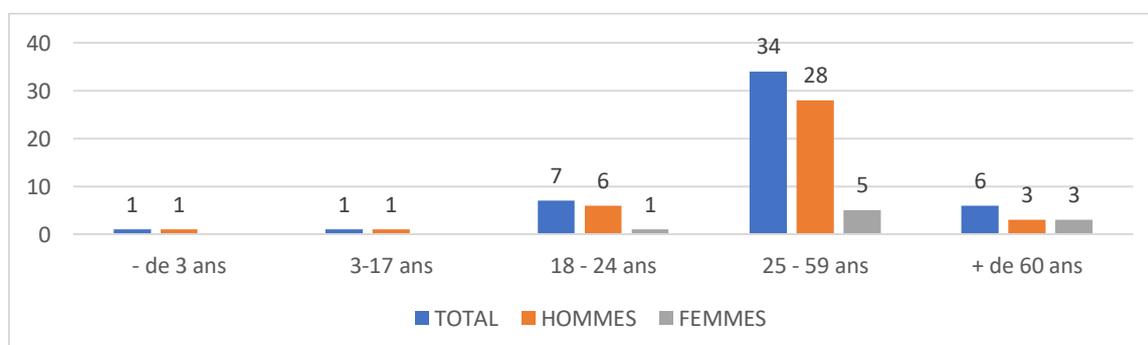
► Situation hébergement/logement à l'admission et à la sortie



3) Le dispositif d'urgence à SAINT-FLOUR

Pour l'année 2022, le C.H.R.S. de SAINT-FLOUR a accueilli en URGENCE **49 personnes (39 hommes 9 femmes et 2 enfants)**. L'activité correspond à **634 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 en matière de stabilisation en proposant à chacun la possibilité de s'entretenir dans le cadre d'une évaluation de leurs besoins.

► Répartition par sexe et par tranches d'âge



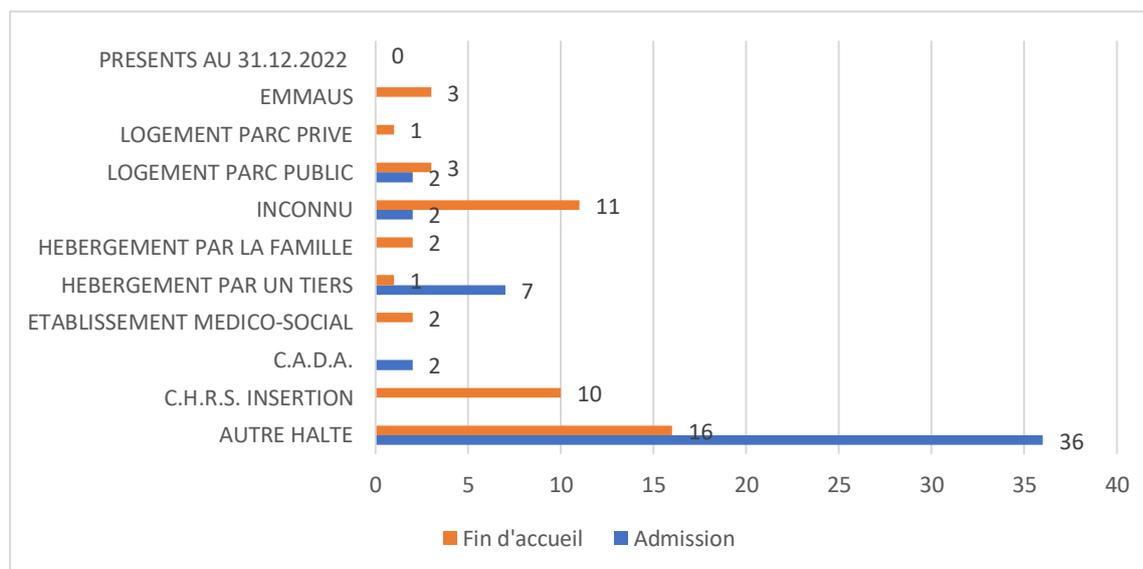
► Situation familiale

89,79% des personnes accueillies sur le dispositif d'accueil en urgence de SAINT-FLOUR en 2022 sont des personnes isolées (la répartition de ces personnes isolées est la suivante : 79,59% d'hommes et 20,40% de femmes).

Le logement dédié aux femmes vulnérables a permis de recevoir en urgence 3 femmes isolées.

Au total 4 femmes ont été accueillies dans un contexte de violences conjugales, l'une d'entre-elles était accompagnée de ses 2 enfants. Toutes les quatre étaient victimes de violences conjugales et ont sollicité un passage en C.H.R.S. INSERTION.

► Situation hébergement/logement à l'admission et à la sortie



Depuis 3 ans, 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.

V. Durée moyenne de séjour et taux d'occupation en 2022

Ainsi, en 2022, le C.H.R.S. ESPACE, dans le cadre de ses **places en insertion**, a accueilli **108 personnes pour 15 082 journées**. **85 mesures d'accompagnement se sont terminées sur l'année 2022 pour une durée moyenne de séjour de 6,11 mois depuis le début de l'hébergement et de l'accompagnement**. Cette durée a est revenue à son niveau de 2020, elle avait considérablement augmenté sur l'année 2021, elle était de 10,64 mois en 2020.

Nous avons énoncé diverses hypothèses l'année passée du taux d'occupation exceptionnel (133,09%) à savoir : les durées de séjour se sont vues rallongées, la recherche de petit logement s'est particulièrement complexifiée auprès des bailleurs sociaux pour des logements de type studio, T1 et T2, les propriétaires privés restent frileux face à des contrats de travail prolongés de semaine en semaine pour les intérimaires pour accepter de louer leurs biens. Il semblerait davantage que l'année 2021 ait été en prise avec les effets de la crise sanitaire.

Parallèlement, le **dispositif d'urgence** a permis d'accueillir **446 personnes pour 6 275 journées (9 personnes étaient présentes le 31.12.2022)**, 88 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), 309 sur la halte d'Aurillac et 49 à Saint-Flour). **La durée moyenne de séjour est de 14 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 3 mois (voir plus pour 4 situations en 2022).

Sur l'année 2022, la durée moyenne de séjour est de 39 jours pour les 554 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 98,38% en 2022 pour les 48 places en INSERTION et de 85,95% pour les 14 places en URGENCE soit un taux d'occupation (21 357 journées) pour les 62 places de CHRS de 94,37%.

VI. L'amélioration continue de la qualité

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 la directrice, la directrice adjointe, les 2 cheffes de services éducatifs, 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 référents qualité l'une pour le site d'Aurillac, l'autre pour le site de Saint-Flour.

Les travaux pour le C.H.R.S. en 2022 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 ont été soumis aux personnes accueillies sur une période de 15 jours en fin d'année, les retours seront traités et analysés en début d'année 2023.
- Acculturation au nouveau référentiel de la H.A.S. concernant l'évaluation des E.S.S.M.S.

En parallèle, les registres R.G.P.D. ont été mis en place au 1^{er} semestre 2022.

Lors des 3 derniers mois de l'année, un cabinet extérieur nous a accompagné afin de travailler sur les risques Psycho-sociaux pour les identifier et proposer des pistes d'amélioration.

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 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.

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

1) Formations

En 2022, 16 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 :

- Faire face aux addictions : ni banalisation, ni dramatisation,
- Problématiques psy enfants, ados et adultes et prise en charge,
- Spécificités de la CCN66,
- Gestion des violences verbales et physiques : comment contenir,
- HACCP hygiène loi EGALIM,
- Génogramme,
- Aller vers : de nouvelles pratiques,
- Relation éducative ou l'art de la rencontre, de re-se-voir à l'aller vers l'autre,

- Précarité et justice : l'accompagnement des personnes avant ou après condamnation,
- Accompagnement à l'accueil des propriétaires d'animaux en situation de précarité.
- Formation Sauveteurs Secouristes du Travail.

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

- Le partenariat avec l'**association D.A.H.L.I.R.**, repris à l'automne 2021, a été réorganisé 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.
- Le partenariat avec la **Banque alimentaire**, effectif depuis de nombreuses années, a perduré avec des livraisons de produits frais deux fois par semaine et une livraison de produits secs une fois par mois. Des remontées statistiques trimestrielles, semestrielles et annuelles sont demandées par la Banque Alimentaire.
- Le partenariat avec l'**Ecole de boulangerie d'Aurillac** a continué ainsi nous allons récupérer chaque jeudi (hors vacances scolaires) une partie de la production faite par les élèves.

3) Analyse des Pratiques Professionnelles

Les travailleurs sociaux, les surveillants de nuit et les maîtresses de maison de l'ANEF Cantal (transversalité entre le pôle A.H.I. et le pôle enfance-Famille) bénéficient de 6 séances par an d'analyse des pratiques professionnelles avec un intervenant extérieur. Ces temps d'échanges et de réflexion sur les pratiques sont riches et permettent de maintenir une attitude professionnelle emprunte de bienveillance.

Depuis Septembre 2021, un groupe d'analyse des pratiques professionnelles a également été mis en place pour les psychologues de l'ANEF Cantal et un autre groupe pour l'équipe d'encadrants (Directrice, Directrice adjointe, Cheffes de services éducatifs, responsable RH, cadre comptable, cadres coordinatrices).

4) Mouvements du personnel

L'année 2022 a de nouveau été marquée par de nombreux changements au niveau de deux équipes, donc de deux sites :

► AURILLAC :

Une Conseillère en Economie Sociale et Familiale, dans le cadre d'un remplacement en interne sur le pôle Enfance-Famille, a quitté en septembre 2022 le C.H.R.S. pour 6 mois. Elle a été remplacée par une Monitrice-Educatrice en CDD.

Une Assistante en Service Social, dans le cadre d'une mutation en interne, a quitté en septembre 2022 le C.H.R.S. pour aller renforcer l'équipe de travailleurs sociaux sur le service A.V.D.L. Elle a été remplacée par une assistante de Service Social.

Une Assistante en Service Social a postulé et a été recrutée au poste de cheffe de services de l'axe santé du pôle A.H.I. Elle a été remplacée par une Educatrice Spécialisée.

► SAINT-FLOUR :

La fin d'année 2022 a été propice aux changements puisque 2 des travailleurs sociaux du site ont déposé leurs démissions à un mois d'intervalle l'une en novembre, l'autre en décembre. Ainsi, une Assistante en Service Social a démissionné pour un poste en prévention spécialisée à ANGOULEME et une Monitrice-Educatrice a trouvé un poste en LOZERE où elle vit. Une période de recrutement a suivi pour les remplacer.

Ainsi, l'équipe pluridisciplinaire a dû trouver de nouveaux repères de fonctionnement.

VIII. Perspectives 2023

- Travail avec la D.D.S.C.P.P. sur l'année 2023 pour la signature d'un C.P.O.M. en fin d'année: définir le périmètre, les enjeux, les transformations pour les 3 années suivantes.
- 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,
- Poursuite du travail de réflexion autour de l'accompagnement des addictions des personnes accueillies via l'embauche d'une psychologue sur une mission projet dans le cadre de l'obtention d'un A.M.I.,
- Poursuite de l'acculturation au nouveau référentiel de la H.A.S. concernant l'évaluation des E.S.S.M.S. afin de pouvoir aborder l'évaluation du C.H.R.S. prévue sur le 3^{ième} trimestre 2024 sereinement,
- Poursuite de l'atelier de sport adapté avec l'association D.A.L.H.I.R. chaque jeudi matin de 10H30 à 12H,
- Réfection du rez de chaussée du C.H.R.S. situé au 91 avenue de la République à Aurillac afin de le rendre plus accueillant,
- Réfection de l'espace commun (cuisine – salle à manger) de la halte de nuit d'Aurillac,
- Pose d'un système de badges et de cartes sur les portes d'entrée des deux sites à Aurillac afin de permettre aux personnes accueillies d'entrer et sortir librement sans l'intervention d'un professionnel,
- Mise en place d'ateliers collectifs dès janvier 2023 : atelier d'expression, atelier esthétique et bien-être, fresque du climat.