

2018

CHRS CAMILLE MATHIS

**HÉBERGEMENT EN COLLECTIVITÉ
HÉBERGEMENT EN APPARTEMENTS DIFFUS
LOGEMENTS TRANSITOIRES
ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT - AVDL
MISSION LOGEMENT RÉFUGIÉS**

Peggy BOTTOLIER

Directrice

Clémence KOZINSKI

Chef de service

**37 boulevard d'Austrasie
54000 Nancy**

Tél. : 03 83 36 44 58

Fax : 03 83 36 86 18

**Courriel :
cmathis@asso-ars.org**



MISSION

Hébergement individuel ou collectif, dans ou « hors les murs »

Soutien et accompagnement social global.

Insertion sociale et adaptation à la vie active.

Actions de prévention des expulsions locatives.

Objectifs :

- développer des modes d'actions spécifiques (hébergement en logement meublé, en bail glissant ou mesures sans hébergement),
- organiser un accompagnement éducatif individualisé et adapté de préparation à la maîtrise de sa vie quotidienne (recouvrement des droits, amélioration de l'hygiène de vie, gestion des contraintes domestiques, assainissement des situations budgétaires et administratives, démarches d'insertion sociale...),
- accompagner dans les démarches actives d'insertion par le logement,
- accompagner la scolarité et faciliter les relations parents / enfants,
- développer un réseau de partenaires autour du projet d'établissement,
- assurer une fluidité des parcours par des durées d'accès au logement les plus courtes possibles,
- favoriser un maintien dans les lieux en cas de procédure d'expulsion.

Public : Ménages en grande difficulté, en rupture d'hébergement ou menacés d'expulsion.

Durée de séjour : 6 mois, renouvelable.

FINANCEMENT

ÉTAT - Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables : CHRS (BOP 177)

ÉTAT - Allocation de Logement Temporaire (Logements transitoires uniquement)

ÉTAT - FNAVDL (AVDL uniquement)

Participation des résidents

CAPACITÉ

180 places

dont : **65 places** en semi-collectif

115 places en logements diffus, logement HLM sur la Métropole du Grand Nancy

Et 21 logements transitoires, logements en hôtels sociaux sur Nancy et Vandœuvre-lès-Nancy.

ÉQUIPE

Personnel administratif

1 directeur	1,00 ETP
2 secrétaires	1,90 ETP
1 agent d'accueil	0,80 ETP
1 adjoint d'économat	0,75 ETP

Personnel social

1 chef de service	1,00 ETP
11 travailleurs sociaux	10,19 ETP

Personnel technique et services généraux

1 chef de service	0,50 ETP
5 agents de service	3,69 ETP
2 surveillants de nuit	2,00 ETP
3 agents de service (CAE)	1,71 ETP
1 adjoint économat	0,31 ETP

Total

23,85 ETP

L'entretien des bâtiments est assuré par le service technique centralisé

ACTIVITÉS 2018

Hébergement en collectivité

Public

59 ménages accueillis sur l'année dont :

14 ménages de séjour de courte durée (mise à l'abri)

Longue durée :

24 femmes isolées avec enfants

12 femmes isolées

5 couples avec enfants

3 hommes isolés avec enfants

1 couple sans enfant

Courte durée :

4 femmes isolées avec enfants

9 femmes isolées

1 couple avec enfants

135 personnes accueillies sur l'année dont :

22 personnes de séjour de courte durée (mise à l'abri)

Longue durée :

51 adultes

62 enfants dont 1 majeur

Courte durée :

15 adultes

7 enfants

Activité

Taux d'occupation séjour longue durée : **72 %**

17 067 journées réalisées

Flux

Séjours longue durée :

27 ménages / **67** personnes admises

27 ménages / **75** personnes sorties

Orientations des ménages à l'issue de la prise en charge

SÉJOURS LONGUE DURÉE :

Hébergement par un tiers **7** ménages

Logement autonome **4** ménages

CHRS diffus **4** ménages

Fin de prise en charge **4** ménages

Logement transitoire **2** ménages

Départ volontaire **2** ménages

HU Friant **1** ménage

Centre hospitalier **1** ménage

Hébergement d'urgence **1** ménage

Centre maternel **1** ménage

Durée moyenne de séjour : **8,9** mois

18 ménages présents au 31 décembre 2018, soit **38** personnes

ACTIVITÉS 2018

Hébergement en appartements diffus

Public

43 ménages logés sur l'année dont :

- 16** femmes isolées avec enfants
- 12** couples avec enfants
- 4** hommes isolés
- 4** hommes isolés avec enfants
- 3** femmes isolées
- 2** couples sans enfant
- 2** groupes avec enfants

149 personnes dont :

- 59** adultes
- 90** enfants (dont 10 sont majeurs)

Activité

Taux d'occupation : **70 %**
29 594 journées réalisées

Modes d'action

26 ménages CHRS éclaté dont 1 a bénéficié d'une régularisation au titre de la circulaire VALLS dont :

- **2 ménages** ont bénéficié d'un accompagnement sans hébergement en amont et en aval de la prise en charge,
- **3 ménages** ont bénéficié d'un accompagnement sans hébergement en amont de la prise en charge.

11 ménages en bail glissant dont 4 ont bénéficié d'une régularisation au titre de la circulaire VALLS dont :

- **3 ménages** ont bénéficié d'un accompagnement sans hébergement en amont de la prise en charge,
- **1 ménage** a bénéficié d'un accompagnement en aval et en amont de la prise en charge.

6 ménages en accompagnement sans hébergement dont :

- **1 ménage** bénéficie d'un accompagnement sans hébergement en amont d'un hébergement collectif

Flux

19 ménages / **57** personnes admises
21 ménages / **73** personnes sorties

Orientations des ménages à l'issue de la prise en charge

Logement autonome.....	17 ménages
Hébergement tiers	1 ménage
Logement transitoire	1 ménage
Gîte Familial	1 ménage
Décès	1 ménage

Durée moyenne de séjour : **16,45** mois

22 ménages présents au 31 décembre 2018, soit **76** personnes

ACTIVITÉS 2018

Logements Transitoires

Public

35 ménages logés sur l'année dont :

- 18** hommes isolés
- 8** femmes isolées
- 5** hommes isolés avec enfants
- 3** femmes isolées avec enfants
- 1** couple sans enfant

45 personnes dont :

- 36** adultes
- 9** enfants

Activité

Taux d'occupation : **123 %**

9 443 journées réalisées

Flux

17 ménages / **23** personnes admises

15 ménages / **18** personnes sorties

Orientations des ménages à l'issue de la prise en charge

Logement autonome	10	ménages
Départ volontaire	2	ménages
Hébergement tiers	1	ménage
Réorientation vers un autre dispositif.....	1	ménage
Résidence sociale.....	1	ménage

Durée moyenne de séjour : **20 mois**

20 ménages présents au 31 décembre 2018, soit 27 personnes

ACTIVITÉS 2018

Accompagnement Vers et Dans le Logement

Public

70 ménages rencontrés sur l'année
(dont 4 orientations DALO et 1 orientation Habitat Indigne) :

- 22 hommes isolés
- 14 couples avec enfants
- 13 femmes isolées
- 12 femmes isolées avec enfants
- 6 couples sans enfant
- 3 hommes isolés avec enfants

149 personnes dont :
90 adultes
59 enfants

Activité

Nombre de mois mesure : 138

Résultats de fin de mesure

Diagnostiques réalisés (avec adhésion complète du ménage)

Accompagnement Social Lié au Logement
(Demande faite par AVDL) : 5 ménages
Relais service social départemental (SSD) : 4 ménages
Relais Conseillère en Economie Sociale et Familiale : 1 ménage
Orientation C.H.R.S : 1 ménage
Orientation résidence Sociale : 1 ménage

Sans orientation :

Ne souhaite pas d'accompagnement social : 7 ménages
En capacité d'effectuer les démarches en autonomie : 4 ménages
A quitté le logement : 1 ménage
Dette soldée : 1 ménage

Diagnostiques réalisés (sans adhésion complète du ménage)

Sans orientation :

Plus de contact : 17 ménages
Non adhésion/ refus du projet : 5 ménages

Diagnostiques en cours au 31 décembre 2018 : 18

ACTIVITÉS 2018

Mission accompagnement logement réfugiés

(Mission débutée en septembre 2018)

Public

17 ménages rencontrés sur l'année dont :

9 hommes ou femmes isolés

8 ménages avec enfants

42 personnes dont :

23 adultes

19 enfants

Activité

17 mesures d'accompagnement social dont :

4 accompagnements débutés après le relogement

1 accompagnements débutés en amont du relogement

5 accompagnements validés mais qui débuteront lors du relogement

2 accompagnements validés mais pas encore débutés

5 accompagnements validés mais qui se sont arrêtés pour cause d'orientation autre que logement autonome

Mesure d'accompagnement en cours au 31 décembre 2018 :.....5

Introduction.....	3
1 PRESTATIONS ET MODE D’ACTIONS.....	4
1.1 Missions et objectifs.....	4
1.2 Mode d’hébergement	4
1.2.1 ARS Camille Mathis CHRS collectif.....	4
1.2.2 ARS Camille Mathis CHRS diffus	5
1.2.3 Le service des logements transitoires – LT.....	5
1.2.4 L’Accompagnement Vers et Dans le Logement – AVDL Diagnostic	6
1.2.5 Mission réfugié	6
1.3 Publics cibles.....	6
1.4 Prise en charge/Accompagnement des publics	7
1.5 Procédure d’admission.....	7
1.6 Caractéristiques de la vie collective	8
2 DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS EN 2018 EN CHRS COLLECTIF	13
2.1 Admissions de longue durée liées à l’activité d’hébergement.....	13
2.2 Les mises à l’abri – MAA.....	13
2.3 Nombre de journées réalisées séjours longue durée	14
2.4 Nombre de journées réalisées MAA.....	14
2.5 Motif de la demande	14
2.6 Origine de la demande	15
2.7 Secteur d’origine	15
2.8 Situation antérieure d’habitat.....	16
2.9 Nationalité.....	16
2.10 Motif de sortie.....	17
2.11 Orientation géographique en logement.....	18
2.12 Implantation géographique à l’issue de la PEC	18
2.13 Durée de séjour	18
3 DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS EN 2018 EN CHRS DIFFUS	20
3.1 Typologie des ménages	20
3.2 Typologie des mesures.....	20
3.3 Origine des demandes.....	21
3.4 Type de public	21
3.5 Secteur d’origine	22

3.6	Situation antérieure	22
3.7	Nationalités	23
3.8	Orientation des ménages	23
3.9	Implantation géographique à la sortie	24
3.10	Ressources à la sortie	24
3.11	Durée de séjour	24
4	DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS EN 2018 EN LOGEMENTS TRANSITOIRES.....	26
4.1	Composition des ménages	26
4.2	Type de public	26
4.3	Situation antérieure des ménages	27
4.4	Orientation à la sortie	27
4.5	Implantation géographique à la sortie	28
4.6	Durée de séjour	28
5	AVDL - Analyse quantitative et qualitative de la mission AVDL « diagnostic »	29
5.1	Mesures totales orientées dans le cadre de la procédure	29
	65 diagnostics ont pu réellement être engagés en 2018 contre 77 en 2017 sur un nombre de situations orientées identiques.....	29
5.2	Typologie des ménages	30
5.3	Détails des problèmes locatifs et d'hébergement	31
5.4	Provenance géographique.....	31
5.5	Détails bailleurs	32
5.6	Montant des dettes locatives.....	32
5.7	Ressources des ménages.....	33
5.8	Durées des mesures	34
5.9	Préconisations fin de mesure au stade de l'assignation	34
6	Mission d'accompagnement au logement des réfugiés.....	35
7	Démarche d'amélioration continue.....	36
7.1	Principaux constats sur la thématique "l'accès à l'autonomie par l'obtention d'un logement et la capacité à s'y maintenir"	37
7.2	Principaux constats sur la thématique "la qualité de l'accueil et de l'admission"	39

RAPPORT D'ACTIVITE

ARS CAMILLE MATHIS 2018

Introduction

Cette année, l'organigramme de l'établissement a de nouveau évolué avec le départ en octobre de la chef de service éducatif Karine D'OLIVEIRA, arrivée en mai 2017, partie retrouver son secteur d'origine, la protection de l'enfance sur un poste de direction. Clémence KOZINSKI a pris sa succession en novembre.

L'année 2018 aura débuté très durement avec l'agression lourde au couteau d'un de nos surveillants de nuit le 5 janvier par une résidente. Cela a malheureusement entraîné le départ de cette salariée très appréciée et compétente, dans l'incapacité de reprendre ses fonctions. Cette agression a aussi été évidemment très choquante pour nos résidents comme pour l'ensemble des salariés du CHRS. Même s'il est impossible de se prémunir face à ce type d'évènement heureusement rarissime sur un établissement comme le nôtre, l'établissement a, à la suite, mis en œuvre un plan de renforcement de sa sécurité.

L'année aura également été difficile pour les équipes qui ont du faire face sur le CHRS collectif à des résidents irrespectueux du règlement de l'établissement, des professionnels, avec des tensions, des violences entre résidents, et à l'encontre des salariés. Cette période très bousculée aura eu comme conséquence la fin de prise en charge de 4 ménages et la recherche d'un plan d'action visant à améliorer la réponse institutionnelle face aux situations complexes ou inadaptées aux contraintes de notre collectivité.

Mais cette année aura aussi vu le déploiement d'une nouvelle mission d'accompagnement vers le logement des personnes réfugiées afin d'accélérer leur sortie des dispositifs d'hébergement ainsi que l'extension de notre mission AVDL à des accompagnements. En effet, à la suite des diagnostics sociaux, l'objectif est de pouvoir dans le temps soutenir les ménages rencontrés dans leur reprise de projet jusqu'à l'orientation effective vers les services de droit commun ou spécialisés.

L'année 2018 aura en parallèle marquée la volonté de l'établissement de redévelopper ses partenaires bénévoles sur des thématiques diverses : soutien à l'alphabétisation, soutien scolaire, petits travaux en logement, aide au montage de mobilier....avec notamment l'aide de l'association France Bénévolat. Cette recherche portera surtout ses fruits en 2019 où les contacts sont multiples.

Enfin, pour la partie technique, l'établissement a dû engager une lutte contre les légionelles qui se sont développées dans ses réseaux d'eaux. C'est une lutte complexe et lourde qui n'a pas encore trouvé de réponse satisfaisante. Les travaux débutés dans une ancienne salle de bain de la collectivité afin de la transformer en chambre d'urgence ont pris du retard et ne seront terminés qu'en début 2019. Les travaux de l'immeuble Charles III des Logements Transitoires se sont eux achevés comme prévu en septembre.

1 PRESTATIONS ET MODE D' ACTIONS

ARS Camille Mathis dispose de cinq services distincts et/ou complémentaires :

- un CHRS collectif de 65 places
- un CHRS en logement diffus de 115 places
- un service de Logements Transitoires (LT) de 21 logements
- un dispositif d' « Accompagnement Vers et Dans le Logement-AVDL » mission Diagnostic
- une mission d'accompagnement vers le logement de réfugiés

Soit au total environ 200 places d'hébergement permettant de répondre au mieux à la diversité des besoins et demandes exprimées sur le territoire.

Cet établissement se situe au 37 boulevard d'Austrasie (locaux d'hébergement collectifs et locaux d'activité) et les logements diffus et logements meublés transitoires sont répartis sur l'ensemble de la communauté urbaine du Grand Nancy.

1.1 Missions et objectifs

Pour sa partie CHRS, la mission générale d'ARS Camille Mathis est définie par l'article L. 312-1-I-8 du CASF : « les établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse. »

Les objectifs des prises en charge de nos dispositifs CHRS collectif, Diffus et Logement transitoire, ainsi que leurs plans d'action, sont formalisés avec les ménages par le biais des contrats de séjour et projets personnalisés.

GESTION DES RESSOURCES

Les objectifs de travail, centrés sur la gestion budgétaire, sont de repérer les difficultés et potentialités des ménages, d'aider à retrouver un équilibre financier en régularisant les dettes, d'accompagner les ménages dans les différentes démarches et permettre aux personnes de retrouver un équilibre nécessaire pour construire le nouveau projet. Pour coordonner et structurer ce travail d'aide à la gestion budgétaire, un compte « usager » est créé, dès l'admission, pour chaque ménage sur les services CHRS et logements transitoires.

1.2 Mode d'hébergement

1.2.1 ARS Camille Mathis CHRS collectif

Le site collectif concentre ses hébergements au 35 et 37 boulevard d'Austrasie à Nancy. Il est composé de :

- 14 unités de vie modulables équipées chacune de blocs sanitaires et de kitchenettes (37)
- 4 chambres meublées au sein d'une unité de vie bénéficiant d'un environnement sécurisé (35)

Des espaces collectifs (restauration, lingerie, salle de jeux...) sont à la disposition des résidents.

L'accompagnement en CHRS est dit global, il repose sur un modèle qui appréhende le ménage dans la globalité de ses difficultés et s'intéresse à l'ensemble des dimensions du champ de l'insertion sociale et professionnelle.

L'activité de l'équipe du CHRS collectif travaille à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet personnalisé des personnes hébergées sur le collectif. La désignation d'un binôme d'accompagnement (TS de suivi + TS de collectivité), dès l'accueil, permet de répondre le plus efficacement possible aux objectifs du CHRS collectif.

1.2.2 ARS Camille Mathis CHRS diffus

Il s'appuie sur trois modes d'intervention complémentaires :

- « L'Accompagnement Social Sans Hébergement » qui s'adresse en majorité à des ménages déjà logés, éprouvant des difficultés à s'y maintenir (procédures d'expulsion locative, logements insalubres...). Ce mode d'action s'appuie sur une évaluation-action complète et précise de la situation. Il peut conduire à un maintien dans le logement (régularisation des problèmes) ou à une orientation vers un hébergement ou logement plus adapté. Le nombre de mesures par an est variable et s'intègre dans la capacité totale du CHRS diffus.
- L'intervention en hébergement simple dit « CHRS éclaté » : des logements sociaux sont mobilisés auprès des bailleurs, meublés et occupés tour à tour par un ménage hébergé. La sortie des occupants vers un logement autonome est alors visée. Le service dispose en 2018 de 14 logements meublés dont l'immeuble du 43 boulevard d'Austrasie comprenant 4 logements.
- L'intervention en hébergement avec bail glissant : un logement est mobilisé pour un ménage déterminé au moment de la signature du bail. Au terme de la prise en charge, le bail a vocation à être transféré aux occupants. Leur nombre est de 9 logements en 2018, mais il est variable chaque année, et s'intègre également dans la capacité totale du CHRS diffus.

Quel que soit le mode d'action (ASSH, CHRS Eclaté ou CHRS BG), l'accompagnement exercé par le travailleur social est individuel, global et inclut toutes les problématiques sociales (administratives, financières, judiciaires, médicales, professionnelles, éducatives, scolaire, d'habitat,...). Tous les relais, partenariats, toutes les orientations vers des services adaptés à la résolution des problèmes peuvent être envisagés en fonction de la complexité et de la particularité des situations. L'implication du bénéficiaire est toujours privilégiée, pour le préparer à son autonomie.

1.2.3 Le service des logements transitoires – LT

Ce service d'une capacité de 21 logements, relevant d'un dispositif d'urgence, est constitué de meublés de type studios ou T1 concentrés principalement sur 2 hôtels sociaux à Nancy et sur une maison (2 appartements) à Vandœuvre-lès-Nancy. Le public accueilli en LT doit être en situation de rupture d'hébergement et la situation sociale doit être, autant que faire se peut, assez proche du relogement.

La typologie des logements ne permet pas d'accueillir des ménages de grande composition, essentiellement des personnes seules, en couple, ou avec un enfant.

L'accompagnement social en logement transitoire est défini comme une action éducative centrée sur la personne, et qui agit sur l'environnement : elle vise son insertion globale dans la société, en tenant compte de tous les paramètres sur lesquels il y a lieu d'intervenir.

La gestion locative adaptée se centre sur le rapport du ménage accueilli avec son habitat. C'est une action éducative basée sur l'intégration dans l'immeuble et l'investissement du logement sous tous ses aspects (hygiène, organisation, démarches diverses, santé, justice, etc.).

L'accompagnement doit garantir l'évolution de la situation, en rendant la personne actrice de ses démarches et de son parcours personnel, pour mieux la préparer à son autonomie future.

1.2.4 L'Accompagnement Vers et Dans le Logement – AVDL Diagnostic

L'AVDL n'est pas un dispositif d'hébergement mais un dispositif d'accompagnement spécifique au regard du logement. La circulaire du 19 juillet 2010 ainsi que le référentiel de l'AVDL et de la gestion locative adaptée de janvier 2011 définissent la mesure AVDL comme une prestation individuelle, fournie sur une période donnée, à une personne dont le problème de maintien ou d'accès au logement provient de difficultés financières, de difficultés d'insertion sociale ou d'un cumul de ces difficultés. L'accompagnement vise à permettre à la personne d'accéder à un logement et/ou à s'y maintenir durablement en bénéficiant des droits et en respectant les obligations des locataires. L'objectif visé est l'autonomie de la personne dans la prise en charge de sa situation de logement.

A la différence de l'ASLL, l'AVDL peut être mise en place sans demande du ménage par le biais d'une mesure « diagnostic ». Cette mesure a alors comme objectif d'aller à la rencontre de la personne pour évaluer sa situation au regard du logement et évaluer sa possible collaboration pour un accompagnement dans la résolution de ses difficultés et la réalisation de ses projets. A l'issue de ce diagnostic, si l'adhésion à un accompagnement est possible, des orientations sont préconisées vers d'autres dispositifs de droit commun (service social de secteur, ASLL, CHRS diffus, hébergement...).

L'intervention du travailleur social peut débuter aux trois stades de la procédure d'expulsion : l'assignation, le commandement de quitter les lieux et concours de la force publique.

1.2.5 Mission réfugié

Dans le cadre de la mise en œuvre de la circulaire du 12 décembre 2017 relative à l'accélération du relogement des personnes réfugiées, l'ARS met en œuvre depuis septembre 2018 pour un an sur les territoires de la métropole du Grand Nancy, du Val de Lorraine et du Lunévillois, des mesures d'accompagnement social de ménages hébergés pour faciliter leur accès au logement autonome.

Le prescripteur de cette mission est la DDCS. Concernant les critères de sélection, le premier concerne le statut, les personnes doivent être réfugiées ou sous protection subsidiaire. Elles doivent être susceptibles d'accéder au logement, c'est-à-dire suffisamment autonome. Dans l'autonomie, la DDCS entend la capacité financière mais aussi un certain savoir habiter, et une maîtrise minimum de la langue française. Nous effectuons des contrats d'accompagnement social de 3 mois renouvelables une fois.

Nous intervenons soit lorsque les personnes accèdent à un logement autonome (privé, public, résidence sociale) soit en amont, pour faciliter la recherche d'appartement ou affiner le projet de la personne. Les admissions se font lors des Comités Techniques « Régularisés Réfugiés », se déroulant tous les mois.

1.3 Publics cibles

L'établissement s'adresse à toute catégorie de ménages qui connaît des difficultés plus ou moins graves selon le mode d'intervention :

- hommes seuls,
- femmes seules,
- couples sans enfant,
- couples avec enfants,
- familles monoparentales

1.4 Prise en charge/Accompagnement des publics

Des principes communs aux différents modes d'actions définissent l'accompagnement des publics par l'établissement :

- Accompagnement social global pour les CHRS et accompagnement social spécifique pour l'AVDL et les LT (même si les travailleurs sociaux sur les logements transitoires n'ont pas le statut de référent unique, l'accompagnement proposé tend vers l'approche globale),
- Accompagnement individuel et/ou collectif (actions thématiques),
- Usager considéré comme acteur principal de son projet de vie,
- Désignation systématique d'un binôme référent (site collectif) ou d'un référent social unique (CHRS diffus, LT et AVDL),
- Le logement considéré comme le fondement du travail d'accompagnement,
- Recherche et sollicitation des partenaires et réseaux,
- Respect et mise en œuvre du droit des usagers.

Pour les dispositifs d'hébergement, les étapes d'admission, de renouvellement de prise en charge, de demande de logement aux bailleurs, de transfert de bail et de fin de prise en charge font systématiquement l'objet de rapports sociaux actualisés, signés par le ménage et validés par les services de l'Etat.

L'admission entraîne la signature d'un contrat de séjour entre la famille et l'établissement et conduit à l'élaboration du projet personnalisé contractualisé avec elle. Ce projet se décline sous la forme d'un plan d'actions concrètes, déroulant « qui fait quoi » et les échéances pour y parvenir. Chaque projet est reconduit temporairement ou s'achève définitivement par une évaluation.

Pour les LT, des objectifs de travail sont déclinés dans le contrat d'occupation, signé entre le bénéficiaire et l'ARS.

Les durées de prise en charge sont variables et fonction de la complexité des problématiques rencontrées par les personnes à l'entrée dans les dispositifs. Elles varient en moyenne de 6 à 18 mois.

Pour l'AVDL, la fin de mesure « diagnostic » conduit à l'élaboration d'une note synthétique adressée aux services de l'Etat (DDCS) précisant le diagnostic de la situation et la mobilisation de la famille dans la prise en compte de ses difficultés. Les éléments constituant cette note détermineront les suites de la procédure. La durée de la mesure AVDL « diagnostic » initialement de 1 mois, en accord avec les services de l'Etat, s'est étendue à 2 ou 3 mois, en fonction de la complexité de la situation.

1.5 Procédure d'admission

Les admissions sur l'établissement sont confiées au Service Intégré d'Accueil et d'Orientation de Meurthe et Moselle (SIAO 54) pour sa partie CHRS et LT.

Des commissions inter-CHRS, distinguant personnes isolées et familles, se réunissent par quinzaine en présence du chef de service, animées par le SIAO-54, lors desquelles sont mises en relation les demandes d'hébergement (émanant de l'ensemble des prescripteurs potentiels) avec les disponibilités des différentes structures.

L'établissement fait partie intégrante de cette convention à l'exception :

- de l'ADVL (situations identifiées avec les services de l'Etat)
- de la mission réfugiée

Toutefois, le directeur d'établissement dispose d'un droit de véto sur l'admission, qu'il doit impérativement motiver au regard de la situation du ménage vis-à-vis du projet d'établissement.

1.6 Caractéristiques de la vie collective

L'accueil et l'hébergement en site collectif imposent aux ménages de respecter des règles de fonctionnement et de vie en collectivité. Si la vie en collectivité génère des contraintes diverses (rythme de vie, hygiène, sécurité, horaires...), il est du rôle des professionnels de terrain et de l'encadrement de veiller à ce que chaque personne bénéficie d'un accompagnement personnalisé qui contribue au développement, au maintien ou au rétablissement de son autonomie.

Des réflexions sont régulièrement menées avec l'équipe éducative pour la mise en place d'actions visant à une meilleure gestion de la vie collective (actions de médiation, actions collectives d'animation, changement de module...).

A - Partenariat et réseaux

L'établissement, en fonction des problématiques et besoins des ménages, travaille avec l'ensemble des services sociaux publics et structures privées ainsi qu'avec les administrations et établissements publics. Toutefois, des partenariats privilégiés se sont développés au fil des ans et représentent un atout pour la mise en œuvre du projet de l'établissement. Ces partenariats concourent à développer et entretenir des pratiques professionnelles complémentaires, au niveau local, dans l'intérêt des publics accompagnés. Ils concernent toutes les thématiques.

THEMATIQUE	PARTENAIRES PRINCIPAUX	ACTIVITES
PREVENTION DES EXPULSIONS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale / Conseil Départemental	Participation aux CT DAL – Repérage des dossiers aux différents stades de la procédure pour mandatement AVDL diagnostic
LOGEMENT	OPH, MMH, SLH, BATIGERE, ICF, PRESENCE HABITAT, EHC	Mise à disposition de logements par les bailleurs sociaux pour y installer des places CHRS. Rencontres mensuelles pour étudier les demandes de relogements.
SANTE	Centre Psychothérapique de Nancy	Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP) : sollicitation de l'équipe EMPP pour les résidents et en soutien de l'équipe éducative
	Maison des Addictions	Permanences sur site un vendredi matin chaque quinzaine
	Collectif National « Octobre Rose » Nancy Ville Santé et métropole du Grand Nancy	Marche contre le cancer du sein en octobre
	Praticiens médicaux et paramédicaux du quartier	Sollicitations régulières des praticiens locaux. Liens avec la pharmacie « des Deux Rives »

	Internes en médecine et praticiens ophtalmologues du CHRU et libéral	Développement de consultations ophtalmologiques pour les usagers des centres d'hébergement
PETITE ENFANCE /JEUNESSE	Mairie de Nancy service « petite enfance »	Haltes garderie municipales « Claudion » et René II
	Ville de Nancy / MJC ¹ Henri Bazin	Subvention annuelle de la ville Membre de droit au Conseil d'Administration
	Ecoles maternelles et primaires Collèges	Les enfants accueillis sur Camille Mathis sont systématiquement scolarisés à l'admission au CHRS auprès de l'établissement scolaire de secteur.
SOCIAL	Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)	1 permanence sur site par mois : 10 permanences ont eu lieu en 2018
	Caisse d'Allocations Familiales de Meurthe et Moselle (CAF)	Permanence sur site ouverte à tous les services de l'ARS : 26 permanences annuelles
	Conseil départemental de Meurthe et Moselle (CD 54) – Service social de secteur	En lien avec les besoins des résidents
	Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)	En lien avec les besoins des résidents.
	France Bénévolat	Lien avec des bénévoles pour des missions diverses
	KIWANIS	Actions bénévoles pour récolter des fonds ou du matériel à destination des enfants
EMPLOI	Pôle emploi (réfèrent RSA en CHRS) et Service Territorial Insertion du Conseil Départemental	Mise en place d'un comité technique de suivi trimestriel.

1 Maison de la Jeunesse et de la Culture

B – Expression des résidents

Conformément à la réglementation en vigueur, ARS Camille Mathis, pour sa partie CHRS collectif et diffus, met en œuvre des réunions au minimum semestrielles pour encourager et favoriser l'expression des usagers. Les résidents sont invités par courrier et sensibilisés par leur travailleur social référent à participer à ces temps d'information et d'échanges qui peuvent concerner tous les domaines et interventions liés à la prise en charge à savoir la vie en collectivité et ses règles, les prestations offertes, l'équipement des logements diffus, les relations avec les bailleurs, l'accompagnement social...

Les réunions se déroulent principalement les matins, autour d'un petit déjeuner, en présence de la direction et d'un ou des travailleurs sociaux du service concerné, de surcroît animateur du groupe. Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu, affiché et consultable par les résidents.

4 réunions se sont tenues en 2018.

C - Animation

L'animation collective est une des missions du centre d'hébergement. Elle apporte des réponses collectives aux problèmes de vie quotidienne des familles, elle développe les solidarités, les initiatives et les échanges, et tend vers un mieux « vivre ensemble ». Nous développons, autant que faire se peut, des conditions favorables au partage et à l'implication de l'ensemble du personnel du service dans les actions proposées.

Ci-dessous sont présentées les animations qui ont eu lieu en 2018, en partenariat ou en interne de l'établissement, dont ont bénéficié les personnes et familles du site collectif et/ou du CHRS diffus et des Logements Transitoires.

Avec nos partenaires :

- **L'Autre Canal**

Le partenariat avec l'Autre Canal permet aux résidents d'ARS Camille Mathis de bénéficier de places de concert à tarif réduit (3 €). L'équipe sensibilise les familles hébergées à s'ouvrir vers l'extérieur, les invite régulièrement à regarder la programmation affichée et les encourage à aller chercher des places.

- **Médiathèque de Nancy**

La médiathèque étant un lieu adapté aux familles hébergées et proche de l'établissement, nous les encourageons fortement à s'y rendre pour partager avec leurs enfants des temps de plaisir et d'échanges autour des outils et supports présents.

- **Ville de Nancy**

Grâce à la ville de Nancy, des places gratuites pour les matchs de l'ASNL Football et du SLUC Nancy-Basket nous sont toujours mises à disposition. Tout au long de l'année 2018, des familles ont pu profiter de ces places tant pour des familles du site collectif que pour des familles du CHRS éclaté (site diffus et LT).

- **MJC Bazin**

Depuis plusieurs années, un partenariat entre la MJC Henri Bazin et le CHRS Camille Mathis existe. La ville de Nancy met à disposition du CHRS une subvention annuelle de 1300 € dans le but de permettre aux familles accueillies d'accéder aux différentes activités offertes par la MJC ainsi que le Centre de Loisirs Sans Hébergement (CLSH).

- **Aide aux devoirs**

En 2018, une bénévole a effectué de l'aide aux devoirs pour les enfants hébergés au CHRS. Une fois par semaine, elle a pu les rencontrer et les soutenir dans leur cursus scolaire.

- **Apprentissage du français « du quotidien »**

Par manque de bénévole, l'année 2018 n'a pas permis de maintenir cette action au sein même de la structure. Toutefois, la quête de bénévoles devrait porter ses fruits en 2019 pour remettre en place cette action toujours nécessaire puisque des personnes étrangères sont toujours accueillies régulièrement.

Animations interne au service de l'année 2018 :

Février : Bowling avec les travailleurs sociaux

Mars/Avril/Mai :

- Armelle étudiante en psychologie : ateliers décoration
- Fabienne étudiante en master le mercredi après-midi effectue des ateliers bricolages, scrapbooking et arts plastiques

Mai/juin/juillet :

- Plantations dans le jardin du CHRS de plantes et fleurs
- Ateliers de restauration de meubles, peinture, customisation, en partenariat avec ARS 2D et création de bacs en bois pour accueillir des fleurs dans la cours du CHRS

Juillet : Barbecue annuel du CHRS

Octobre :

- Soirée pizza
- Sortie au parc de la Pépinière en partenariat avec l'Association « Kiwanis », dans le cadre de la foire d'automne

Novembre :

- Ateliers mosaïque avec Hamid KHOUI
- Halloween, confection de masques pour les enfants, décoration du CHRS et goûter d'Halloween

- Soirée Hamburgers
- Après-midi « Les croqueurs de pommes » en partenariat avec l'association, Mr JACQUEMIN est venu nous présenter le procédé de fabrication du jus de pomme avec des anciens outils. Pressage de jus de pomme avec les enfants et familles
- Après-midi Saint Nicolas : il est venu en personne distribuer des confiseries aux enfants

Décembre :

- Ateliers de lecture et contes par Joëlle GUERIN conteuse bénévole
- Soirée Bretonne, confection de crêpes
- Après-midi au marché de Noël
- Sortie au cirque
- Repas de Noël : confection de décorations, sapin dans la cours et dans la salle de restauration
- Repas de Nouvel An : décoration, Karaoké, fête et danses

Toute l'année 2018 :

- Tremplin54 : Partenariat avec l'association Tremplin 54 pour faire bénéficier nos résidents de cours de sports gratuit
- Après-midi dessin animé au salon du CHRS avec goûter commun
- Places de concert en partenariat avec l'Autre Canal notre voisin, places à 3 euros pour nos résidents
- Places de matchs de football et basket proposées toute l'année à nos résidents, pour des matchs de la ville de Nancy.

2 DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS EN 2018 EN CHRS COLLECTIF

Le ménage type accueilli sur le CHRS collectif en 2018 est :

- ✓ Une femme avec ou sans enfant,
- ✓ Victime de violences conjugales, expulsée ou en rupture de cohabitation,
- ✓ Orientée par le SAO de Nancy,
- ✓ Antérieurement en logement personnel ou hébergée par un tiers,
- ✓ Sans ressource ou bénéficiaire du RSA.

2.1 Admissions de longue durée liées à l'activité d'hébergement

Admissions en longue durée	2018						2017					
	Ménages		Adultes		Enfants		Ménages		Adultes		Enfants	
Femmes isolées avec enfants	24	53%	24	47%	42	68%	24	50%	24	46%	39	72%
Femmes isolées	12	27%	12	24%			18	38%	18	35%		
Couples avec enfants	5	11%	10	20%	12	19%	3	6%	6	12%	11	20%
Hommes isolés avec enfant	3	7%	3	6%	8	13%	2	4%	2	4%	4	7%
Couples sans enfant	1	2%	2	4%			1	2%	2	4%		
totaux	45	100%	51	100%	62	100%	48	100%	52	100%	54	100%

Pour un total de 113 personnes (106 personnes en 2017) chiffre stable, les femmes isolées avec enfants ou sans enfant représentent de nouveau le public majoritaire représentant 80 % des ménages.

2.2 Les mises à l'abri – MAA

Admissions de courte durée mises à l'abri	2018						2017					
	Ménages		Adultes		Enfants		Ménages		Adultes		Enfants	
Femmes isolées	9	64%	9	60%			6	46%	6	43%		
Femmes isolées avec enfants	4	29%	4	27%	6	86%	6	46%	6	43%	13	100%
Couples avec enfants	1	7%	2	13%	1	14%						
Couples sans enfant							1	8%	2	14%		
totaux	14	100%	15	100%	7		13	100%	14	100%	13	100%

Ces prises en charge, liées à l'urgence sociale, sont courtes et ponctuelles. L'établissement ne dispose pas de chambre dédiée à cet accueil et c'est donc un bureau qui est mis à disposition en priorité pour des femmes victimes de violence sur sollicitations des SAO (Nancy-agglomération et Territoires) et du

115. Ces Mises à l'Abri ont encore baissé en 2018, elles ont concerné 22 personnes en 2018 contre 27 en 2017 et 48 en 2016. 2 raisons peuvent expliquer cette baisse :

- Orientation pour MAA sur le CTH Faron pour le public relevant de l'asile,
- Réduction d'un bureau sur les 2 jusqu'alors mis à disposition à l'accueil du site collectif, ce qui a réduit de fait nos capacités de prise en charge en dépannage.

2.3 Nombre de journées réalisées séjours longue durée

Nombre de journées réalisées séjours longue durée	Personnes	Nuitées	Taux occupation
	113	17067	72%

2.4 Nombre de journées réalisées MAA

Nombre de journées réalisées mises à l'abri	Personnes	Nuitées
	22	22

2.5 Motif de la demande

Motif de la demande	2018				2017			
	Ménages		personnes		Ménages		personnes	
Victime de violence	13	29%	29	26%	18	38%	37	35%
Rupture de cohabitation	12	27%	28	25%	13	27%	22	21%
Expulsion	9	20%	25	22%	8	17%	23	22%
Réfugié régularisé	4	9%	12	11%	1	2%	6	6%
Logementt insalubre/indécent/inadapté	3	7%	13	12%	3	6%	10	9%
Sortie d'un établissement pénitentiaire	2	4%	3	3%				
Sortie d'une structure médicale	1	2%	2	2%	1	2%	3	3%
Situation d'errance	1	2%	1	1%	1	2%	1	1%
Sortie de Logement Transitoire					1	2%	1	1%
Sortie de structure AHI					2	4%	3	3%
Totaux	45	100%	113	100%	48	96%	106	97%

Les ménages accueillis suite à des violences conjugales ou en rupture de cohabitation restent largement majoritaires (56 %) mais nous constatons une augmentation des orientations pour des publics réfugiés (+7%).

Le pourcentage des ménages issus d'une procédure d'expulsion locative est sensiblement identique à 2017.

2.6 Origine de la demande

Origine de la demande	2018				2017			
	Ménages		personnes		Ménages		personnes	
SAO NANCY	28	58%	60	51%	27	56%	61	58%
Autres services sociaux	6	18%	20	19%	7	15%	19	18%
SAO Val de Lorraine	4	9%	17	15%	5	10%	12	11%
SAO Lunévillois	4	9%	10	9%	7	15%	12	11%
SAO terre de Lorraine	2	4%	5	4%	1	2%	1	1%
SAO Briey	1	2%	1	1%				
Logement transitoire					1	2%	1	1%
Totaux	45	100%	113	100%	48	100%	106	100%

Autres service sociaux	2018			
	Ménages		Personnes	
CADA	2	25%	10	45%
SPIP	2	25%	5	23%
HU Friant	1	13%	4	18%
Marguerite VALETTE	1	13%	1	5%
Totaux	6	75%	20	91%

Une très large majorité (82 %) des ménages accueillis sur le CHRS site collectif sont orientés par les SAO des territoires dont Nancy avec 58%.

2.7 Secteur d'origine

Secteur d'origine	2018				2017			
	Ménages		personnes		Ménages		personnes	
Nancy et agglomération	32	71%	74	65%	29	60%	67	63%
Lunévillois	5	11%	11	10%	7	15%	12	11%
Val de Lorraine	3	7%	16	14%	5	10%	12	11%
Toulois	3	7%	9	8%	1	2%	1	1%
Briey	1	2%	1	1%	2	4%	6	6%
Hors département	1	2%	2	2%	3	6%	6	6%
Mont-saint-Martin					1	2%	2	2%
Totaux	45	100%	113	100%	48	100%	106	100%

En lien avec l'origine de la demande, les ménages accueillis proviennent principalement de la métropole du Grand Nancy, du territoire du Lunévillois et du territoire du Val de Lorraine.

2.8 Situation antérieure d'habitat

Situation antérieure d'habitat	2018				2017			
	Ménages		personnes		Ménages		personnes	
Hébergement tiers	18	40%	46	41%	12	25%	20	19%
Logement personnel	15	33%	39	35%	23	48%	55	52%
Hôtel	6	13%	10	9%	6	13%	17	16%
Structure sociale	2	4%	10	9%	4	8%	8	8%
Structure carcérale	2	4%	5	4%	1	2%	2	2%
Structure médicale	1	2%	2	2%	1	2%	3	3%
Squat/rue/caravane	1	2%	1	1%	1	2%	1	1%
Totaux	45	100%	113	100%	48	100%	106	100%

En 2018, la part des ménages hébergés sortant d'un « logement personnel » a diminué, passant de 48 % en 2017 à 33 % en 2018, alors qu'elle était en augmentation depuis 2016 (46% en 2016 et 29 % en 2015).

En revanche, la part des ménages hébergés chez des tiers a augmenté, représentant 40 % en 2018, contre 25 % en 2017. Pour information, elle était de 30 % en 2016 et 36 % en 2015.

Une corrélation est à faire avec les motifs de demandes d'hébergement (violence conjugale, rupture de cohabitation), ce qui explique une majorité de ménages provenant d'un hébergement tiers ou logement personnel.

La part des ménages déjà pris en charge (Hôtel, structure sociale, structure médicale...) représente 23 % en 2018, contre 25 % en 2017, 22 % en 2016. Cette part fluctue toujours entre 20 et 30 % depuis plusieurs années.

2.9 Nationalité

Nationalité	2018		2017	
	personnes		personnes	
Française	82	73%	63	59%
Etrangère hors UE	31	27%	42	40%
Etrangère UE			1	1%
Totaux	113	100%	106	100%

Nous notons une augmentation de 14 % des personnes hébergées de nationalité française entre 2017 et 2018. Dans le même temps, la part des personnes étrangères hors UE a diminué, alors que nous notons une augmentation notable apparue depuis 2013.

Cette diminution correspond peut être au fait que de nouveaux dispositifs dédiés aux personnes réfugiées et régularisées se sont créés, notamment sur le département (Centre provisoire d'hébergement, Service d'hébergement d'urgence avec accompagnement social).

2.10 Motif de sortie

Motif de sortie	2018				2017			
	Ménages		personnes		Ménages		personnes	
Départs volontaires	2	7%	4	5%	6	20%	10	17%
Logement location directe dont	4	15%	17	23%	9	30%	17	28%
HLM	3	75%	15	88%	8	89%	16	94%
Privé	1	25%	2	12%	1	11%	1	6%
Orientation en CHRS dont	4	15%	12	16%	6	20%	19	32%
CHRS diffus	4	100%	12	100%	6	100%	19	100%
Hébergement par un tiers	7	26%	17	23%	2	7%	4	7%
Fin de prise en charge	4	15%	11	15%	1	3%	1	2%
Logement Transitoire	2	7%	3	4%	2	7%	3	5%
Hébergement d'urgence	1	4%	5	7%				
Hôpital	1	4%	3	4%				
Centre maternel	1	4%	2	3%				
HU Friant	1	4%	1	1%				
Résidence sociale					3	10%	4	7%
Retour au domicile conjugal					1	3%	2	3%
Totaux	27	100%	75	100%	30	100%	60	100%
Présents au 31/12/2018	18		38		18		46	
Totaux	45		113		48		106	

27 ménages (soit 75 personnes) sont sortis et/ou ont été réorientés en 2018 à la sortie du CHRS :

- 17 ménages sont sortis de l'établissement en 2018 :
 - o 2 ménages ont quitté l'établissement d'eux-mêmes (départs volontaires),
 - o 4 ménages ont été relogés (3 ménages dans le parc public et un ménage dans le parc privé),
 - o 4 ménages ont été contraints de quitter l'établissement pour non renouvellement de son contrat de séjour (non adhésion),
 - o 7 ménages sont partis pour vivre chez un tiers,
- 6 ménages ont été réorientés vers un autre dispositif d'insertion par le logement :
 - o 4 ménages ont été réorientés vers le CHRS diffus en logement éclaté ou bail glissant
 - o 2 ménages ont été orientés vers le dispositif des logements transitoires
- 4 ménages ont été réorientés vers d'autres établissements, tels que l'hébergement d'urgence, le centre maternel et l'hôpital.

Concernant le logement direct, il y a 4 sorties en 2018 pour 9 en 2017. Cette baisse peut être mise en relation également avec les situations d'habitat antérieures (hébergement chez des tiers) qui peuvent être reproduites à la sortie de l'établissement.

2.11 Orientation géographique en logement

Orientation en logement	2018		2017	
	Mén.	Pers.	Mén.	Pers.
Nancy et agglomération	4	17	7	12
Lunévillois			1	3
Briey			1	2
Totaux	4	17	9	17

Les 4 ménages relogés en 2018 l'ont été uniquement sur la commune de Nancy ou son agglomération.

2.12 Implantation géographique à l'issue de la PEC

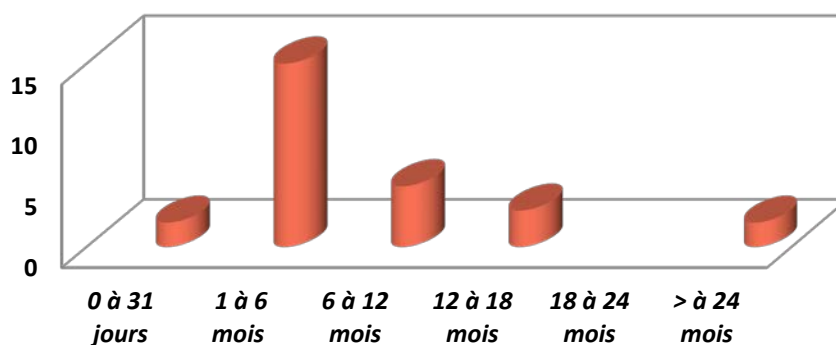
Implantation géographique à l'issue de la prise en charge	2018		2017	
	Mén.	Pers.	Mén.	Pers.
Meurthe-et-Moselle	21	62	29	59
Fin de prise en charge	2	4	1	1
Départ volontaire	4	9		
Totaux	27	75	30	60

A leurs sorties ou départs du CHRS, une majorité des ménages reste sur le département de Meurthe et Moselle. Cette implantation s'explique par le fait que ces ménages sont, pour la plupart, issus du département, et d'autre part parce que, à partir du CHRS, ils prennent leurs repères sur le secteur, et souhaitent s'y installer de façon pérenne.

2.13 Durée de séjour

Durée de séjour personnes sorties longs séjours	0 à 31 jours	1 à 6 mois	6 à 12 mois	18 mois	24 mois	> à 24 mois	Totaux
Femmes isolées	1	3	1				5
Femmes isolées avec enfants	1	8	3	2		2	16
Hommes isolés avec enfants		1		1			2
Couples avec enfants		2	1				3
Couples sans enfants		1					1
En ménages	2	15	5	3		2	27
En personnes	3	41	16	10		5	75

Durées de séjour 2018



La durée de séjour moyenne des personnes sorties en 2018 est de 8,9 mois contre 10,22 mois en 2017. Celle-ci varie d'une situation à une autre. La majorité des personnes restent moins de 6 mois : cela représente 43 personnes en 2018, soit 57 %.

La durée de séjour moyenne de 2018 est variable selon la nature de la sortie des personnes, elle est donc de :

- 11,09 mois en 2018 contre 8.05 mois en 2017 pour une orientation en CHRS diffus (éclaté ou bail glissant),
- 7,6 mois en 2018 contre 15.81 mois en 2017 pour un relogement en direct.

Les durées de séjour pour les orientations sont plutôt cohérentes compte-tenu de l'adéquation des profils des usagers aux dispositifs de prise en charge.

3 DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS EN 2018 EN CHRS DIFFUS

Le ménage type accueilli sur le CHRS diffus en 2018 est :

- ✓ Un ménage avec des enfants à charge,
- ✓ Orienté par un SAO ou pris en charge par l'hébergement social,
- ✓ De nationalité étrangère hors UE,
- ✓ Bénéficiaire des minimas sociaux,
- ✓ En demande d'insertion par le logement.

3.1 Typologie des ménages

Admissions en longue durée	2018						2017					
	Ménages		Adultes		Enfants*		Ménages		Adultes		Enfants*	
Femmes isolées avec enfants	16	37%	16	27%	31	34%	13	34%	13	21%	28	31%
Couples avec enfants	12	28%	22	37%	43	47%	18	47%	36	58%	54	59%
Homme isolé	4	9%	4	7%			2	5%	2	3%		
Hommes isolés avec enfants	4	9%	4	7%	8	9%	1	3%	1	2%	1	1%
Femmes isolées	3	7%	3	5%								
Couples sans enfant	2	5%	4	7%			2	5%	4	6%		
Groupe avec enfants	2	5%	6	10%	8	9%	2	5%	6	10%	8	9%
Totaux	43	100%	59	100%	90	100%	38	100%	62	100%	91	100%

*2017 : 8 enfants sont majeurs

2018 : 10 enfants sont majeurs

En 2018 comme en 2017, le public accueilli sur le CHRS diffus est essentiellement familial (ménages avec enfants). Cela étant, à la différence de 2017, le service a accueilli 7 personnes isolées, contre 2 en 2017. Les enfants quant à eux, représentent environ 60 % du public accueilli, et leur nombre reste stable depuis 2015.

Le nombre de ménages en 2018 (43) a augmenté par rapport à 2017 (38). Par contre, depuis 2016, le nombre de personnes par famille diminue : en moyenne 4 personnes par ménage en 2017, et 3,5 en 2018.

3.2 Typologie des mesures

Mesures CHRS diffus	2018				2017			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
CHRS éclaté	26	60%	95	64%	23	61%	89	58%
Bail glissant	11	26%	37	25%	12	31%	48	31%
Accompagnement sans hébergement	6	14%	17	11%	3	8%	16	11%
Totaux	43	100%	149	100%	38	100%	153	100%

- 26 ménages en CHRS éclaté dont 1 a bénéficié d'une régularisation au titre de la circulaire VALLS,
- 11 ménages en bail glissant dont 4 ont bénéficié d'une régularisation au titre de la circulaire VALLS,
- 6 ménages en accompagnement sans hébergement :
dont 10 ménages ont bénéficié d'un accompagnement sans hébergement en amont ou en aval d'une prise en charge en hébergement collectif ou diffus.

3.3 Origine des demandes

Origine de la demande des ménages	2018				2017			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
CHRS	15	35%	54	36%	13	34%	53	35%
SAO NANCY	13	30%	50	34%	13	34%	53	35%
CADA	5	12%	23	15%	5	13%	21	14%
SAO Lunéville	3	7%	5	3%	1	3%	3	2%
Bailleurs sociaux	2	5%	7	5%				
France Horizon	1	2%	3	2%				
Service Emploi Formation	1	2%	2	1%	1	3%	2	1%
Hébergement urgence	1	2%	2	1%				
Centre maternel	1	2%	2	1%	1	3%	2	1%
CHU hors département	1	2%	1	1%	1	3%	1	1%
DDCS					1	3%	5	3%
MDS					2	5%	13	8%
Totaux	43	100%	149	100%	38	92%	153	100%

Les demandes de CHRS Diffus proviennent en majorité des CHRS, du SAO de Nancy. Ils représentent à eux seuls plus de 2/3 des demandes en 2018, comme pour l'année 2017.

3.4 Type de public

Type de public	2018				2017			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
Sortie de structure AHI	16	37%	57	38%	12	32%	43	28%
Régularisés	9	21%	34	23%	10	26%	50	22%
Réfugiés	5	12%	13	9%	8	21%	34	5%
Rupture de cohabitation	4	9%	23	16%	3	8%	7	33%
Expulsion locative	3	7%	4	3%	2	5%	13	8%
Victime de violences	2	5%	6	4%	1	3%	3	2%
Rapatriment	1	2%	8	5%				
Sortie de Centre Maternel	1	2%	2	1%	1	3%	2	1%
Errance	1	2%	1	1%				
Sortie de structure médico-sociale hors AHI	1	2%	1	1%	1	3%	1	1%
Totaux	43	100%	149	100%	38	100%	153	100%

En 2018, la part du public des ménages régularisés-réfugiés reste forte mais diminue. Ils représentent 33 % en 2018 contre 47 % en 2017. Une explication réside dans l'évolution de la régulation des demandes d'hébergement de ce public repris en main par le SIAO54 et la DDCS, et l'ouverture de nouveaux dispositifs comme le service d'hébergement d'urgence, avec accompagnement social dédié en partie à ce public.

3.5 Secteur d'origine

Secteur d'origine	2018				2017			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
Nancy et agglomération	39	91%	138	92%	33	87%	140	92%
Lunevillois	3	7%	5	2%	1	3%	3	2%
Hors UE	1	2%	6	6%	3	8%	9	6%
Hors département					1	3%	1	1%
Totaux	43	100%	149	100%	38	100%	153	100%

91 % des ménages proviennent du territoire de la Métropole du Grand Nancy.

3.6 Situation antérieure

Situation d'habitat antérieur	2018				2017			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
CHRS ou assimilé	16	39%	57	35%	15	39%	54	35%
Hôtel / Foyer logement	9	21%	32	27%	8	21%	41	27%
Logement personnel	6	11%	20	14%	4	11%	21	14%
Hébergement tiers	5	8%	13	5%	3	8%	7	5%
CADA	4	13%	23	14%	5	13%	21	14%
Squat, rue	1	5%	1	5%	2	5%	7	5%
Centre maternel	1	2%	2	1%	1	3%	2	1%
Hôpital	1	2%	1					
Totaux	43	100%	149	100%	38	100%	153	100%

On constate que :

- 73 % des ménages accueillis sur le CHRS diffus proviennent de l'hébergement social. Ce sont les mêmes chiffres que 2017 :
 - 39 % sortent d'un CHRS ou assimilé,
 - 21 % sortent de l'hébergement d'urgence des SAO. Il s'agit principalement de ménages pris en charge sur une prestation hôtelière,
 - 13 % proviennent du CADA.
- 11 % seulement étaient en logement personnel dont la moitié accompagnés dans le cadre d'une procédure d'expulsion locative,
- Enfin 13 % étaient dans l'environnement familial ou amical ou fréquentaient la rue.

3.7 Nationalités

Nationalité	2018		2017	
	personnes		personnes	
Etrangère hors UE	100	65%	100	65%
Française	44	35%	52	34%
UE	5	3%		
Apatride			1	1%
Totaux	149	100%	153	100%

L'accueil sur le CHRS diffus des familles étrangères hors UE représente 65 % du public pris en charge, bien plus important que les ménages accueillis de nationalité française qui représentent quant à eux 35 % du public accueilli. Cette tendance est constante depuis 2013, et témoigne du flux issu de la demande d'asile sur la région Grand Est.

3.8 Orientation des ménages

Orientation des ménages à la sortie	2018				2017			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
Logement	17	81%	62	85%	13	93%	63	97%
Hébergement tiers	1	5%	5	7%	1	7%	2	3%
Logement transitoire	1	5%	3	4%				
Gîte familial	1	5%	2	3%				
décès	1	5%	1	1%				
Totaux	21	100%	73	100%	14	100%	65	100%
Encore suivis au 31/12/2018	22		76		24		88	
Totaux	43		149		38		153	

Orientation en logement	2018				2017			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
Logement autonome HLM*	15	88%	57	92%	13	100%	63	100%
Logement autonome privé	2	12%	5	8%				
Totaux	17	100%	62	100%	13	100%	63	100%

* Dont 5 ménages et 18 personnes ont bénéficié d'un transfert de bail en 2018

* Dont 5 ménages et 23 personnes ont bénéficié d'un transfert de bail en 2017

Détail bailleurs	2018				2017			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
Office Métropolitain de l'Habitat	9	53%	36	59%	4	31%	19	30%
Batigère et Présence Habitat	2	12%	9	15%	5	38%	26	41%
Autres propriétaires	2	12%	5	7%				
Meurthe-et-Moselle Habitat	1	6%	4	7%	3	23%	15	24%
Société Lorraine d'Habitat	1	6%	4	7%				
Est Habitat Construction/3F	1	6%	3	5%	1	8%	3	5%
Habitat et Humanisme	1	6%	1	2%				
Totaux	17	100%	62	100%	13	100%	60	95%

En 2018, 81 % des ménages (soit 17 ménages) ont accédé au logement à la sortie du CHRS.

Tous les bailleurs sociaux implantés sur Nancy sont associés à notre action.

3.9 Implantation géographique à la sortie

Implantation Géographique à la sortie	2018				2017			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
Nancy et agglomération	19	90%	71	97%	13	93%	63	97%
Hors département	1	5%	1	1%	1	7%	2	3%
Décès	1	5%	1	1%				
Totaux	21	100%	73	100%	14	100%	65	100%

En 2018, 90 % des ménages ont été relogés sur le territoire de la métropole du Grand Nancy et 1 ménage (soit 5%), a été relogé en dehors du département.

3.10 Ressources à la sortie

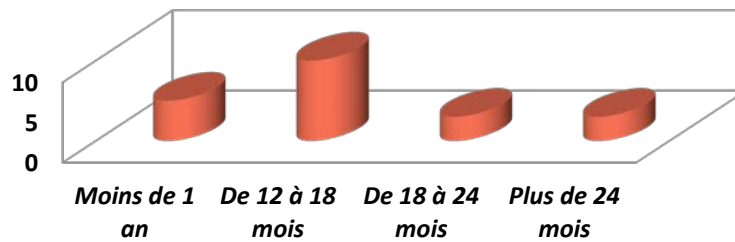
Ressources des personnes majeures	à l'entrée		à la sortie	
RSA	14	40%	10	29%
Sans ressource	7	20%	2	6%
Salaire	3	9%	11	31%
Prestations familiales	3	9%	3	9%
Allocation Adulte Handicapé	2	6%	2	6%
Allocation Pôle Emploi	2	6%	3	9%
ATA	2	6%	2	6%
Allocation formation	1	3%		
Bourse d'étude	1	3%	1	3%
Décès			1	3%
Totaux	35	100%	35	100%

L'absence de ressources ne permettant l'accès au logement, tous les ménages disposent à leur sortie de ressources, prestations sociales ou salaires.

3.11 Durée de séjour

Durée de Séjour	2018				2017			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
Moins de 1 an	5	24%	16	22%	3	21%	10	15%
De 12 à 18 mois	10	48%	29	40%	6	43%	33	51%
De 18 à 24 mois	3	14%	12	16%	3	21%	13	20%
Plus de 24 mois	3	14%	16	22%	2	14%	9	14%
Totaux	21	100%	73	100%	14	100%	65	100%

Durée de séjour 2018



En 2018, la durée moyenne de séjour en CHRS Diffus est égale à 16,50 mois par personnes, valeur identique à l'année 2017. Les parcours d'accompagnement sont de plus en plus complexes avec des situations de ménages très éloignées des conditions d'insertion globale (maîtrise de la langue, accès à l'emploi, droit au séjour...) ce qui engendre des durées de prise en charge conséquentes.

Il est à noter que l'équipe du service, en plus des situations qu'elle accompagne au quotidien, est sollicitée régulièrement pour des situations complexes qui nécessitent un regard expert des professionnels afin d'aider à définir, avec certains partenaires, le projet des ménages.

En 2018, une vingtaine de situations a été présentée. Toutes n'ont finalement pas été orientées sur le service puisque cela ne correspondait pas au projet. Mais, cela implique du temps pour l'équipe : elle étudie le dossier, prend des contacts pour avoir des informations complémentaires, et reçoit les personnes avec les partenaires, pour analyser la situation et proposer des pistes de travail à mettre en œuvre avant un éventuel accueil ou pour déterminer avec les partenaires et le ménage, une orientation adaptée.

4 DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS EN 2018 EN LOGEMENTS TRANSITOIRES

Le ménage type accueilli sur le service des logements transitoires en 2018 est :

- ✓ Un ménage femme ou homme, isolé(e) sans enfant,
- ✓ Autour de 40 ans,
- ✓ En rupture d'hébergement précaire (famille, ami, foyer...),
- ✓ Au RSA ou salarié pauvre.

4.1 Composition des ménages

Composition des ménages	2018						2017					
	Ménages		Adultes		Enfants		Ménages		Adultes		Enfants	
Hommes isolés	18	51%	18	50%			10	37%	10	37%		
Femmes isolées	8	23%	8	22%			12	44%	12	44%		
Hommes isolés avec enfant(s)	5	14%	5	14%	5	56%	4	15%	4	15%	4	80%
Femmes isolées avec enfant(s)	3	9%	3	8%	4	44%	1	4%	1	4%	1	20%
Couple sans enfant	1	3%	2	6%								
Totaux	35	100%	36	94%	9	100%	27	100%	27	100%	5	100%

2018 est une année où la répartition homme/femme a évolué :

- 65 % d'hommes isolés avec ou sans enfant (+14%)
- 32 % de femmes isolées avec ou sans enfant (-16%)

Les typologies des ménages demeurent de petite composition (1 + 2 au maximum) du fait de la typologie des logements.

4.2 Type de public

Type de public	2018				2017			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
Réfugié / Régularisé	13	37%	13	29%	8	29%	8	25%
Rupture cohabitation	11	31%	15	33%	7	26%	10	31%
Sortie de structures AHI	7	20%	13	29%	9	33%	11	35%
Sortie de structure médico-sociale	3	9%	3	7%	1	4%	1	3%
Expulsion locative	1	3%	1	2%	1	4%	1	3%
Sortie de détention					1	4%	1	3%
Totaux	35	100%	45	100%	27	100%	32	100%

- 37 % du public réfugié est orienté via le SIAO et la DDCS au titre de la commission de régulation dite « régularisé-réfugié ». Ce chiffre est en légère augmentation, ceci est cohérent par rapport au nombre de personnes réfugiées isolées hébergées dans les dispositifs d'urgence de droit commun ou spécifique asile.
- 31 % du public orienté est sans hébergement antérieurement à l'entrée sur le service. Il s'agit principalement des ruptures de cohabitation, des sorties de détention, des situations d'expulsions

- 20 % du public a été orienté par les structures AHI, principalement de CHRS. Ce nombre est en baisse par rapport en 2017.

4.3 Situation antérieure des ménages

Situation antérieure d'habitat	2018		2017	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Hébergement tiers	11	31%	7	26%
Hôtel / Foyer logement	8	23%	5	19%
CHRS ou assimilé	7	20%	9	33%
Logement personnel	3	9%	1	4%
CADA	3	9%	1	4%
Structure médico-sociale	3	9%	2	7%
Squat, rue			1	4%
Etablissement pénitentiaire			1	4%
Totaux	35	100%	27	100%

54 % du public étaient hébergés antérieurement en famille, chez des amis ou sur des prestations hôtelières d'urgence (activité du SAO). Cette augmentation est cohérente avec l'augmentation du public réfugié sur notre dispositif. 9 % avaient un logement personnel en amont de l'entrée contre 4% en 2017.

4.4 Orientation à la sortie

Orientation à la sortie	2018				2017			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
Logement autonome public	6	40%	7	39%	8	89%	9	90%
Logement autonome privé	4	27%	5	28%				
Départ volontaire	2	13%	2	11%				
Hébergement tiers	1	7%	2	11%				
Réorientation vers un autre dispositif	1	7%	1	6%	1	11%	1	10%
Résidence sociale	1	7%	1	6%				
Totaux	15	100%	18	100%	9	100%	10	100%
Encore suivis au 31 décembre 2018	20		27		18		22	
Totaux	35		45		27		32	

En 2018, 15 ménages sont sortis du dispositif contre 9 en 2017 dont 10 vers le logement public ou privé. Ce nombre de relogement pourrait être plus important mais l'accès aux petites typologies de logement est difficile depuis deux ans, leur nombre sur la métropole étant insuffisant par rapport aux besoins.

Pour le parc public, nous avons travaillé avec tous nos partenaires bailleurs habituels. Les relogements ont été faits pour cette année par SLH, OMH, MMH et 3F.

4.5 Implantation géographique à la sortie

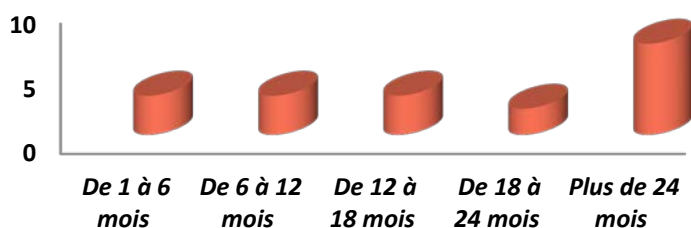
Implantation géographique à la sortie	2018		2017	
Nancy et agglomération	11	73%	9	90%
Non précisé	2	13%	1	10%
Autre département	2	13%		
Totaux	15	100%	10	100%

Trois quart des personnes sont orientées à leur sortie sur le territoire de la métropole du Grand Nancy conformément à leur demande.

4.6 Durée de séjour

Durée de Séjour sur sorties (pers)	2018		2017	
De 1 à 6 mois	3	17%		
De 6 à 12 mois	3	17%	3	30%
De 12 à 18 mois	3	17%	5	50%
De 18 à 24 mois	2	11%		
Plus de 24 mois	7	39%	2	20%
Totaux	18	100%	10	100%

Durées de séjours 2018



En 2018, la durée moyenne de séjour du public sorti des Logements Transitoires est de 20 mois soit 3 mois et demi en plus. Cette évolution s'explique par le fait que 50 % des ménages sont sortis après plus de 18 mois de prise en charge.

Le dispositif prévoit une prise en charge de 6 mois renouvelable 1 fois. Les durées de séjour de 2018 démontrent encore cette année que les problématiques rencontrées par les personnes hébergées courant 2018 ont nécessité une prise en charge dépassant de loin les objectifs de prise en charge en logements transitoires, souvent en lien avec des difficultés de maîtrise de la langue et d'accès à l'emploi (public réfugié) ou à des situations complexes qui nécessitent plus de temps pour stabiliser la situation tant administrative que financière.

5 AVDL - Analyse quantitative et qualitative de la mission AVDL « diagnostic »

Le ménage type accompagné en AVDL en 2018 est :

- ✓ Un homme isolé sans enfant,
- ✓ Originaire de Nancy,
- ✓ Locataire dans le parc public,
- ✓ Possédant des ressources issues du travail,
- ✓ En procédure d'expulsion locative,
- ✓ Rencontrant une problématique de gestion inadaptée des ressources,
- ✓ Redevable d'une dette entre 5 000 et 10 000 €

5.1 Mesures totales orientées dans le cadre de la procédure

Mesures totales orientées dans le cadre de la procédure d'expulsion : 220															
		Mesures AVDL abouties		Mesure AVDL engagées mais non abouties		Mesures AVDL non engagées									
						Refus du projet / non adhésion	Plus de contact	Dette soldée	A quitté le logement	Suivi CMS / CCAS	Refus d'accompagnement en capacité de faire ses démarches en autonomie	Plan d'apurement en cours	en contact avec un avocat	situation conflictuelle	Aucun contact
Assignment	16	3	11	4	22	4	9	3	2	2	2	56	11	145	
CQL	3	0	4	1	13	4	2	0	1	1	0	20	3	52	
CFP	6	2	2	0	3	0	3	0	0	0	0	3	4	23	
Sous total	25	5	17	5	38	8	14	3	3	3	2	79	18		
Total	25	22		155										18	220

Sur les 220 situations orientées, 155 n'ont pas pu débuter notamment pour cause de contact impossible avec les locataires pour la moitié des situations.

66% des situations sont orientées au stade de l'assignation (145 dossiers) mais proportionnellement la majeure partie des mesures engagées le sont au stade du Concours de la Force Publique (10 mesures engagées sur 23 situations orientées – 43%) contre seulement 11% au stade de l'assignation.

65 diagnostics ont pu réellement être engagés en 2018 contre 77 en 2017 sur un nombre de situations orientées identiques.

En parallèle, 4 mesures émanant d'une procédure DALO et une situation d'habitat indigne ont été prises en charge en 2018.

5.2 Typologie des ménages

Typologie des ménages	2018 - TOUTES MESURES CONFONDUES					
	ménages		adultes		enfants	
Hommes isolés	21	32%	21	25%		
Couples avec enfants	12	18%	24	29%	28	52%
Femmes isolées	12	18%	12	14%		
Femmes isolées avec enfants	11	17%	11	13%	21	39%
Couples sans enfant	6	9%	12	14%		
Hommes isolés avec enfants	3	5%	3	4%	5	9%
total	65	100%	83	100%	54	100%

72% des ménages rencontrés sont des personnes isolées ou des familles monoparentales.

Typologie des ménages	2018 - ASSIGNATION					
	ménages		adultes		enfants	
Hommes isolés	13	32%	13	25%		
Couples avec enfants	9	22%	18	35%	22	56%
Femmes isolées avec enfants	8	20%	8	15%	15	38%
Femmes isolées	8	20%	8	15%		
Couples sans enfant	2	5%	4	8%		
Hommes isolés avec enfants	1	2%	1	2%	2	5%
total	41	100%	52	100%	39	100%

Typologie des ménages	2018 - CQL					
	ménages		adultes		enfants	
Hommes isolés	5	50%	5	42%		
Femmes isolées	2	20%	2	17%		
Femmes isolées avec enfants	1	10%	1	8%	2	67%
Couples sans enfant	1	10%	2	17%		
Couples avec enfant	1	10%	2	17%	1	33%
total	10	100%	12	100%	3	100%

Typologie des ménages	2018 - CFP					
	ménages		adultes		enfants	
Hommes isolés	3	21%	3	16%		
Couples sans enfant	3	21%	6	32%		
Femmes isolées avec enfants	2	14%	2	11%	4	33%
Femmes isolées	2	14%	2	11%		
Couples avec enfants	2	14%	4	21%	5	42%
Hommes isolés avec enfant	2	14%	2	11%	3	25%
total	14	100%	19	100%	12	100%

La majorité des ménages rencontrés sont des personnes isolées sans enfant au stage de l'assignation et au stade du CQL:

- au stade de l'assignation, cela concerne 52% des ménages en 2018 contre 65% des ménages en 2017,
- au stade du CQL, 70 % des ménages en 2018 contre 56 % des ménages en 2017,

Au stade du CFP, 35% des ménages en 2018 contre 10% des ménages en 2017 sont des personnes isolées sans enfants. Les ménages avec enfants représentent sur l'année 2017, 62% des ménages reçus.

5.3 Détails des problèmes locatifs et d'hébergement

Détails des problèmes locatifs et d'hébergement	2018					
	Assignation		CQL		CFP	
	ménages		ménages		ménages	
Gestion inadaptée	31	76%	9	90%	12	86%
Logement inadapté	10	24%	1	10%	2	14%
Total	41	100%	10	100%	14	100%

Tout stade de procédure confondu, sur 65 ménages, la procédure d'expulsion est causée par une gestion inadaptée des ressources (52 ménages). Pour 13 ménages, il s'agit de problèmes d'inadéquation entre le montant du loyer et les ressources.

5.4 Provenance géographique

Provenance géographique	2018					
	Assignation		CQL		CFP	
	ménages		ménages		ménages	
Nancy	22	54%	4	40%	7	50%
Vandoeuvre	6	15%	2	20%	2	14%
Laxou	2	5%	0	0%	1	7%
Jarville	2	5%	1	10%		
Tomblaine	2	5%				
Dombasle-sur-Meurthe	2	5%				
Saulxures-lès-Nancy	1	2%	1	10%		
Saint-Nicolas de Port	1	2%			1	7%
Villers-les-Nancy	1	2%				
Essey-lès-Nancy	1	2%				
Malzéville	1	2%	1	10%	1	7%
Saint-Max					1	7%
Maxéville			1	10%	1	7%
total	41	100%	10	100%	14	100%

Au stade de l'assignation :

- 54 % des ménages sont locataires sur la ville de Nancy,
- 15 % des ménages sont locataires sur Vandoeuvre,
- 24 % des ménages sont locataires sur les autres communes de la Métropole du grand Nancy.

Au stade du CQL :

- 40 % des ménages sont locataires sur la ville de Nancy.
- 20 % des ménages sont locataires sur Vandoeuvre,

Au stade du CFP :

- 50 % des ménages sont locataires sur la ville de Nancy,
- 14 % des ménages sont locataires sur la ville de Vandoeuvre.

5.5 Détails bailleurs

Bailleur	2018					
	Assignment		CQL		CFP	
	ménages		ménages		ménages	
Privé	17	41%	2	20%	3	21%
3F	8	20%				
Batigère	7	17%	3	30%	4	29%
OMH	4	10%	1	10%	4	29%
MMH	2	5%	2	20%	1	7%
Vilogia	2	5%	1	10%		
SLH	1	2%	1	10%	1	7%
NLE					1	7%
total	41	100%	10	100%	14	100%

Au stade de l'assignation :

- 59 % des ménages en 2018 contre 70% en 2017 sont locataires du parc public,
- 41 % des ménages sont locataires d'un logement du parc privé contre 30% en 2017.

Au stade du CQL :

- 80 % des ménages sont locataires d'un logement du parc public contre 44% en 2017,

Au stade du CFP :

- 79 % des ménages sont locataires du parc public contre 77% en 2017

5.6 Montant des dettes locatives

Montant des dettes locatives	2018					
	Assignment		CQL		CFP	
	ménages		ménages		ménages	
< 2000€	10	24%	2	20%	4	29%
entre 2000€ et 5000€	19	46%	3	30%	7	50%
entre 5000€ et 10 000€	6	15%	3	30%	2	14%
> 10 000€	6	15%	2	20%	1	7%
total	41	100%	10	100%	14	100%

Au stade de l'assignation :

- 46 % des ménages ont une dette entre 2 000 euros et 5 000 euros,
- 15 % des ménages ont une dette supérieure à 10 000 euros contre 3% en 2017.

Au stade du CQL :

- 30 % des ménages ont une dette entre 5 000 et 10 000 euros,

- 20 % des ménages ont une dette supérieure à 10 000 euros contre 33% en 2017.

Au stade du CFP :

- 79 % des ménages ont une dette inférieure à 5 000 euros contre 55% en 2017,
- 21 % des ménages ont une dette supérieure à 5 000 euros.

5.7 Ressources des ménages

Ressources principales	2018					
	Assignment		CQL		CFP	
	ménages		ménages		ménages	
Salaire	16	39%	3	30%	5	36%
RSA	10	24%	3	30%	2	14%
Indemnisation Pôle Emploi	7	17%	1	10%	4	29%
sans ressources	3	7%				
AAH	2	5%	1	10%	1	7%
Retraite	1	2%	2	20%	1	7%
Pension invalidité	1	2%			1	7%
garantie jeune	1	2%				
total	41	100%	10	100%	14	100%

Au stade de l'assignation :

- Seulement 58% des ménages en 2018 contre 89% en 2017 possèdent des ressources issues du travail (salaire, indemnisation pôle emploi ou retraite),
- 7% en 2018 contre 5 % des ménages en 2017 sont sans ressource.

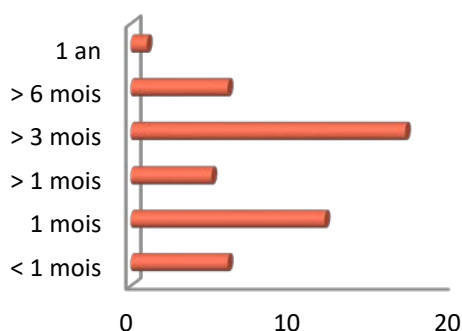
Au stade du CQL :

- 60% en 2018 contre 66 % des ménages en 2017 possèdent des ressources issues du travail (salaire, indemnisation pôle emploi, retraite ou RSA activité) ,
- En 2018, 340% des ménages bénéficient des minimas sociaux ; cela concernait 22% des ménages en 2017.

Au stade du CFP :

- 72 % des ménages en 2018 contre 62% en 2017 possèdent des ressources issues du travail (salaire, indemnisation pôle emploi ou retraite),
- 28 % des ménages bénéficient de l'AAH ou pension d'invalidité ou RSA en 2018.

5.8 Durées des mesures



La durée des mesures est en évolution cette année avec l'extension de la mission à des accompagnements permettant aux ménages d'être soutenus dans leurs projets jusqu'à l'orientation vers les services de droit commun ou spécialisé.

5.9 Préconisations fin de mesure au stade de l'assignation

Préconisations fin de mesure au stade de l'assignation		Ménages
Diagnostiques réalisés (avec adhésion complète du ménage)		16
Relais Service Social Départemental		2
Relais Assistante Sociale de l'employeur		
Relais Conseillère en Economie Sociale et Familiale		
Relais CMP		
Relais Assistante Sociale CROUS		
Accompagnement Social lié au Logement		3
Aucune :		
Aucune orientation, en capacité d'effectuer les démarches en autonomie		4
A quitté le logement		1
Ne souhaite pas d'accompagnement social		6
Préconisations fin de mesure au stade du CQL		Ménages
Diagnostiques réalisés (avec adhésion complète du ménage)		3
Relais Service Social Départemental		1
Accompagnement Social lié au Logement		1
Orientation en Résidence Sociale		1
Préconisations fin de mesure du CFP		Ménages
Diagnostiques réalisés (avec adhésion complète du ménage)		6
Accompagnement Social lié au Logement		1
Relais Service Social Départemental		1
Relais Conseillère en Economie Sociale et Familiale		1
Dettes soldées		1
Orientation CHRS		1
Aucune :		
Ne souhaite pas d'accompagnement social		1

Sur les 25 diagnostics engagés et aboutis, 12 relais ont été effectués à la suite de notre intervention, 7 ménages n'ont pas souhaité être accompagnés malgré un besoin évalué.

6 Mission d'accompagnement au logement des réfugiés

Cette mission ayant début en septembre 2018, l'activité ne repose que sur 4 mois dont un consacré à l'installation de la mission.

Typologie	2018			
	Ménages		Adultes	
Hommes isolés	7	41%	7	30%
Couples avec enfants	6	29%	12	43%
Femmes isolées avec enfants	3	18%	3	13%
Femmes isolées	1	6%	1	9%
totaux	17	94%	23	96%

Au total :

- **17 ménages** ont été rencontrés dont 8 hommes ou femmes isolés et 9 ménages avec enfants
- **42 personnes** dont 23 adultes et 19 enfants

17 mesures d'accompagnement social ont été orientées dont :

- 4 accompagnements débutés après le relogement
- 1 accompagnement débuté en amont du relogement
- 5 accompagnements validés mais qui débiteront lors du relogement
- 2 accompagnements validés mais pas encore débutés
- 5 accompagnements validés mais qui se sont arrêtés pour cause d'orientation autre que logement autonome

7 Démarche d'amélioration continue

L'établissement est engagé durablement dans une recherche d'amélioration continue de ses pratiques par l'évaluation des effets de ses prestations sur les usagers. Le dossier de l'utilisateur intègre les deux questionnaires de satisfaction concernant les thématiques particulièrement évaluées.

Pour cela, priorité a été donnée à certains objectifs des 8 axes stratégiques formalisés pour la période 2014 – 2018 :

- l'actualisation du projet d'établissement,
- le renforcement du droit des usagers,
- l'harmonisation des pratiques professionnelles lors des admissions,
- renforcer les partenariats en identifiant des interlocuteurs privilégiés,
- enrichir les compétences des salariés de l'établissement en identifiant des professionnels ressources,
- organiser et mettre en œuvre une gestion de la qualité en rendant effective la procédure de dossier de l'utilisateur et d'accueil et d'admission,
- s'approprier et mettre en œuvre les RBPP : questionnements éthiques, bientraitance, expression et participation des usagers, attente de la personne et projet personnalisé.

L'implication des usagers se poursuit depuis au travers d'enquêtes de satisfaction sur deux thématiques :

- L'accès à l'autonomie par l'obtention d'un logement et la capacité à l'habiter et à s'y maintenir.



Cette thématique est commune à l'ensemble des établissements de l'ARS engagés dans la démarche d'évaluation interne. La passation de ce questionnaire se fait au moment de la sortie du résident.

La qualité de l'accueil et de l'admission, depuis la présentation de la prestation et du premier contact jusqu'à la signature du contrat de séjour. La passation de ce questionnaire se fait un peu après l'admission.

Les résultats des enquêtes sont présentés ci-dessous selon le protocole suivant :

Un questionnaire par adulte a été remis.

Les nombres sont exprimés en pourcentage des résultats satisfaisant = cumul des réponses bien + très bien

-  Satisfaction globale
-  Niveau de satisfaction <= 80%

7.1 Principaux constats sur la thématique « l'accès à l'autonomie par l'obtention d'un logement et la capacité à s'y maintenir ».

Les résultats sont présentés ici de façon globalisée intégrant le CHRS collectif, le CHRS diffus et les logements transitoires.

Taux de retour global des questionnaires sur la période du 1/01/18 au 31/12/18 : 47 %

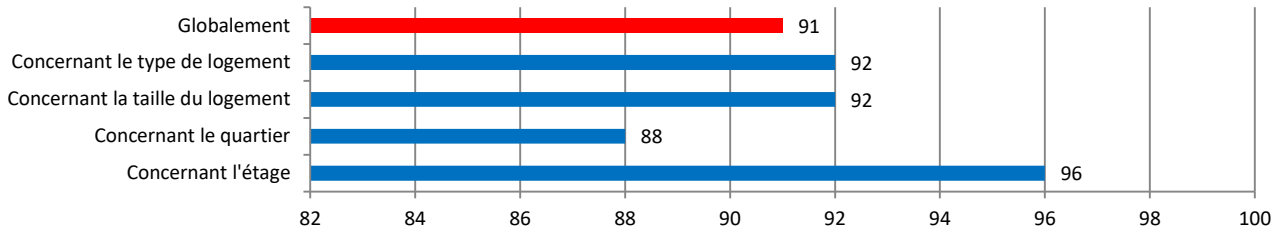
- dont CHRS collectif : 33%
- dont CHRS diffus et LT : 58%

Le taux de retour des questionnaires est en hausse par rapport aux années précédentes. Par contre, 35% des questionnaires sont revenus sans réponse aux questions posés.

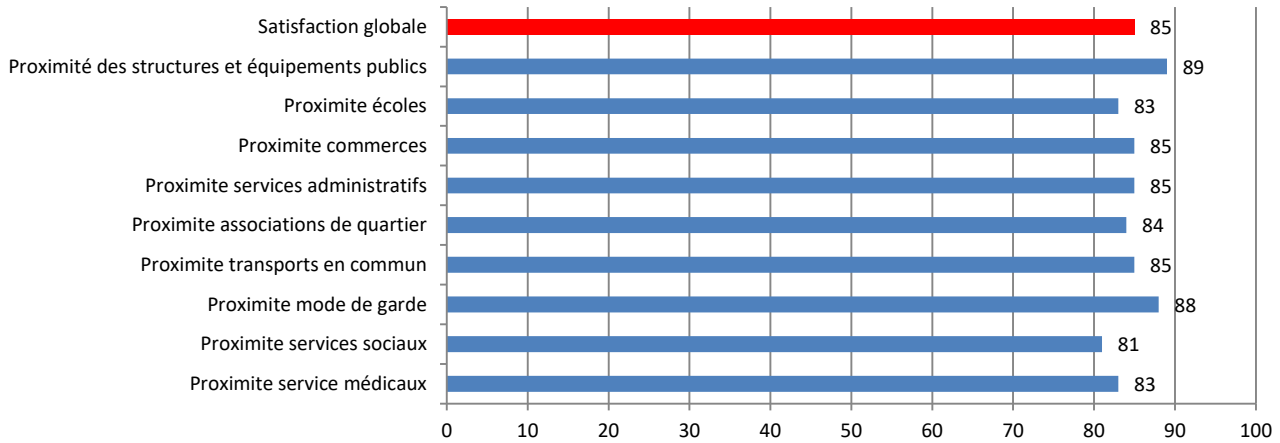


Niveau de satisfaction globale (30 réponses) = 87 %

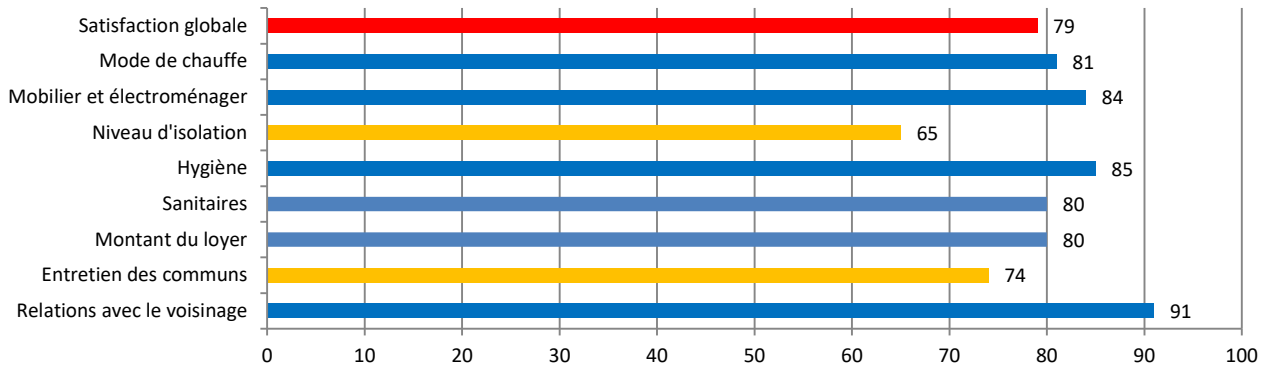
Respect des souhaits en matière de logement

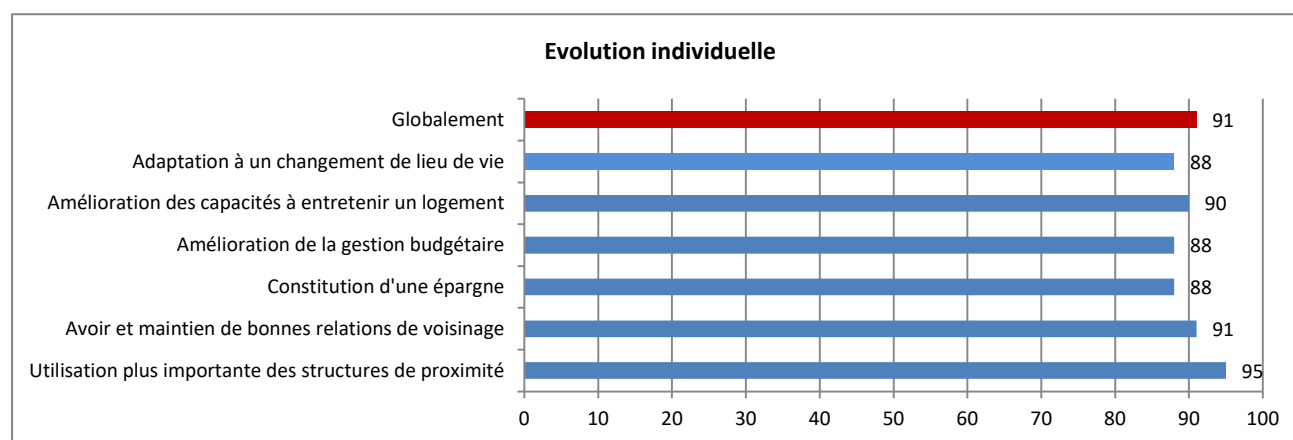
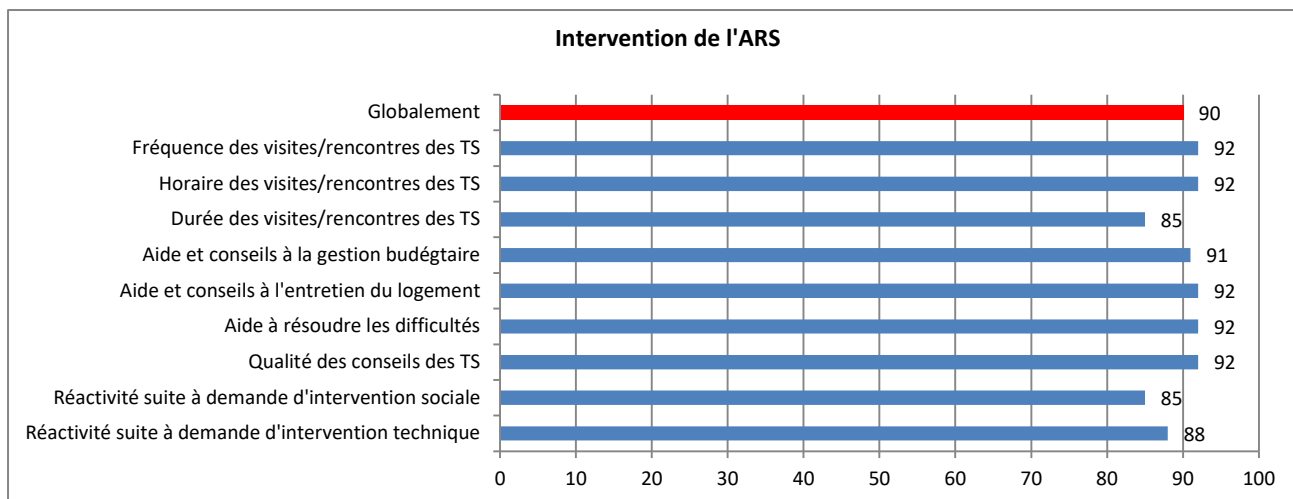


Localisation du logement



Confort et équipement du logement





7.2 Principaux constats sur la thématique « la qualité de l'accueil et de l'admission ».

Les résultats sont présentés ici de façon différenciée entre le CHRS collectif et le CHRS diffus et les logements transitoires.

Taux de retour global des questionnaires sur la période du 1/01/18 au 31/12/18 : 41 %

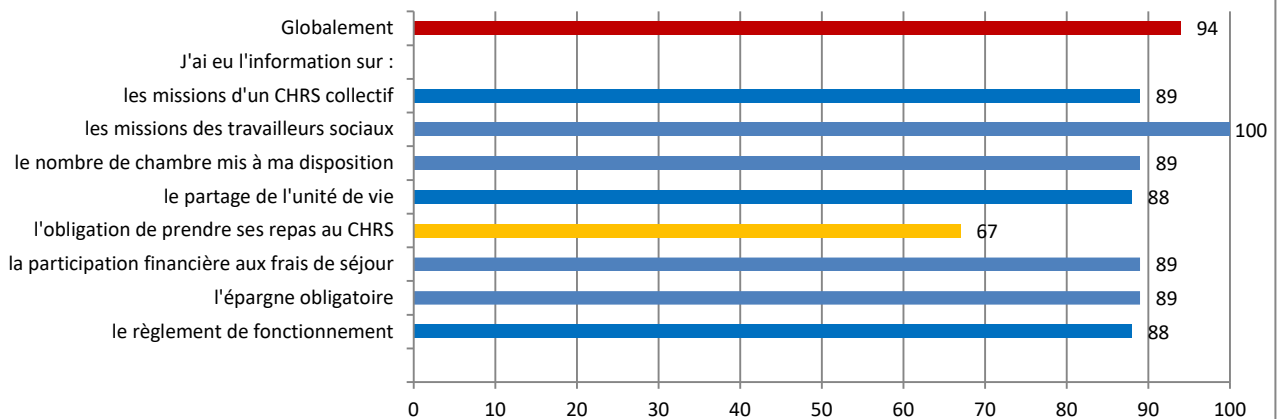
- dont CHRS collectif : 37%
- dont CHRS diffus et LT : 44%

Le taux de retour des questionnaires est en hausse par rapport aux années précédentes.

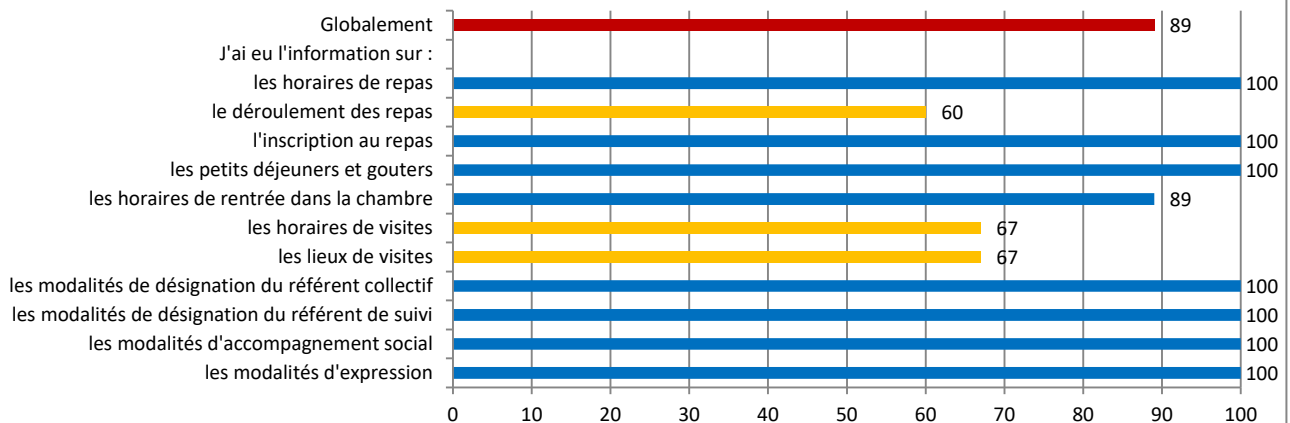
Sur le CHRS collectif

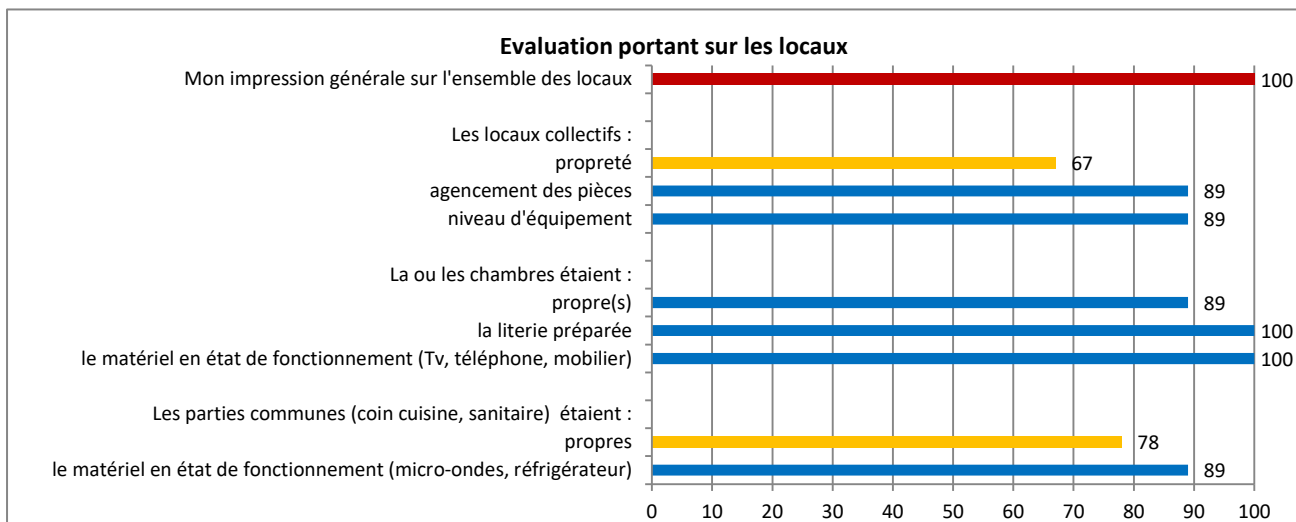
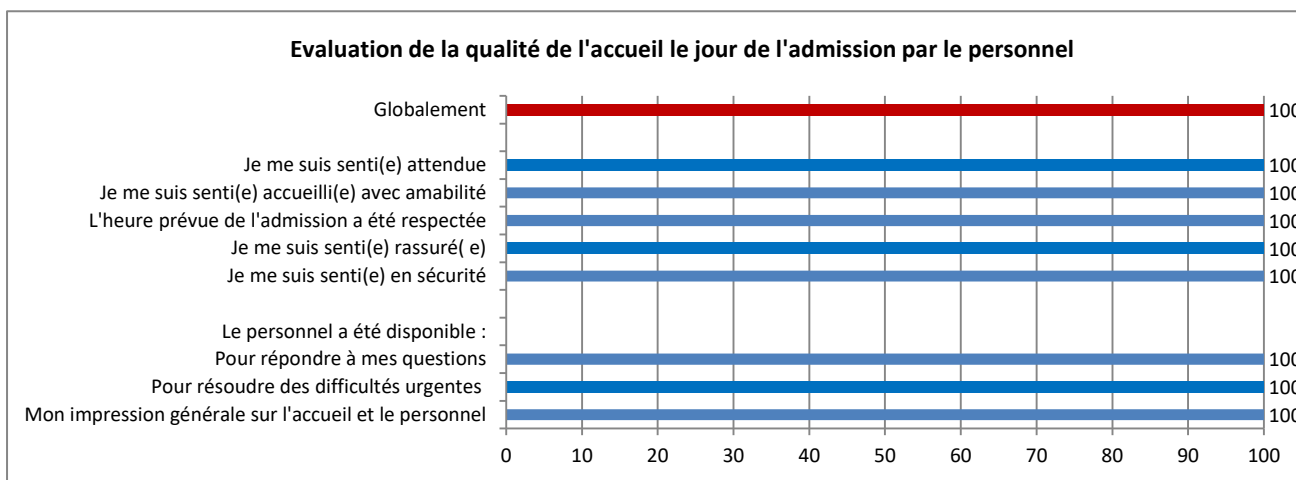
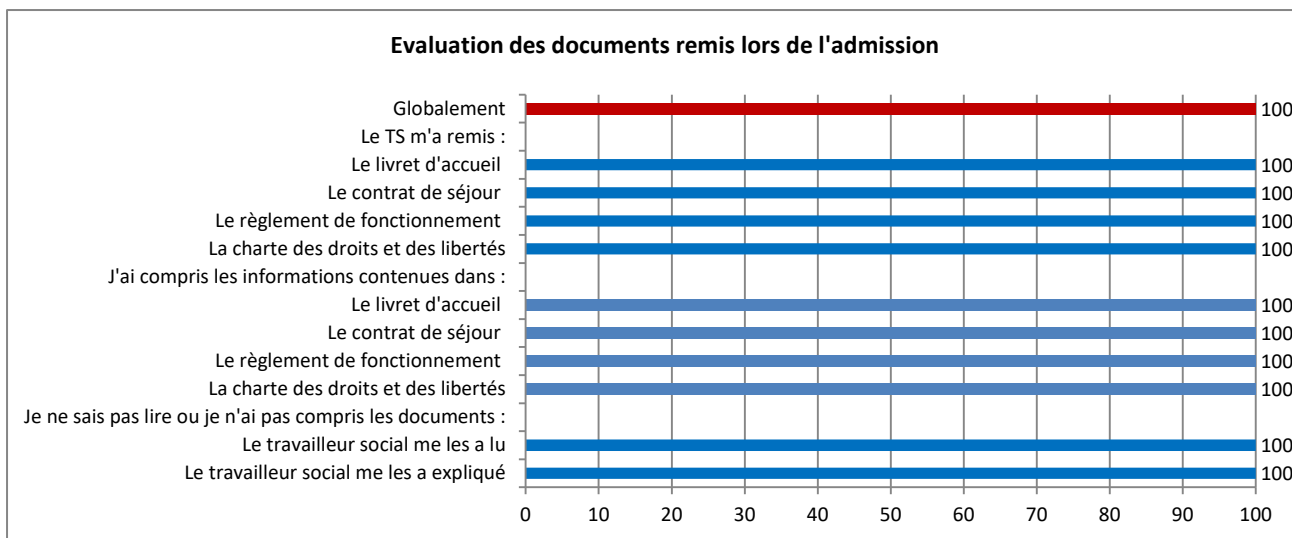
Niveau de satisfaction globale (10 réponses) = 93 %

Qualité des informations données avant l'admission

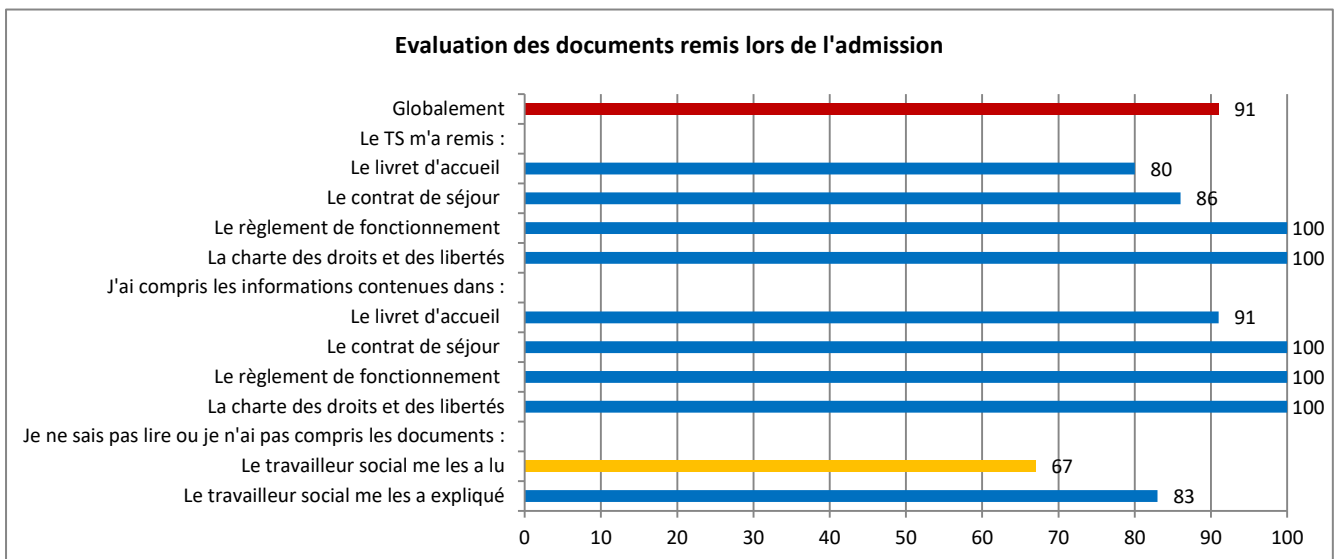
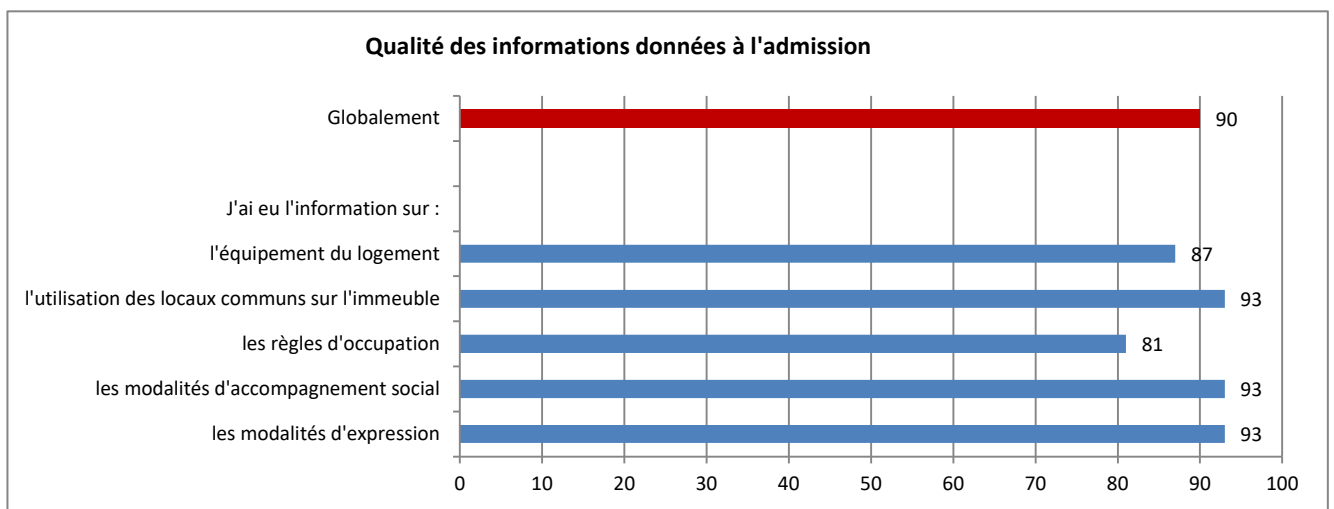
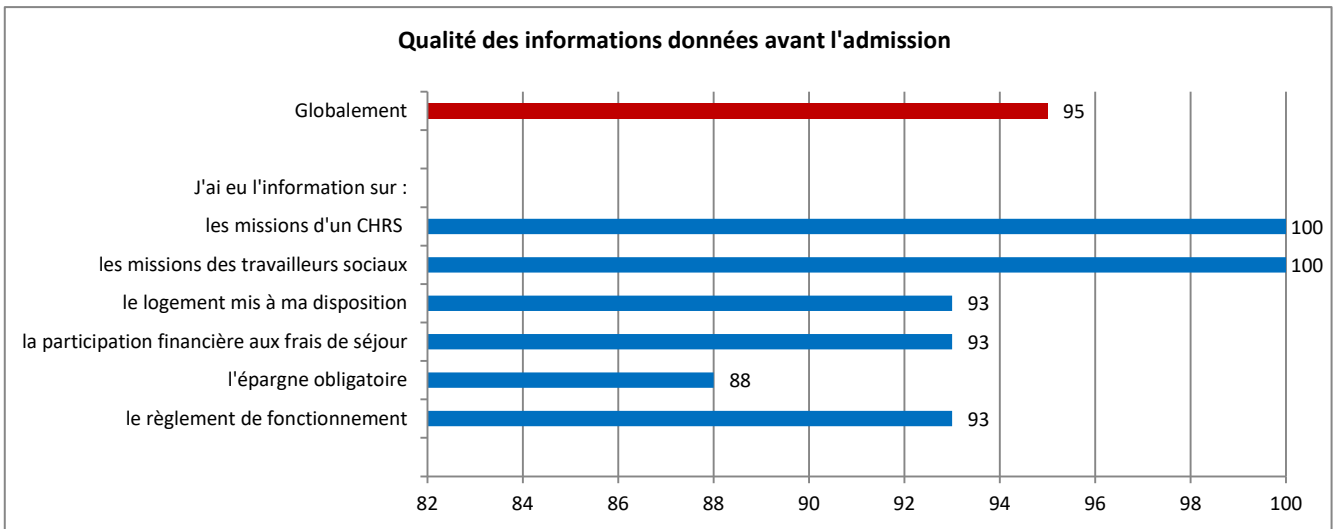


Qualité des informations données à l'admission

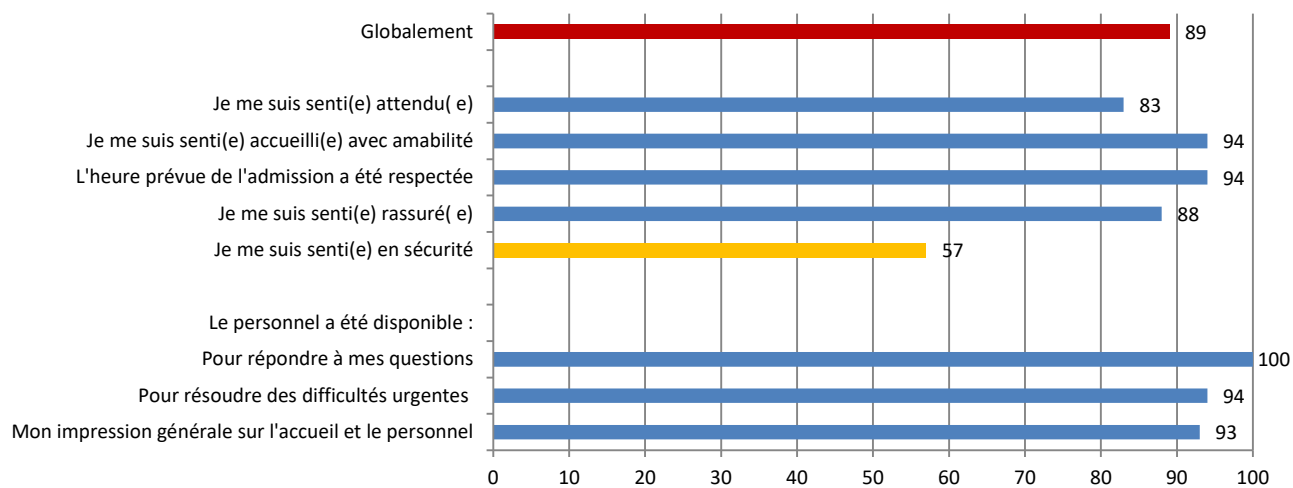




Sur le CHRS diffus et les Logements transitoires



Evaluation de la qualité de l'accueil le jour de l'admission par le personnel



Evaluation portant sur les locaux

