



C.H.R.S.-D.A.U.F.

Dispositif d'accueil d'urgence pour femmes (avec enfants)

**RAPPORT D'ACTIVITÉ
2019**

INTRODUCTION	3
A – CAPTATION, MISE A DISPOSITION D’APPARTEMENTS ET INTERVENTION TECHNIQUE DE SOLIHA PROVENCE	4
B - ÉQUIPE ARS ET L’ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	5
C - ACTIVITÉ D’ACCOMPAGNEMENT EN 2019	7
Public accueilli et durée moyenne de séjour	7
Répartition par âge des adultes	7
Répartition par âge des enfants	8
Type de public accueilli	8
Nombre de non admissions	8
D - SECTEURS GÉOGRAPHIQUES D’ORIGINE DES MÉNAGES ET NATIONALITÉS DES PERSONNES ACCUEILLIES	9
Origine géographique des 99 ménages, à l'entrée du DAUF	9
Nationalité des 248 personnes accueillies	9
E – MOTIFS D’ENTRÉE AU CHRS-DAUF ET RÉSIDENCES AVANT LA DEMANDE	10
Motif des demandes d'entrée (99 ménages)	10
Résidences avant la demande	10
F – NATURE DES RÉPONSES APPORTÉES PAR LE CHRS-DAUF	10
Les supports d’accompagnement social	11
Les thématiques cibles de l’accompagnement social (5076 actes d’accompagnement)	12
G – MOTIFS DE SORTIE ET DESTINATIONS APRÈS LE CHRS-DAUF	13
Motifs de sortie	13
Destinations des familles à la sortie	13
CONCLUSION	14

INTRODUCTION

En novembre 2012, les associations SOLIHA Provence et ARS ont soumis un projet suite à un appel à projets lancé par la DDCS (actuellement DDD/DRDJSCS), pour une prestation de mise à l'abri au sens de l'article L.345-2-2 du CASF. La mission principale était d'assurer l'ouverture et la gestion d'un dispositif d'hébergement sur Marseille, prioritairement pour les publics précités, pendant la période hivernale 2012-2013.

Le projet des associations SOLIHA Provence et ARS était d'apporter une réponse aux demandes présentées par les femmes avec enfants et les familles auprès du SIAO des Bouches du Rhône, notamment par la « commission familles » de cet organisme.

Il s'agit pour nos deux associations, en collaboration avec le 115, de proposer un hébergement d'urgence, articulé avec un accompagnement social soutenu. Ainsi, dès le 1^{er} décembre 2012, sur le programme « Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables », SOLIHA Provence 13 a mis des logements à disposition de ménages sans abri, pour la durée de 4 mois sur la ville de Marseille. Les familles concernées ont ainsi pu intégrer des logements temporaires, à partir de contrats d'occupation précaire, pour la durée nécessaire à leur mise à l'abri, associé à un accompagnement social de proximité réalisé par notre partenaire, l'Association pour la Réadaptation Sociale.

A l'issue d'une première période considérée comme fructueuse eu égard aux objectifs attendus, ce dispositif expérimental a été prorogé sur toute l'année 2013, puis finalement pérennisé sous sa forme CHRS d'Urgence en 2014.

Pour une collaboration efficace dans la réalisation de la mission d'hébergement des personnes sans-abri, deux conventions régissent :

- le partenariat sur le dispositif

Elle porte essentiellement sur les attributions des deux associations, qui doivent réaliser, en collaboration avec le 115 :

- L'hébergement en collectif et/ou en diffus pour une capacité de 93 places ; assurer l'interface avec les bailleurs (SOLIHA Provence)
- Les diagnostics sociaux auprès de chacun des ménages (A.R.S)
- Les orientations vers des solutions d'hébergement et/ou de logement pendant et au terme de la durée du dispositif (A.R.S).
- Un suivi social d'une durée de 6 mois pour les ménages devenant locataires.

- une modalité d'occupation précaire

La rédaction d'une telle convention se justifiait par l'existence de circonstances particulières légitimant la précarité ; notamment l'hébergement à titre transitoire des ménages orientés par le 115, dans l'attente de trouver une solution d'hébergement ou de logement plus pérenne. Cette convention a prévu que l'attribution des logements à l'ARS se fasse pour une durée limitée.

A – Captation, mise à disposition d'appartements et intervention technique de SOLIHA Provence

En plus de la coordination administrative du CHRS-DAUF, SOLIHA Provence assure la captation, la gestion immobilière des logements de l'entretien technique et les réparations diverses.

Le parc d'hébergement du CHRS-DAUF est constitué de 33 appartements captés et mis à disposition par SOLIHA Provence

Durant l'année 2019, SOLIHA Provence a mis 2 nouveaux appartements à disposition pour remplacer deux autres que nous avons dû restituer.

Pour cette année, les interventions de SOLIHA 13 se répartissent comme suit :

- volume d'interventions techniques et de maintenance = 391 Heures de régie soit environ 410 interventions, avec, en 2019, davantage de remise en peinture de logements que l'année précédente
- typologie des interventions techniques et de maintenance = changement d'ampoules, réparations sur fuites de robinets, débouchage d'éviers, changement de battants wc, changement de poignées de porte, sécurisation et remplacement de vitre de fenêtres brisées, changement de serrures, remise en peinture d'un logement, ...

À SOLIHA Provence, le personnel affecté à la gestion locative et celui affecté aux interventions techniques et de maintenance comprennent :

	Nombre d'agents	Nombre d'ETP
Direction encadrement	1	0,10
Administration Gestion locative	2	0,20
Services généraux (maintenance technique & réparation)	2	0,20

B - Équipe ARS et l'accompagnement social

Le cadre est précisé dès l'entrée sur le dispositif, notamment en ce qui concerne la mise à l'abri et la recherche de logement. L'admission au CHRS DAUF porte sur une occupation transitoire. Il faut en penser la sortie dès le début.

Des responsabilités seront identifiées et partagées entre le ménage et l'intervenant social. La coréalisation d'un « *diagnostic partagé* » prenant en considération les difficultés du ménage et les potentiels, constitue un axe fort de l'accompagnement social que nous souhaitons mettre en place.

Le logement représente un support opérationnel afin de travailler des apprentissages à différents niveaux ainsi que la valorisation des compétences pour chacun au travers de :

- La vie quotidienne,
- La gestion du budget / l'alimentation,
- La responsabilisation sur la vie quotidienne, dont l'entretien de l'appartement ; l'occupation de l'hébergement repose sur des principes, stipulés dans le règlement de fonctionnement
- La socialisation : les relations de voisinage, dans le quartier,
- L'autonomie progressive avec les services et institutions de droit commun.

Quelques éléments concrets d'action sur le CHRS DAUF :

- Accompagnements physiques au niveau des démarches, si nécessaire,
- Visites régulières dans le logement,
- Travail sur le budget, l'activation ou la réactivation des droits,
- Liens réguliers avec les partenaires sociaux des dispositifs de droit commun
- Accompagnement à la (re)scolarisation des enfants
- Accompagnement à l'accès aux soins
- Démarches d'accès au logement autonome adapté.

Les différentes étapes du parcours :

- ✓ **Admission et hébergement** : premier entretien d'accueil réalisé par une travailleuse sociale référente désignée, installation dans le lieu d'hébergement (état des lieux, remise des clés, ...).
Remise du livret d'accueil, lecture et échanges,
Signature du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement pour une durée d'un mois, éventuellement renouvelable, après évaluation concertée.
Depuis octobre 2017, une participation financière est demandée à chaque ménage, selon le barème suivant :
 - famille ayant quelques revenus réguliers (minima sociaux ou autres) = 1€ par jour ; soit 30 ou 31€ par mois et par ménage (sauf février, 28 ou 29€),
 - famille n'ayant aucun revenu régulier = 10€ par mois.
- ✓ **Réalisation d'un « Diagnostic social partagé » avec chaque famille :**

Entretiens réalisés au travers de **visites à domicile** régulières dans le logement (au minimum 1fois par semaine au début). Dès le deuxième entretien, les travailleurs sociaux réalisent avec chaque famille un diagnostic social à partir d'un recueil d'informations administratives dans les différents domaines de la vie, ainsi que sur le parcours dans les différents domaines de la vie des ménages (résidentiel, santé, professionnel, social ...).

Évaluation individuelle et personnalisée : il s'agit de repérer les besoins et les capacités d'action des membres de la famille afin de définir ensemble et immédiatement les démarches prioritaires à réaliser.

A chaque entretien qui suivra, une évaluation est réalisée avec chaque ménage pour réajuster en fonction des besoins et des potentiels.

Projet d'accompagnement personnalisé : ces objectifs et actions à mettre en œuvre sont déterminées avec le ménage et il est aussi précisé qui fait quoi, auprès de quel organisme et dans quel délai.

Une évaluation régulière et en continu : cette évaluation est actualisée ensuite, dans chacun des domaines mobilisés prioritairement, à chaque entretien de visite à domicile. En fonction des résultats, il est préconisé, au terme d'un mois :

- Soit, un renouvellement d'un mois, avec une redéfinition concertée des objectifs, des actions et des moyens.
- Soit, un arrêt du séjour. Selon la situation, il peut être à l'initiative du ménage ou du dispositif. Dans tous les cas, nous préparons la sortie, en amont avec la famille. Soit, dans le cadre de relais et d'une coordination avec le 115 et les partenaires CHRS, Centres maternels... Soit, avec les logeurs, en majorité, des agences immobilières privées, et notre partenaire SOLIHA Provence.

À la suite du premier entretien d'accueil qui déclenche l'entrée dans le logement, le travailleur social le règlement de fonctionnement du dispositif et l'explique. Après cet échange, si la famille en accepte les conditions, elle signe le document en même temps que le contrat de séjour.

La famille accueillie doit être en mesure au minima de vivre seule dans un hébergement autonome et de coopérer à l'accompagnement mis en place. Ainsi, elle s'engage accepter le soutien si besoin et mettre en œuvre des moyens nécessaires pour la réalisation du projet personnalisé. La famille doit adhérer au principe des rencontres régulières avec le travailleur social référent au minima 1 fois par semaine, à leur domicile. Elle peut mettre fin à tout moment à sa prise en charge.

Les familles s'engagent à :

- Entretien quotidiennement le logement en le maintenant propre.
- Pour celles qui perçoivent des ressources, il a été décidé de ne pas demander de participation financière au loyer, mais par contre, qu'elles réalisent des économies pour préparer leur sortie. Les travailleurs sociaux font régulièrement le point avec la collaboration et l'adhésion des familles à ce sujet.
- Être présentes dans la réalisation des entretiens fixés avec le travailleur social, une fois/ semaine, en fonction de chaque situation, à leur domicile.
- A se mobiliser et réaliser les démarches d'insertion définies avec le travailleur social référent, dans leur projet personnalisé.
- A informer le travailleur social de tout problème dans l'appartement, ou/et changement dans sa situation.

L'équipe :

- 3 travailleuses sociales (AS, CESF) = 3 ETP
- 1 secrétaire = 0,10 ETP

Depuis 2017, la coordination technique de la mission sociale (ARS) est réalisée par une travailleuse sociale, la plus expérimentée, désignée par le Directeur général de l'ARS. Cette désignation est communiquée à SOLIHA Provence.

C - ACTIVITÉ D'ACCOMPAGNEMENT en 2019

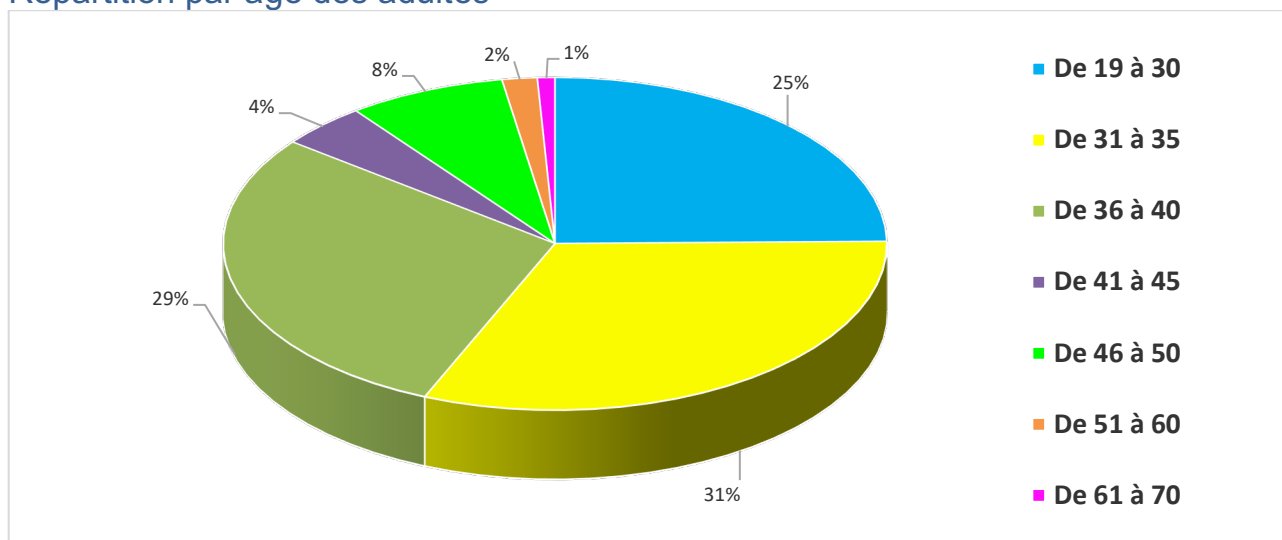
Public accueilli et durée moyenne de séjour

Ont été accueillis et accompagnés sur le CHRS DAUF 99 ménages dont 18 couples avec enfants et 81 femmes seules avec enfants

248 personnes ont été accompagnées, dont **117 adultes et 131 enfants**. Il y a eu deux naissances durant le séjour de deux ménages au CHRS DAUF.

En tout ce sont **27 128 journées** d'hébergement/accompagnement, qui ont été réalisées pour une **durée moyenne de séjour de 104 jours** (soit 3mois et 14 jours).

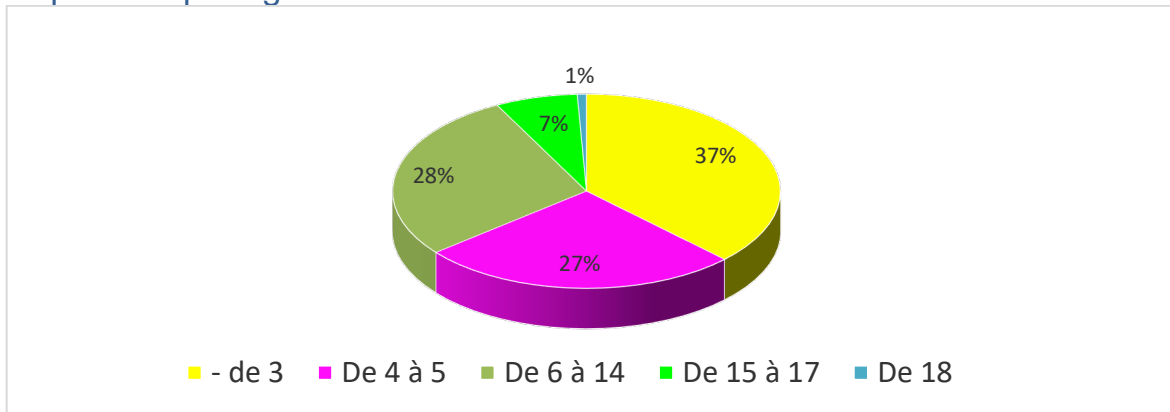
Répartition par âge des adultes



- 19/30 ans = 29 personnes
- 31/35 ans = 37 personnes
- 36/40 ans = 34 personnes
- 41/45 ans = 5 personnes
- 46/50 ans = 9 personnes
- 51/60 ans = 2 personnes
- 61/70 ans = 1 personne

La répartition de l'âge des mères ou parents est compris majoritairement entre 19 et 40 ans. Les conjoints (maris ou compagnons) sont souvent plus âgés ; mais le CHRS DAUF accueille majoritairement de jeunes parents accompagnés de jeunes enfants.

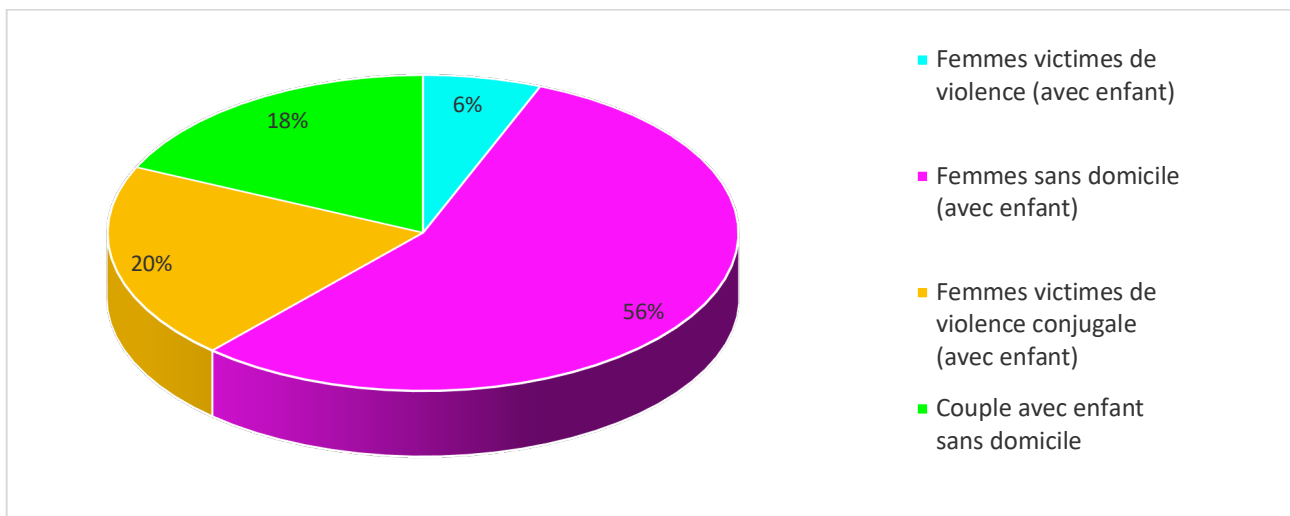
Répartition par âge des enfants



- moins de 3 ans = 49 enfants
- 4/5 ans = 35 enfants
- 6/14 ans = 37 enfants
- 15/17 ans = 9 enfants
- 18 ans = 1 enfant

Près de 65% des enfants accueillis avec leurs parents ont moins de 5 ans.

Type de public accueilli



La rupture d'hébergement comme principal vient confirmer la nécessité de mise à l'abri, suivie des différentes conséquences dramatiques de violences dont les femmes sont les victimes.

Nombre de non admissions

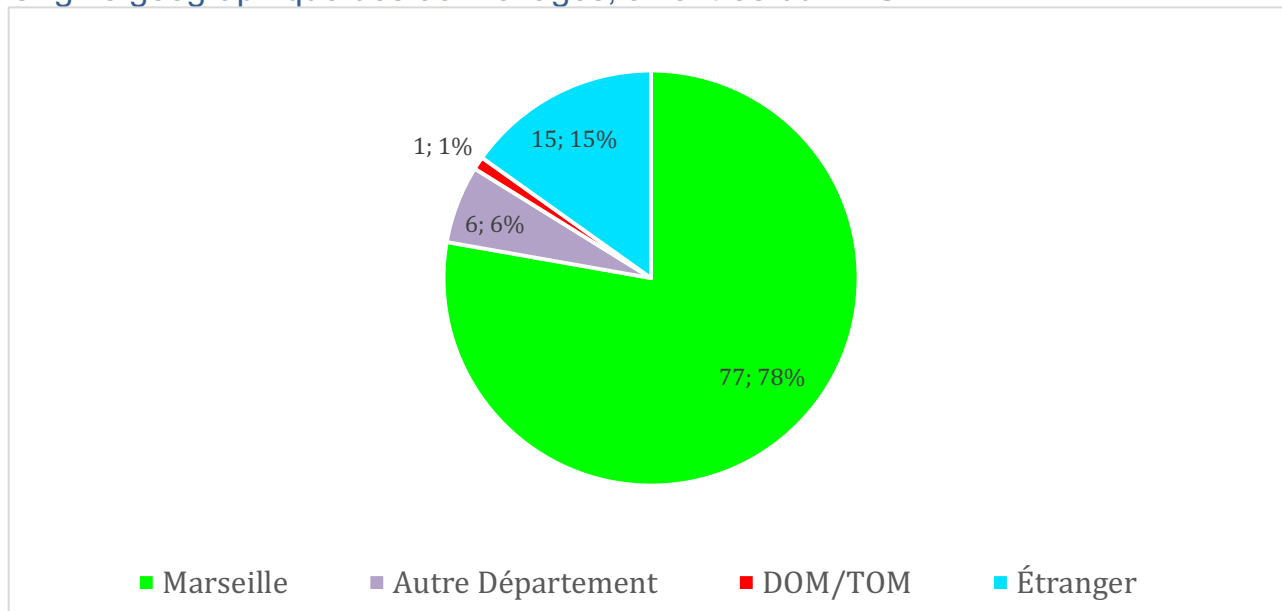
Il y a eu 117 non admissions en 2019. Il y a principalement quatre motifs de non admission, comme lors des précédentes années :

- la taille du ménage excédant 4 personnes ; initialement, le CHRS DAUF est prévu pour accueillir soit une femme et deux enfants, soit un couple avec 1 enfant, soit (exceptionnellement sur 3 logements) un couple avec deux enfants
- non réponse à nos contacts (après contact donné par le 115)
- au final, refus de la personne d'intégrer le dispositif

- le manque d'hébergement disponible au moment de la sollicitation d'entrée sur le CHRS DAUF.

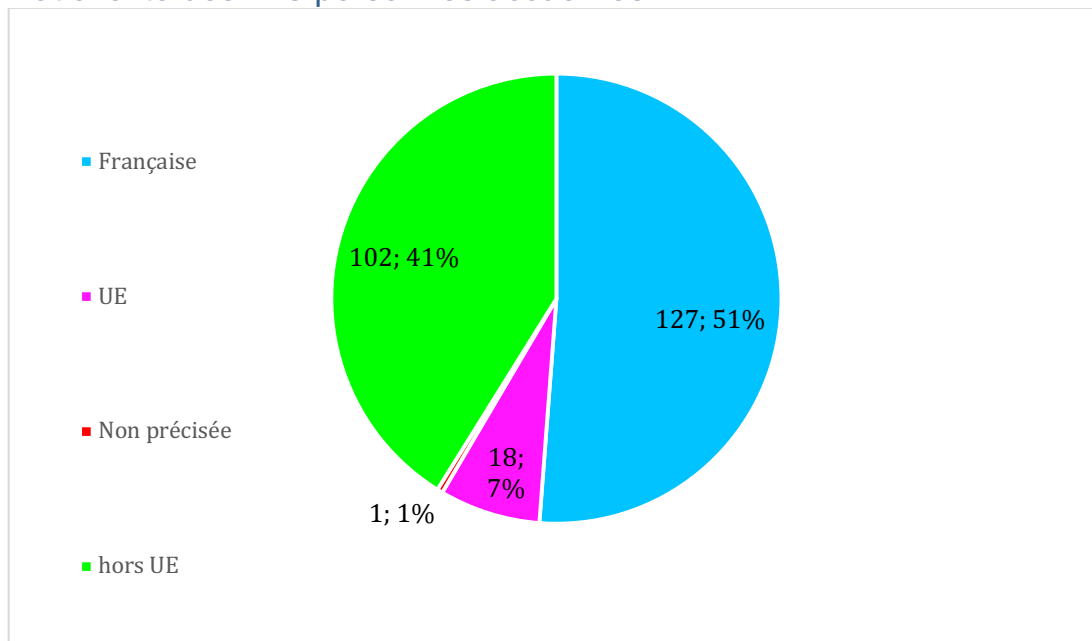
D - SECTEURS GÉOGRAPHIQUES D'ORIGINE DES MÉNAGES ET NATIONALITÉS DES PERSONNES ACCUEILLIES

Origine géographique des 99 ménages, à l'entrée du DAUF



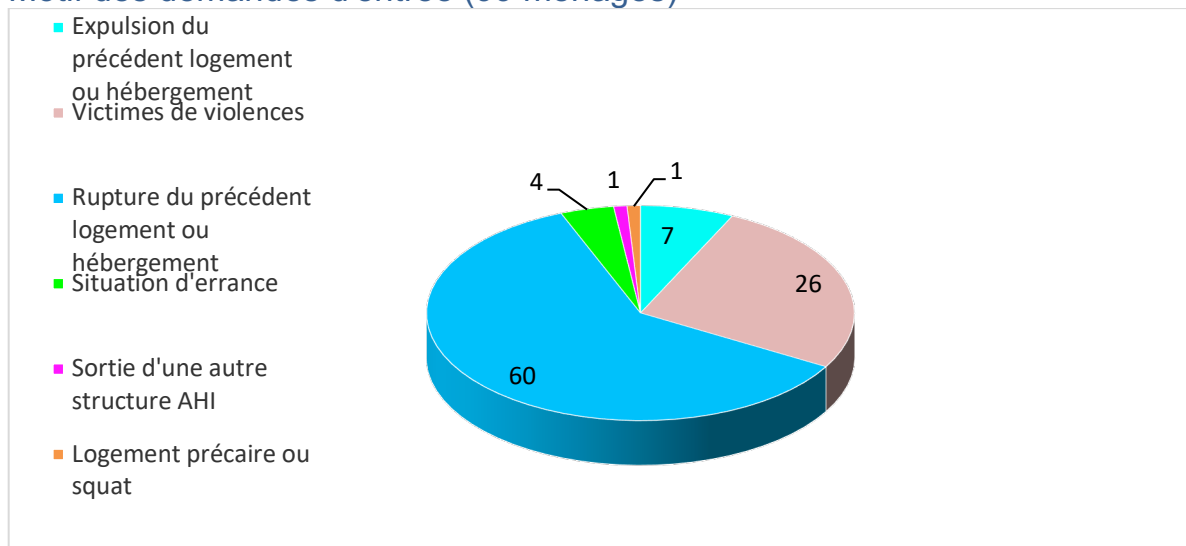
Il s'agit ici de l'aire déclarée comme principale zone de fixation durant le dernier mois avant l'accès au CHRS DAUF. Plus des trois-quarts des familles accueillies sur le DAUF sont originaires de Marseille.

Nationalité des 248 personnes accueillies

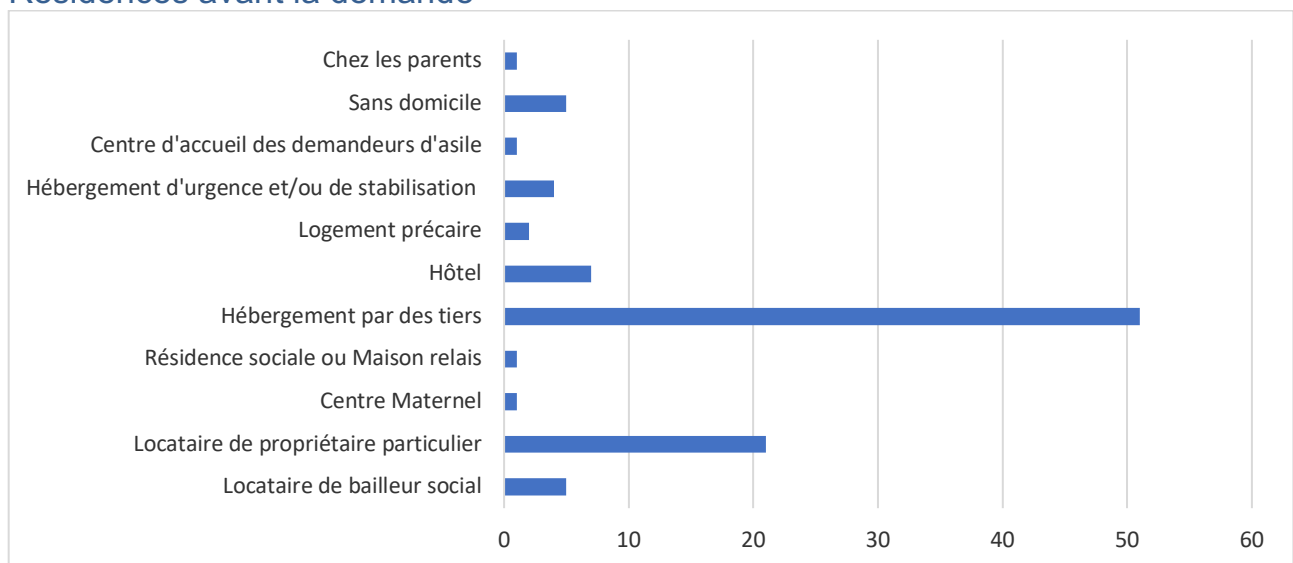


E – MOTIFS D'ENTRÉE AU CHRS-DAUF ET RÉSIDENCES AVANT LA DEMANDE

Motif des demandes d'entrée (99 ménages)



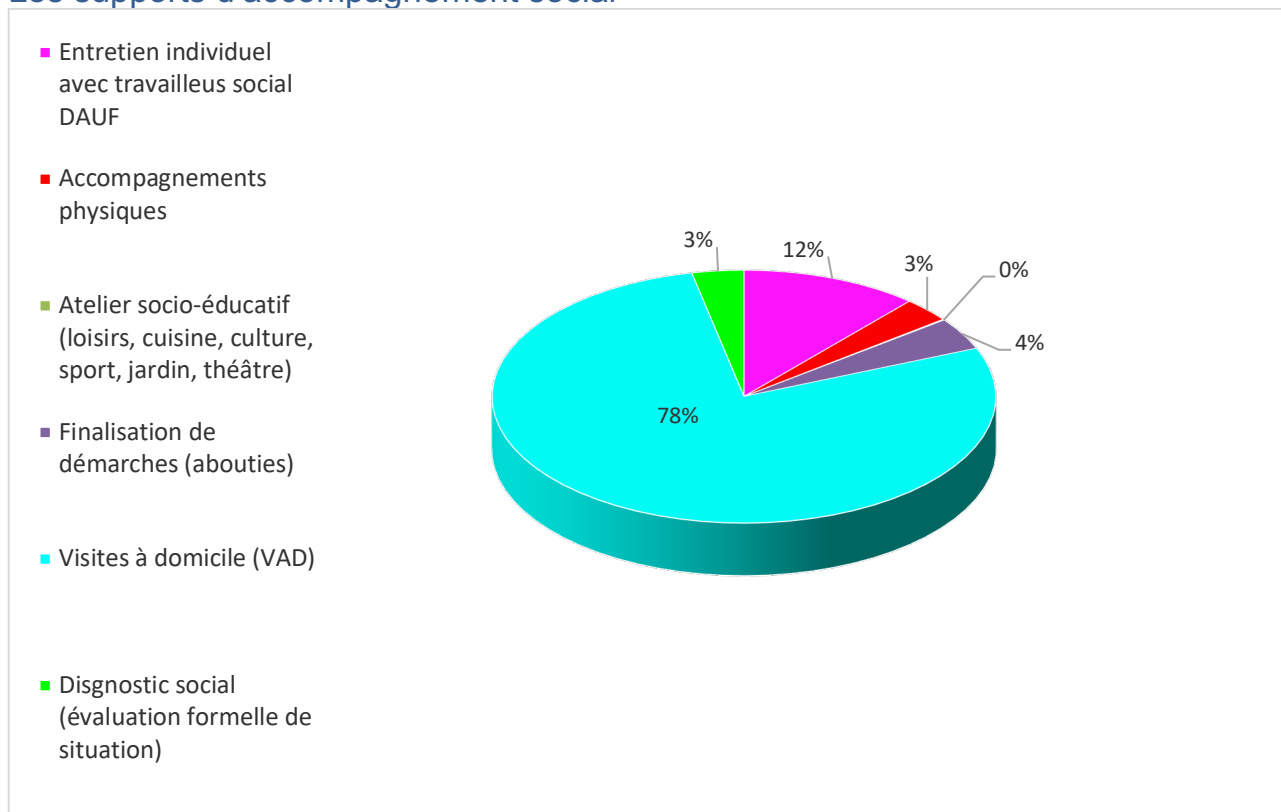
Résidences avant la demande



La typologie des logements avant la demande d'hébergement d'urgence montre qu'il y a déjà une fragilité et instabilité face au logement. En effet, 52% des ménages ont été hébergés par un tiers, suivent des situations de résidence précaire ou très transitoire.

F – NATURE DES RÉPONSES APPORTÉES PAR LE CHRS-DAUF

Les supports d'accompagnement social

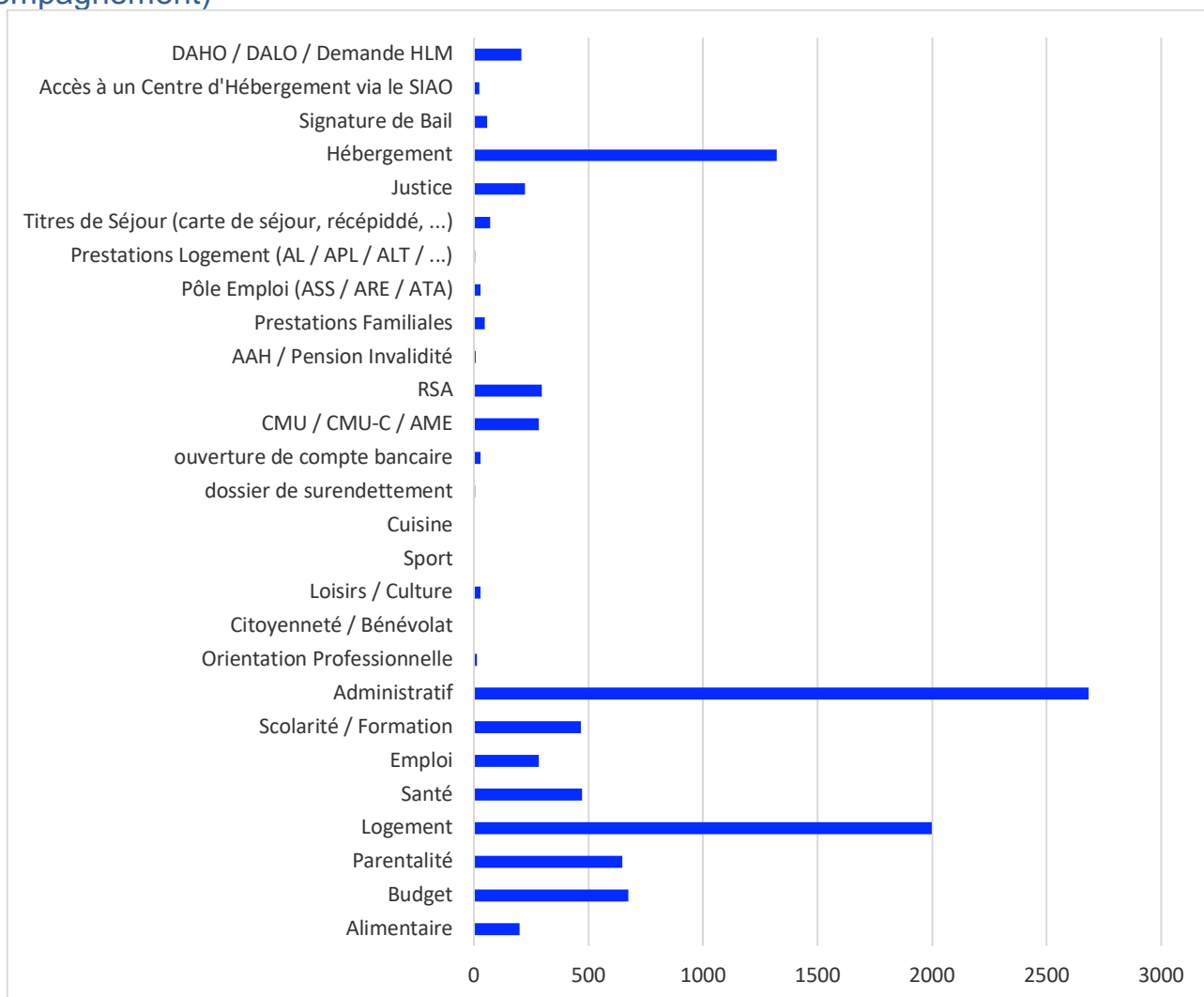


Ce sont 5076 actes d'accompagnement qui ont été réalisés par l'équipe sociale du CHRS DAUF, se répartissant sur plusieurs modalités d'intervention. La spécificité du DAUF concernant les démarches, relève des visites à domicile systématiques et régulières. En effet, elles représentent près de 80% des démarches.

Dans notre projet d'établissement, il n'y a pas d'accueil en bureau de la part de l'équipe. Ceci facilite plusieurs domaines d'action : pas de problème de garde d'enfant pour les mères afin d'honorer leurs rendez-vous avec l'équipe ; la relation de confiance est rapidement établie ; le ménage est moins impressionné par la relation d'aide car elle accueille dans son espace de vie ; l'équipe évalue *in situ* la vie quotidienne et les potentiels de réorientation/relogement du ménage. 93% des visites au domicile sont honorées, les 7% qui ne le sont pas sont en lien principalement à un oubli de rendez-vous ou un empêchement dû à une démarche administrative fixée au même moment.

12% des actes d'accompagnement concernent les entretiens individuels correspondant aux actions entreprises hors des temps de visite à domicile et qui complètent, les modalités d'interventions. La part de finalisation des démarches n'est pas représentative de l'atteintes des objectifs par les familles

Les thématiques cibles de l'accompagnement social (5076 actes d'accompagnement)

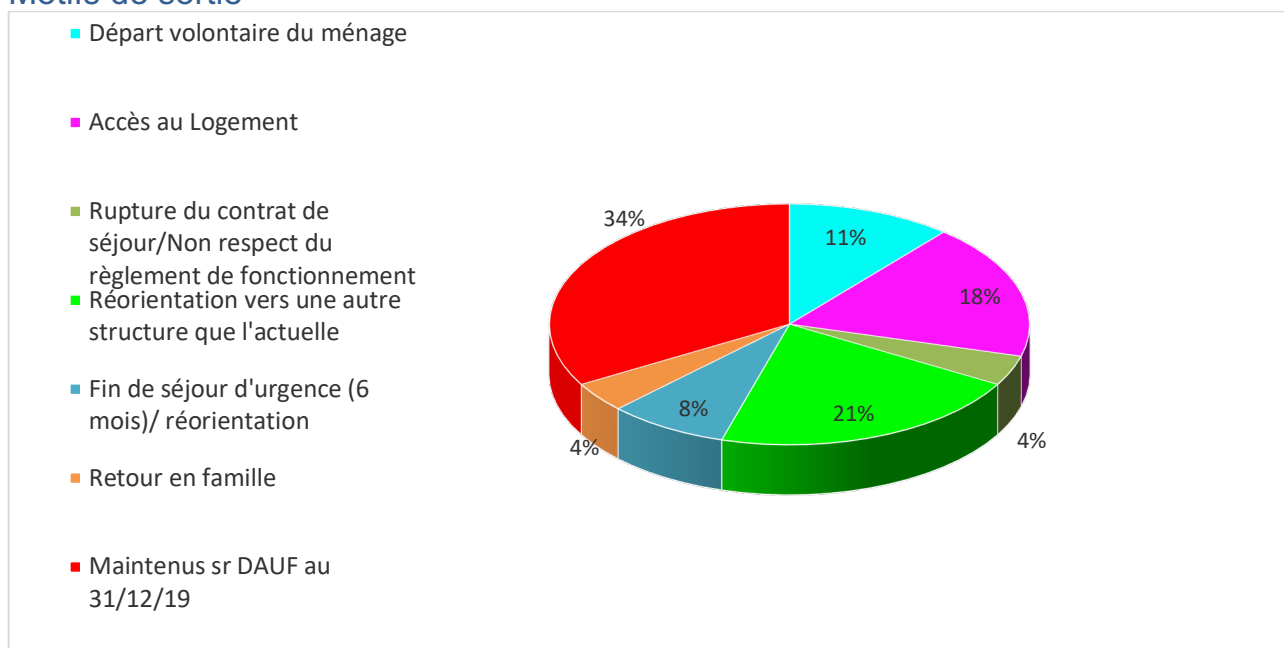


Lors de l'accompagnement social tous les domaines d'intervention sont abordés avec les familles. Ceux mis en œuvre le plus souvent concernent l'accès au logement et l'orientation vers l'hébergement durable, afin de leur trouver une solution plus stable.

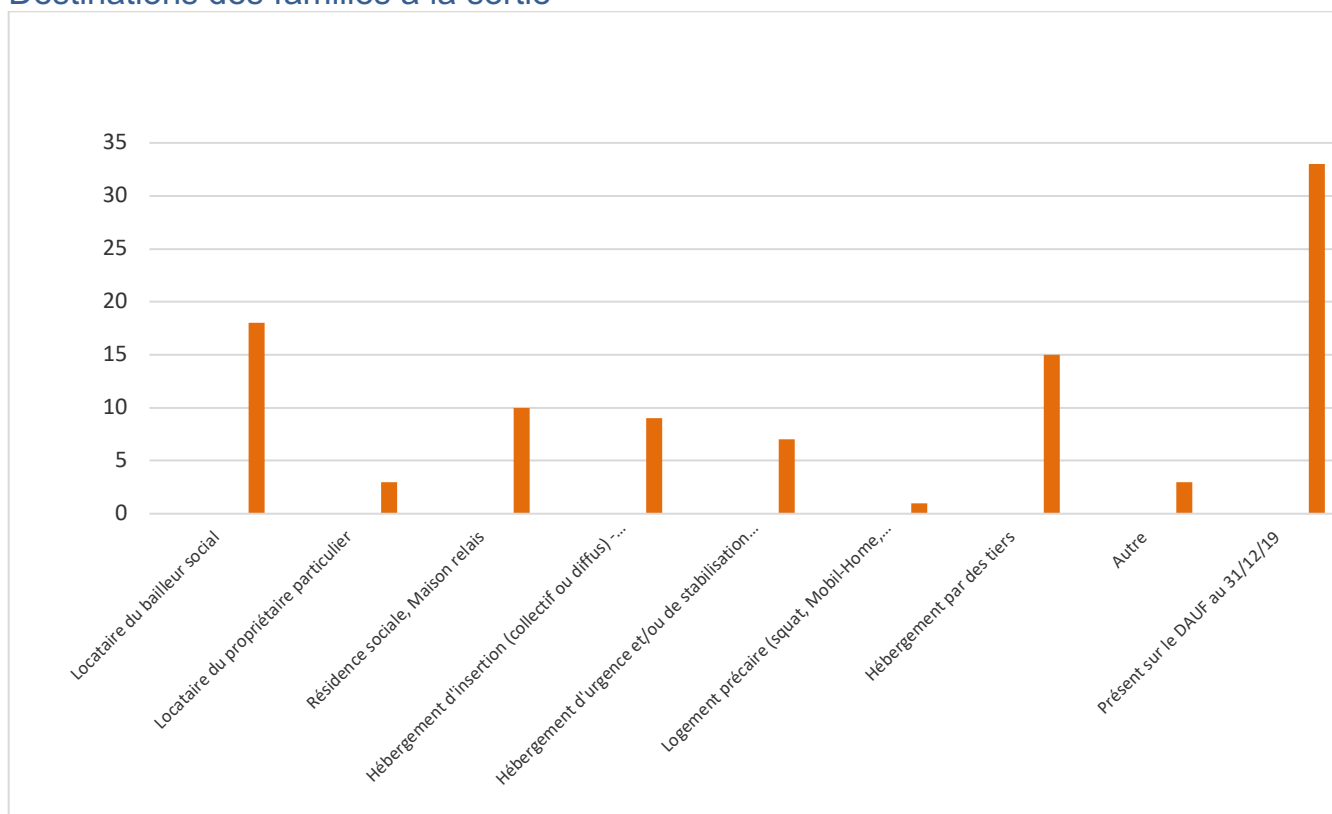
L'ouverture et le maintien des droits reste un axe important avec l'ensemble des démarches administratives nécessaires. Chaque axe d'intervention peut être revu à plusieurs reprises avec le même ménage, en fonction du projet, des difficultés et de l'avancé de démarches.

G – MOTIFS DE SORTIE ET DESTINATIONS APRÈS LE CHRS-DAUF

Motifs de sortie



Destinations des familles à la sortie



Concernant les solutions suite à la sortie du DAUF, elles sont majoritairement vers un accès à un logement autonome ou une solution d'hébergement plus stable.

CONCLUSION

L'efficacité du CHRS DAUF repose sur la logique d'accompagnement social global.

Les travailleuses sociales réalisent avec chaque ménage les dossiers administratifs, et à chaque fois que nécessaire, les démarches pour bénéficier des droits et des soins, en fonction de chaque situation.

Il est repéré avec la famille les structures compétentes sur le territoire (publiques et privées), et cela, dans les différents domaines spécialisés (adultes et enfants) pour faciliter l'accès aux soins :

- Dossiers CMU, CMUC, AME
- Bilan de santé
- Médecin traitant
- suivi PMI.
- suivi en CMP.
- suivi psychologique en structure spécialisée contre les violences conjugales.
- spécialistes

Cela constitue un carnet d'adresses et de contacts pour la famille dans le but de faciliter ensuite la continuité du maintien des droits, et des soins, si nécessaire. Les travailleuses sociales, si la situation le nécessite, accompagnent les familles, physiquement.

Nombreuses sont les personnes « sans suivi médical » au moment de l'entrée sur le CHRS-DAUF. L'accompagnement à l'accès aux soins constitue une des priorités des axes de travail avec ces familles. Il s'agit bien d'un objectif de prévention prioritaire, particulièrement avec et pour les enfants. L'observation et la quantification des accompagnements médicaux réalisés pendant le séjour sur le dispositif indiquent bien que plusieurs familles intègrent cette donnée, dont les suivis en PMI. De plus, plusieurs familles bénéficient, parfois, d'un suivi avec un médecin généraliste qui pourra demeurer leur référent ensuite. Pour certaines, il s'agit d'un accès à des soins spécialisés durant leur séjour, en fonction des besoins repérés (éventuellement un suivi psychologique en lien avec des violences conjugales) ; mais aussi des accompagnements vers les CMP/CMPP - en lien avec d'autres événements traumatiques - et autres spécialistes...

Tout le « panel médico-social » disponible est sollicité afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque ménage. Un travail partenarial et de mise en relation est réalisé avec les médecins généralistes, les PMI, le secteur associatif, les hôpitaux.

Les démarches relatives à la scolarité des enfants constituent l'une des axes de travail de l'équipe du DAUF. Les travailleurs sociaux réalisent un travail de négociation conséquent en vue de l'obtention de la réduction des frais et/ou gratuité de la cantine scolaire.

Souvent, il s'agit d'un gros tiers des enfants accueillis qui ne sont pas scolarisés au moment de leur entrée au CHRS-DAUF. Tous le sont à la sortie. Un important travail de mobilisation est réalisé à ce niveau avec les familles et les structures compétentes pour faire inscrire les enfants dans les écoles de proximité et obtenir un soutien financier pour la cantine.

Par ailleurs, une mise en lien a été faite, à plusieurs reprises, avec une structure de prévention spécialisée au bénéfice de plusieurs adolescents accueillis. Suite à des échanges avec la famille et l'adhésion des adolescents, les travailleuses sociales du

DAUF ont initié des rencontres avec les éducateurs spécialisés et ont soutenu la démarche, le temps nécessaire.

Le fait de pouvoir se poser dans un logement, représente un renforcement positif des potentialités des adultes accueillies, dans leurs démarches de recherche d'un emploi. Les travailleuses sociales évaluent des priorités avec les familles, organisent des actions, soutiennent et coordonnent des démarches spécifiques.

En fonction des situations, il s'agit d'inscription au Pôle Emploi, de demande de bilan professionnel et d'accompagnement dans différents dispositifs (RSA, Pôle emploi, Mission Locale, MDPH,...). Ces démarches spécifiques et adaptées aux différentes situations, soutiennent, de manière adaptée, les ménages.

Lors des entretiens menés et au fur et à mesure des rencontres, une confiance s'établit et permet d'aborder les questions concernant les ruptures familiales et leurs motifs. Suite à ces échanges avec les travailleuses sociales, certaines personnes ont souhaité et pu reprendre des liens avec leur famille.

Même si l'hébergement proposé par le CHRS-DAUF est provisoire, le fait de pouvoir s'organiser sans contrainte particulière (contrairement à l'hébergement à l'hôtel sur certains autres dispositifs), le fait d'avoir un « chez-soi » (même sur un temps d'occupation précaire), le fait de pouvoir faire la cuisine, la lessive, tout cela réactive une dynamique qui concourt à la fois à la maîtrise de la durée moyenne de séjour et à la reprise d'un parcours ou d'une trajectoire d'insertion sociale pour ces femmes et leurs enfants.

Le point fort de SOLIHA Provence est sa capacité à proposer rapidement des logements. L'ARS, pour sa part, a une expérience reconnue dans l'accompagnement social global de personnes confrontées à l'exclusion sociale.

SOLIHA Provence et l'A.R.S. conduisent cette action commune dans le respect de leurs missions respectives où les deux associations ont confirmé leur intérêt à œuvrer ensemble dans le cadre de cette opération d'intérêt général initiée par les services de l'État.