



CHRS DE L'ARS
RAPPORT D'ACTIVITE 2019

ASSOCIATION POUR LA READAPTATION SOCIALE

DIRECTION & ADMINISTRATION • 6 RUE DES FABRES • CS 60023 • 13231 MARSEILLE CEDEX 01
TEL. 04.91.99.43.00 • FAX 04.91.99.43.09 • e-mail : ars.association@arsdirection.fr



Sommaire

1. Avant-PROPOS	3
2. Fiche Synthèse	4
2.1 <i>Le CHRS de l'ARS</i>	4
2.2 <i>2019 en un coup d'œil</i>	6
3. Activité 2019	7
3.1 <i>L'équipe</i>	7
3.2 <i>Les usagers</i>	8
a - L'hébergement	8
b - Le milieu ouvert	13
3.3 <i>Les domaines d'accompagnement socio-éducatifs</i>	19
a - Hébergement	19
b - Milieu ouvert	25
c - L'accompagnement psychologique	30
4. Les temps forts	32
a - L'évaluation interne	32
b - Les réunions jeunes – CHRS	34
c - Les sorties opéra	37
d - Les stages d'autodéfense féministe « Riposte »	38

1. AVANT-PROPOS

L'année 2019 a été une année complexe pour le CHRS de l'ARS. Année charnière, elle a vu le départ et l'arrivée d'un chef de service ainsi qu'une réorganisation interne dans les postes et les missions d'accompagnement socio-éducatifs, avec notamment l'arrivée d'une maîtresse de maison. Cette réorganisation a été décidée en réaction à l'application, sur l'année budgétaire 2018, de la circulaire sur les « tarifs plafonds » concernant les CHRS.

Les 116 000 € qui ont en effet été supprimés de la dotation globale de financement du CHRS de l'ARS entre 2017 et 2018 ont contraint la Direction Générale et l'équipe éducative à réinventer un mode de fonctionnement dans les limites budgétaires nouvellement posées. Ainsi, un temps de travail éducateur de 0.4 ETP a été supprimé. Ce contexte de contraction budgétaire et les tensions qu'il a engendré ont fait naître une véritable « crise de confiance » et un questionnement sur l'avenir de l'établissement. Un sentiment de manque de reconnaissance du travail accompli auprès des usagers, d'injustice et d'iniquité dans la mise en œuvre de la circulaire concernant les tarifs plafond a envahi l'équipe du CHRS. En conséquence, le début d'année 2019 a été marqué par plusieurs arrêts maladie longs, qui se sont ensuite prolongés en reprise de travail à temps réduit sous la forme de mi-temps thérapeutiques.

Cette « transformation de l'offre » à marche forcée a donc induit une forte souffrance au travail. Malgré cela, l'équipe a continué son travail d'accompagnement éducatif et social des usagers avec un engagement et une créativité exemplaire : les chiffres d'activité que nous présentons ci-dessous en témoignent, de même que les zooms sur plusieurs initiatives et faits marquants de l'année 2019.

En ce début d'année 2020, à l'heure où ce rapport d'activité est rédigé, le service s'essaye à retrouver un rythme plus humain dans la construction d'un lien d'accompagnement socio-éducatif avec les personnes accueillies et à inventer des formes d'accompagnement qui prennent en compte le contexte stratégique et budgétaire à venir - mise en œuvre des tarifs plafonds jusqu'en 2022 ; CPOM – tout en se ménageant des fenêtres d'inventivité, de créativité, dans le respect du projet d'établissement et du projet associatif, qui dessinent toutes des manières complémentaires, choisies et désirées de création et de re-création de lien social et de manières d'être au monde pour le public que nous accueillons.

2. FICHE SYNTHÈSE

2.1 Le CHRS de l'ARS

Le C.H.R.S est l'un des établissements et services de l'ARS. Le service du C.H.R.S de l'ARS a ouvert en Octobre 2003 avec une capacité de 60 places destinées à des jeunes majeurs de 18 à 25 ans dont :

- 35 places d'hébergement dans le diffus urbain, avec accompagnement socio-éducatif
- et 25 places accompagnement social global en milieu ouvert (accueil de jour).

Cet établissement continue de développer la qualité de son action et il est bien repéré pour ces 2 volets et modalités d'intervention sur le territoire, tout autant par les jeunes adultes que par les acteurs sociaux intervenant dans le champ de la lutte contre les exclusions. Sa mission s'inscrit dans le cadre légal du décret n°2001-576 du 03/07/2001 qui définit les 4 missions fondamentales des CHRS :

- Accueillir et orienter.
- Héberger dans et hors les murs.
- Soutenir et/ou accompagner.
- Favoriser l'adaptation à la vie active et l'insertion.

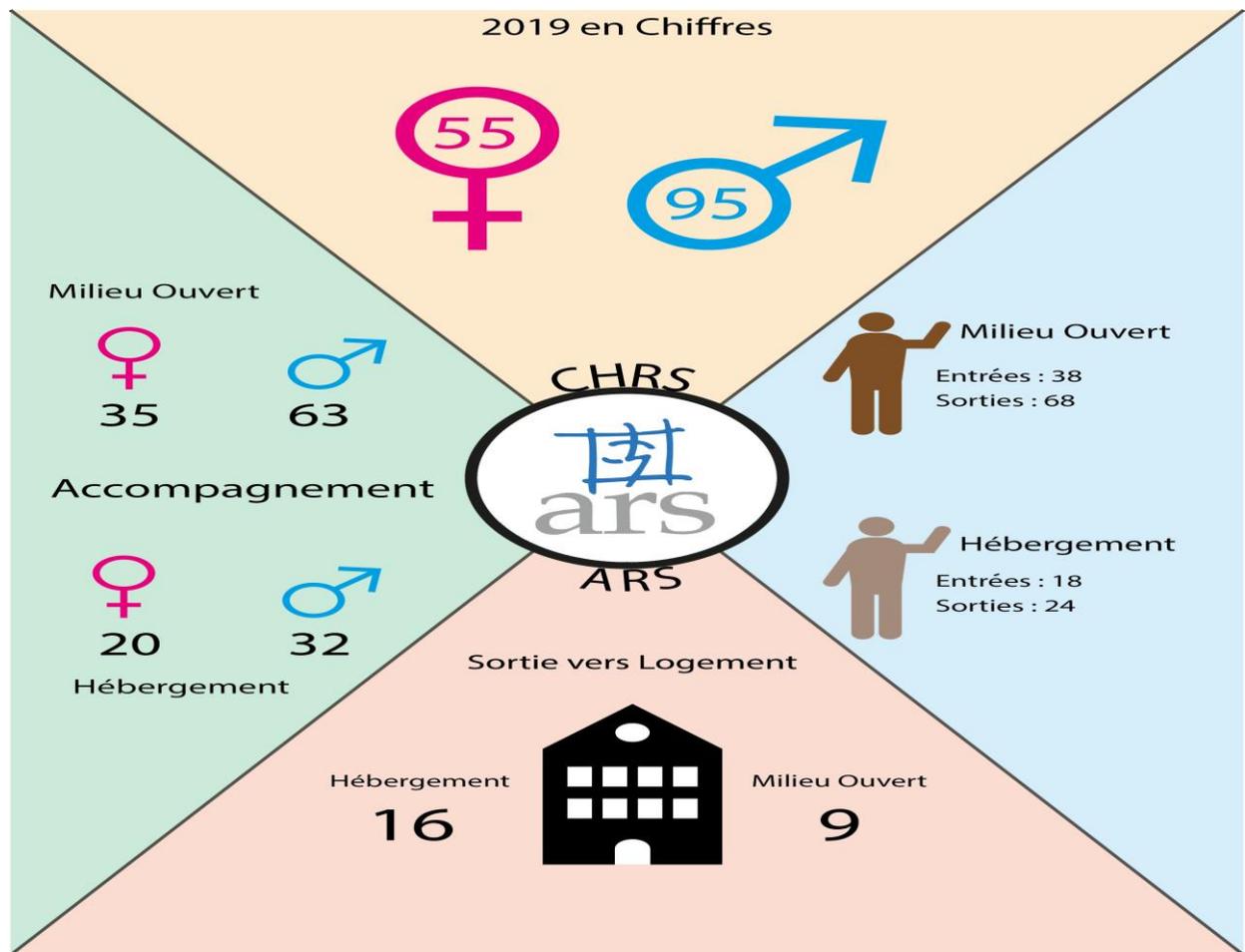
Pour accomplir cette mission, le CHRS de l'ARS propose un projet d'accompagnement global individualisé visant à développer l'autonomie sociale et personnelle des personnes accueillies. L'accompagnement social est réalisé avec et/ou sans hébergement.

Le service est ouvert tous les jours du lundi au vendredi de 9 H à 13 H et de 14 H à 18 H. Il fonctionne toute l'année. Une permanence éducative sans rendez-vous dédiée à l'accueil est organisée le lundi de 14 H à 16 H et le mercredi de 9h à 12h. Le jeudi matin est réservé à la réunion d'équipe.

Le projet d'établissement permet de rendre visible les grands domaines d'interventions de l'accompagnement du CHRS qui s'inscrit dans le dispositif AHI (Accueil, Hébergement, Insertion) et le schéma départemental (PDALHPD):

- ✓ Viser à l'autonomie individuelle des personnes en leur permettant de développer des qualités essentielles à la mise en œuvre de leur projet de vie
- ✓ Viser à l'autonomie sociale des personnes dans certains domaines :
 - ✓ le logement
 - ✓ l'alimentation
 - ✓ la gestion des ressources
 - ✓ l'accès aux droits
 - ✓ la santé
 - ✓ la vie sociale, les loisirs
 - ✓ les relations familiales
 - ✓ l'emploi, la formation
 - ✓ la citoyenneté,

Pour ce faire, nous proposons un accompagnement socio-éducatif adossé à l'hébergement et prestations associées, d'une part, et un accompagnement social « sans hébergement », d'autre part, avec certaines prestations, cette fois à titre exceptionnel, d'un point de vue matériel et financier dans différents domaines (transport, nourriture, hygiène, soins), le temps que les démarches d'accès (ou de recouvrement) au droit commun soient réalisées.



2.2 2019 en un coup d'œil

3. ACTIVITE 2019

3.1 – L'équipe

.1 : En 2019, l'équipe du CHRS se composait de :

Direction	1 ETP	Chef de service éducatif
Administratif	0.5 ETP	Secrétaire
Éducatif	3.8 ETP	5 éducateur/rices spécialisé-e-s
Soins	0.5 ETP	Psychologue
Services généraux	1.28 ETP	0.5 Agent technique 0.5 Maîtresse de maison 0.28 Agent de service intérieur
Total	7.08 ETP	11 salarié-e-s

Suite à la mise en application de la circulaire « tarifs plafonds » impactant les CHRS, le choix a été fait de réduire l'équipe éducative en supprimant 0.4 ETP d'éducateur/rice spécialisé-e et d'adjoindre à l'équipe un-e maître-sse de maison à hauteur de 0.5 ETP.

La Maîtresse de maison a pris en charge et développé les missions « alimenter » du référentiel CHRS ainsi que la gestion des interventions techniques et mobilières du parc de logement du CHRS.

.2 : Arrivée de nouveaux professionnels

Le départ en janvier 2019 du Chef de Service a entraîné une période d'intérim au cours de laquelle la direction de l'établissement a été assurée par le Directeur Général de l'ARS, de février à mai 2019.

Le nouveau Chef de Service ainsi que la Maîtresse de Maison sont arrivés en mai 2020 et ont pu soulager un service marqué sur le premier semestre 2019 par plusieurs arrêts maladie consécutifs au manque d'effectifs et au choc lié à la mise en application des tarifs plafonds.

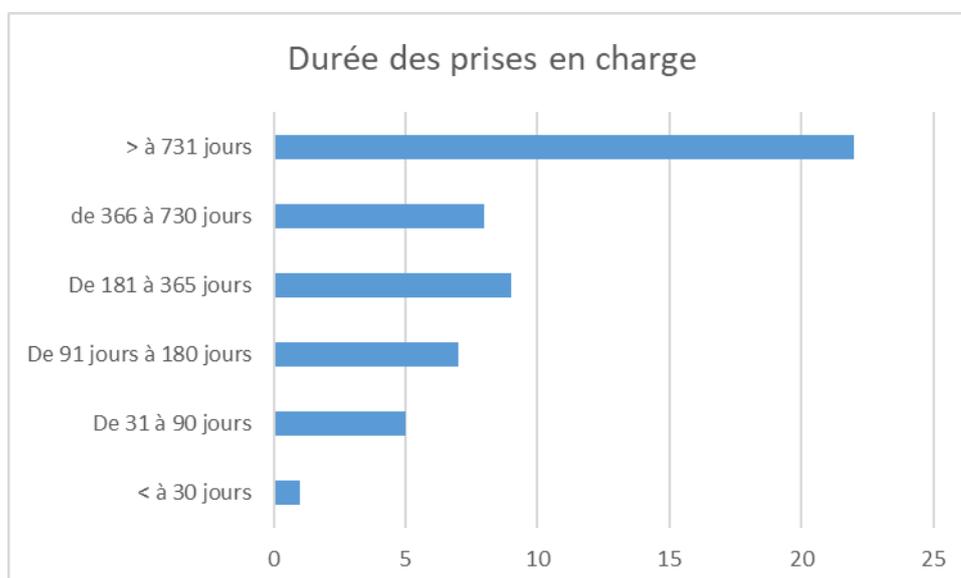
3.2 – Les usagers

a - L'hébergement

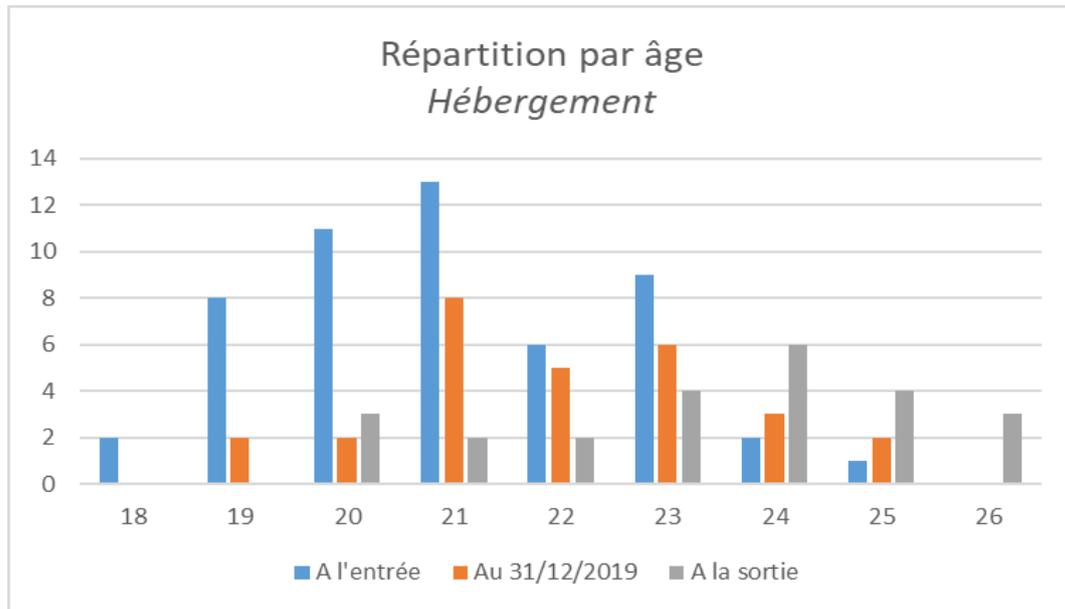
En 2019, le CHRS de l'ARS a hébergé **52 personnes**, dont **32 jeunes hommes** et **20 jeunes femmes**. 18 personnes sont entrées sur l'hébergement en 2019 et 24 en sont sorties. Ce différentiel s'explique par la contraction du parc de logement du CHRS suite à la mise en œuvre des tarifs plafonds et le choix de résilier un certain nombre de T1 pour capter des T3 ou T4 afin de proposer du co-hébergement et de réaliser des économies sur les charges locatives.

Ainsi, sur 2019, en l'attente de captation de deux T4 (6 places), le parc de logements du CHRS s'est stabilisé momentanément autour de 29 places.

Occupation mensuelle Hébergement	JOURNEE HEBERGEMENT	NOMBRE DE PLACES MENSUELLES	T% OCCUPATION HGMT
Janvier	1054	34	97,15%
Février	900	33	94,60%
Mars	966	33	92,70%
Avril	947	32	92%
Mai	952	34	90,60%
Juin	887	32	89,60%
Juillet	854	28	88%
Août	837	28	86,60%
Septembre	838	29	86,20%
Octobre	832	28	85,20%
Novembre	817	29	84,50%
Décembre	921	30	84,60%
Cumul	10805	370	84,60%

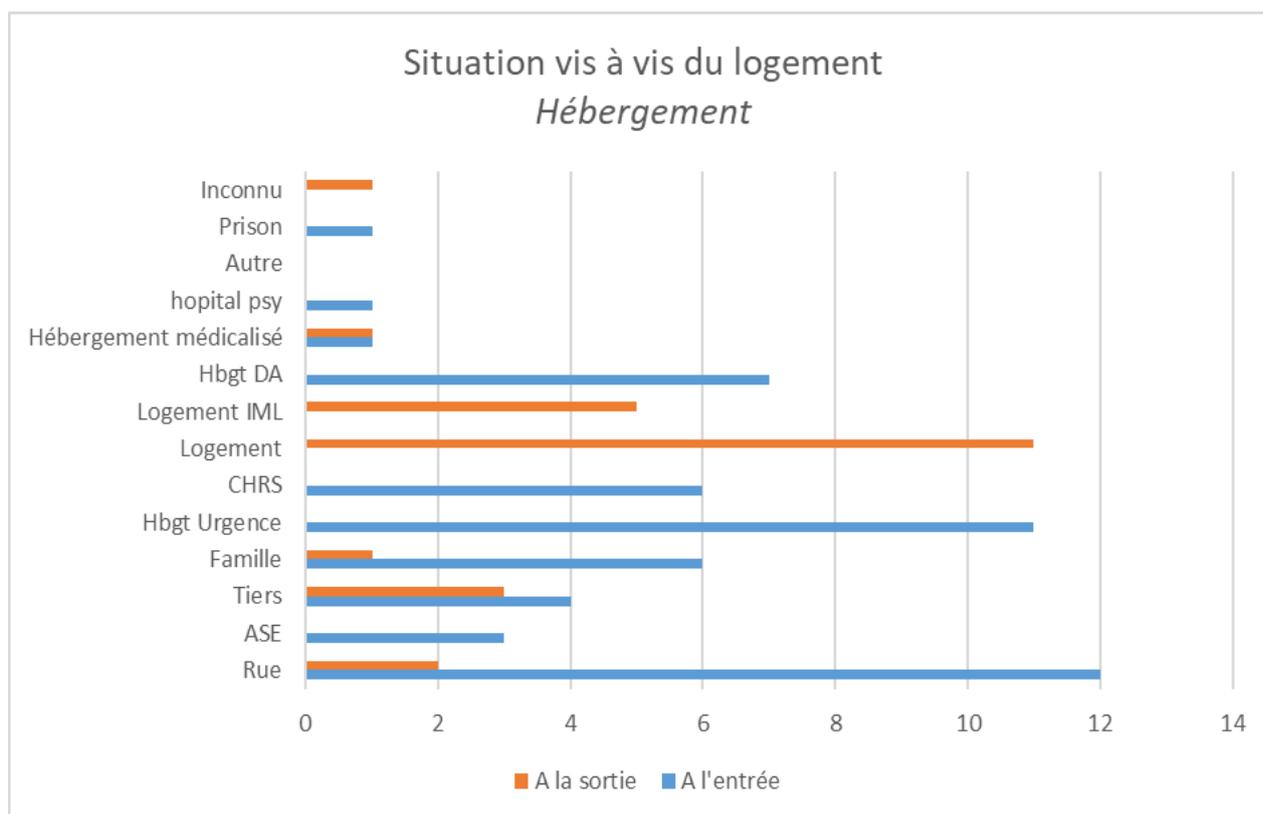


La durée moyenne de séjour au moment des sorties de dispositif s'établit à **782 jours pour 2019**.



L'âge à l'entrée au CHRS des personnes hébergées est stable par rapport à 2018, une majorité des jeunes accueillis se situant dans la tranche d'âge 19 – 21 ans. L'âge moyen au 31/12/2019 est de 22 ans.

Enfin, on peut noter que trois sorties du dispositif ont eu lieu lorsque l'âge limite de prise en charge (25 ans révolus) a été atteint.



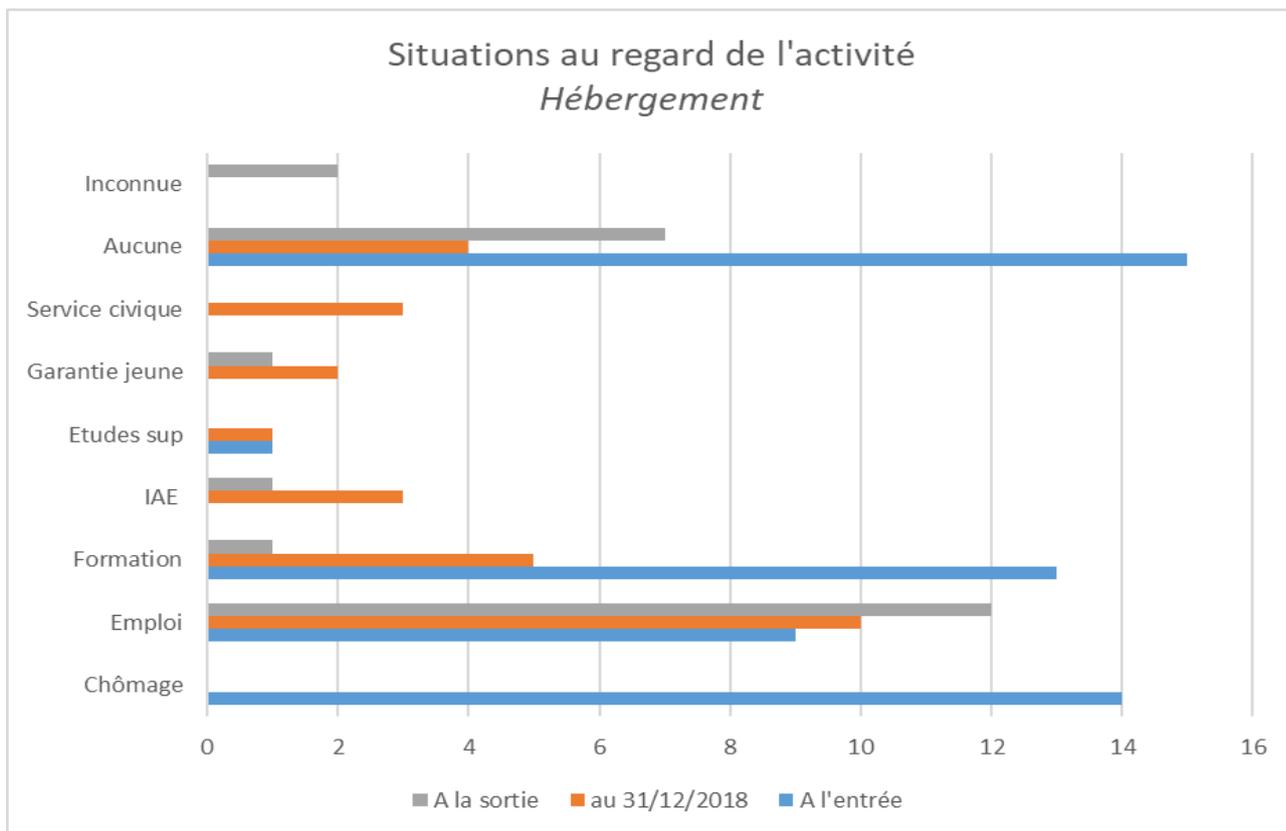
Les personnes hébergées sont pour leur majorité sans hébergement stable à leur entrée au CHRS, dans une proportion similaire à 2018 (12 personnes déclarant dormir à la rue avant leur entrée en 2019 contre 13 en 2018). La proportion de personnes déclarant dormir en hébergement d'urgence est similaire (11 en 2019 contre 13 en 2018).

On notera une progression sensible entre 2018 et 2019 de personnes issues des différents dispositifs propres aux demandeurs d'asile (7 personnes en 2019 contre 5 en 2018). Ce dernier point vient confirmer une nette évolution dans le public accueilli puisqu'en 2017 aucun hébergé accueilli n'était issu d'une structure du Dispositif National de l'Asile.

En ce qui concerne les situations à la sortie du dispositif, 11 concernent du logement (logement social, logement privé, Foyer de jeune travailleur ou résidence sociale) et 5 du logement accompagné de type IML. Tous types de logement confondus, cela représente une augmentation de 33% des sorties vers le logement en 2019 par rapport à 2018.

On note aussi une augmentation sensible de personnes sorties du dispositif en étant accueillies par des tiers ou de la famille (4 personnes en 2019 contre 1 seule en 2018).

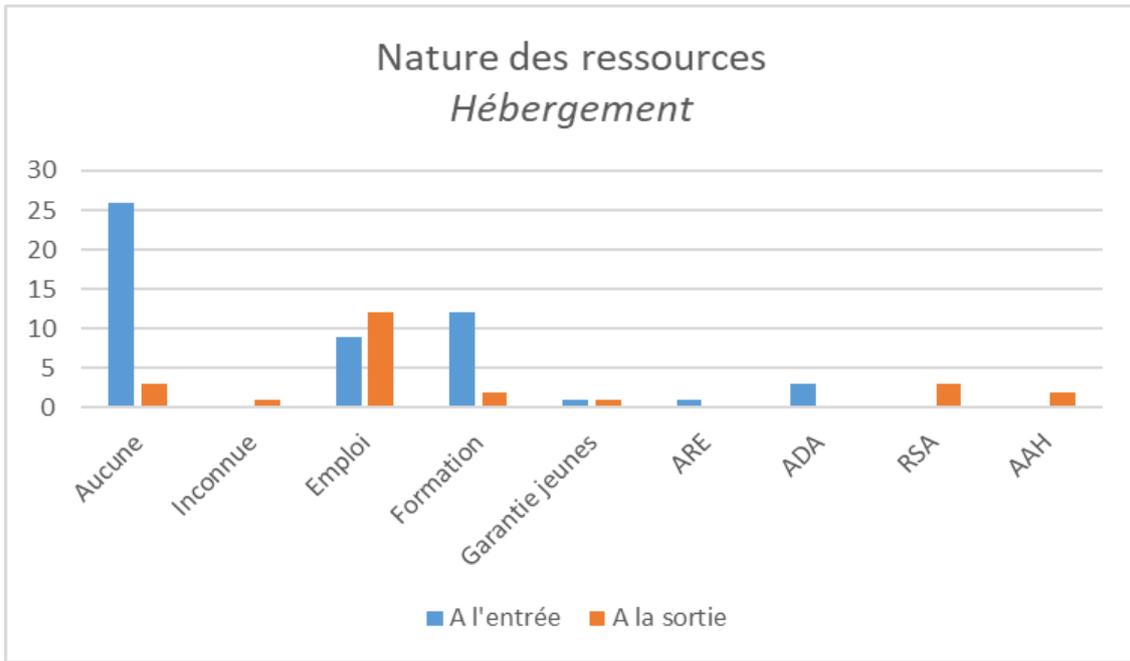
Ce dernier fait concerne, pour deux personnes, des profils à la pathologie psychiatrique marquée qui n'ont pas pu être stabilisées sur le dispositif avec un accompagnement médical hors les murs suffisant et n'ont pas, non plus, pu être prises en charge en hospitalisation de longue durée.



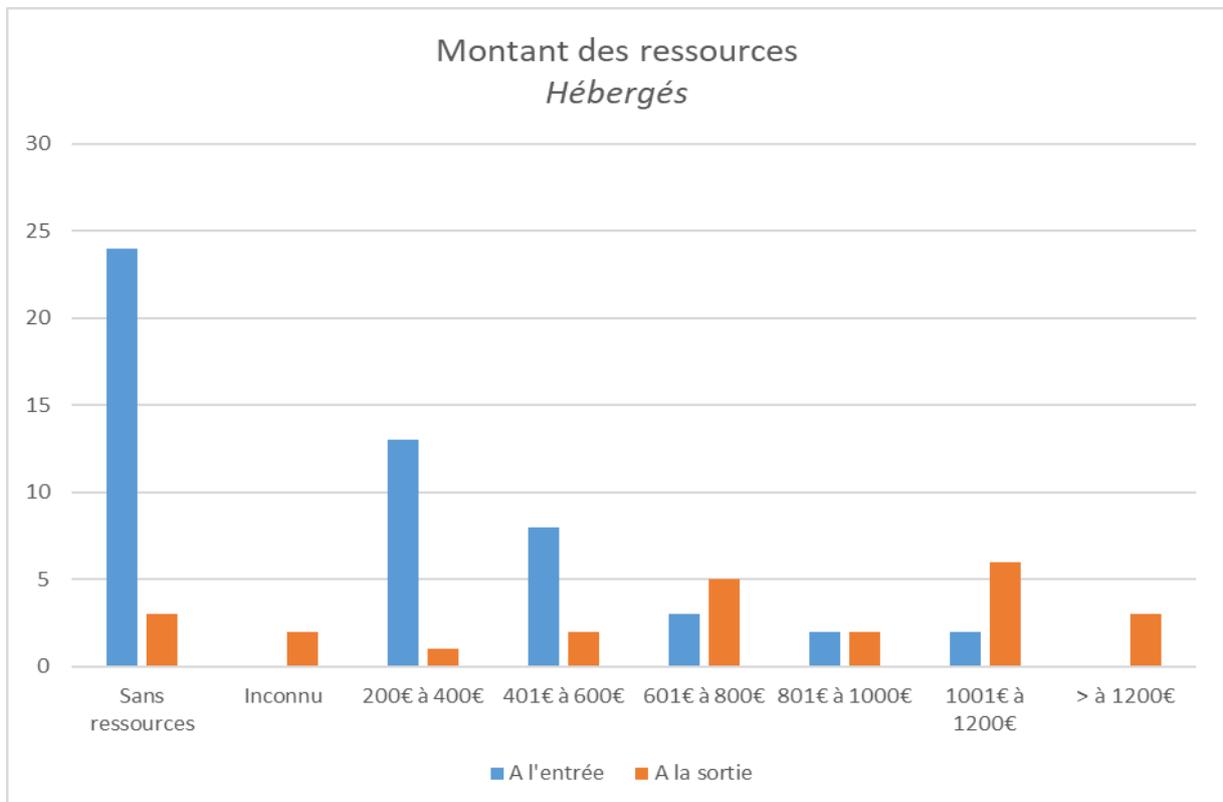
À l'entrée au CHRS, la majorité des usagers est sans activité ou inscrite au chômage (25 personnes).

On note une progression constante des personnes en emploi au cours de la prise en charge et au moment de la sortie du dispositif.

Un nombre significatif de personnes hébergées (7) sont sorties sans activité du CHRS, soit qu'elles ont pu activer des droits AAH ou RSA (voir infra. Nature des ressources), soit que leur sortie n'a pas pu être préparée du point de vue de l'activité (fins de prise en charge dues à une non-adhésion aux conditions d'accompagnement).



La nature des ressources à l'entrée et à la sortie du CHRS pour l'année 2019 fait ressortir l'effet de l'accompagnement dans l'accès et l'ouverture de droits (RSA et AAH) ainsi que l'accès à un emploi.

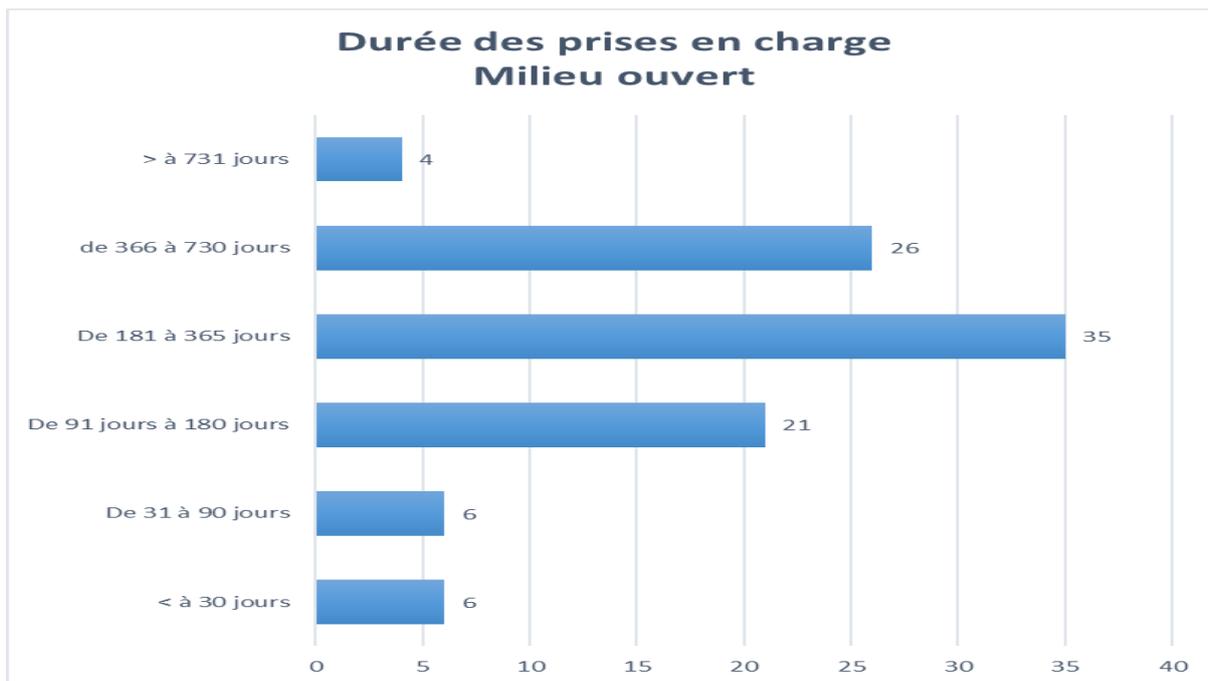


b - Le milieu ouvert :

En 2019, le CHRS a accueilli **98 jeunes** dans le cadre de son accompagnement social sans hébergement, dit « Milieu Ouvert », **35 femmes et 63 hommes**. 38 personnes sont entrées et 68 sorties de la file active du milieu ouvert, soit un effectif moyen sur 2019 de 44 personnes et un taux de rotation de 1,54 personnes par mesure financée. Ramené au nombre de mesures d'accompagnement financées (25), cela correspond à un taux de rotation par mesure de 4,24 personnes par mesure financée.

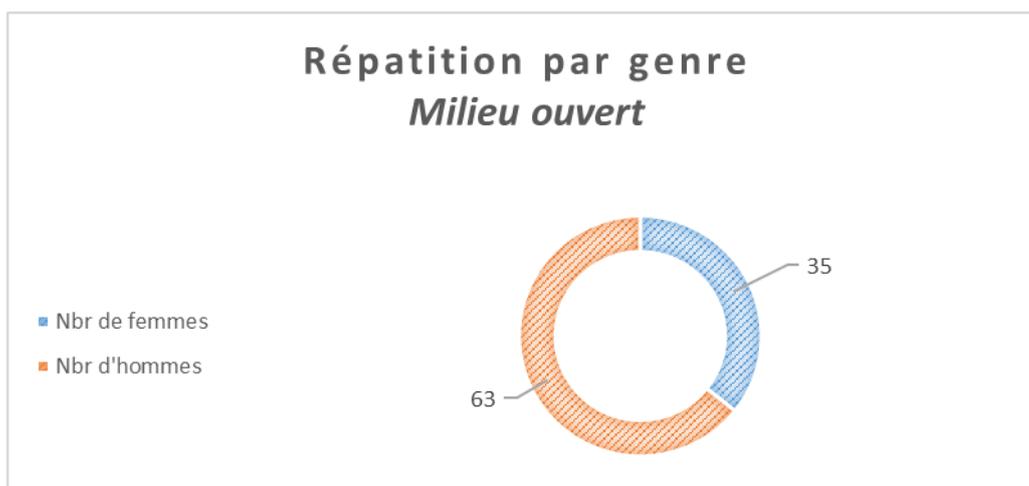
Le différentiel entre le nombre de sorties (68) et le nombre d'entrées (38), s'explique par la volonté du service de faire accéder dès que possible les personnes accompagnées à un hébergement ou un logement, et de resserrer son accompagnement sur son cœur de cible : des jeunes en errance ayant du mal à s'inscrire dans le droit commun et des jeunes dont la problématique principale est le maintien et la stabilisation dans le logement ou l'accès à un hébergement avec accompagnement social global de type CHRS.

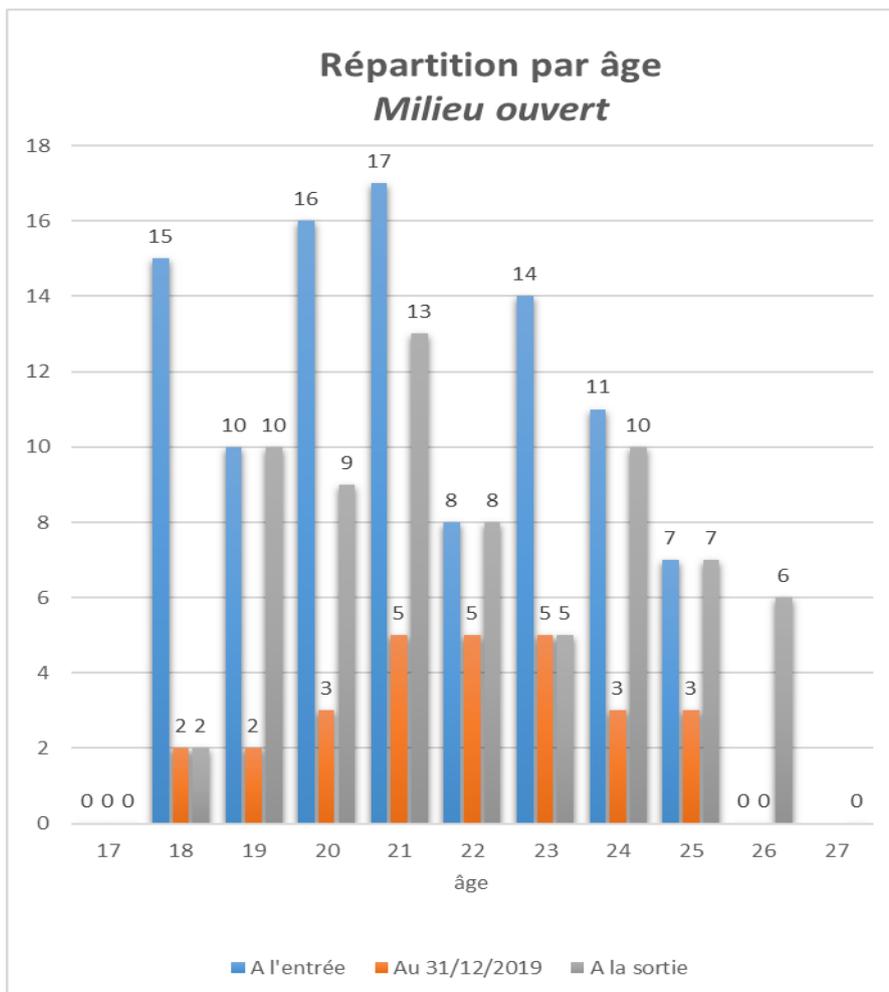
MESURES D'ACCOMPAGNEMENT EN MILIEU OUVERT 2019	Cumul mesures MO	File active	Tx d'activité
Janvier	333	60	43,00%
Février	602	59	40,80%
Mars	983	58	43,70%
Avril	1482	61	50%
Mai	2010	50	53,24%
Juin	2493	31	55,00%
Juillet	3143	36	59%
Août	3679	35	60,50%
Septembre	4422	33	64,80%
Octobre	5190	33	68,30%
Novembre	5966	32	71,40%
Décembre	6672	27	73,10%



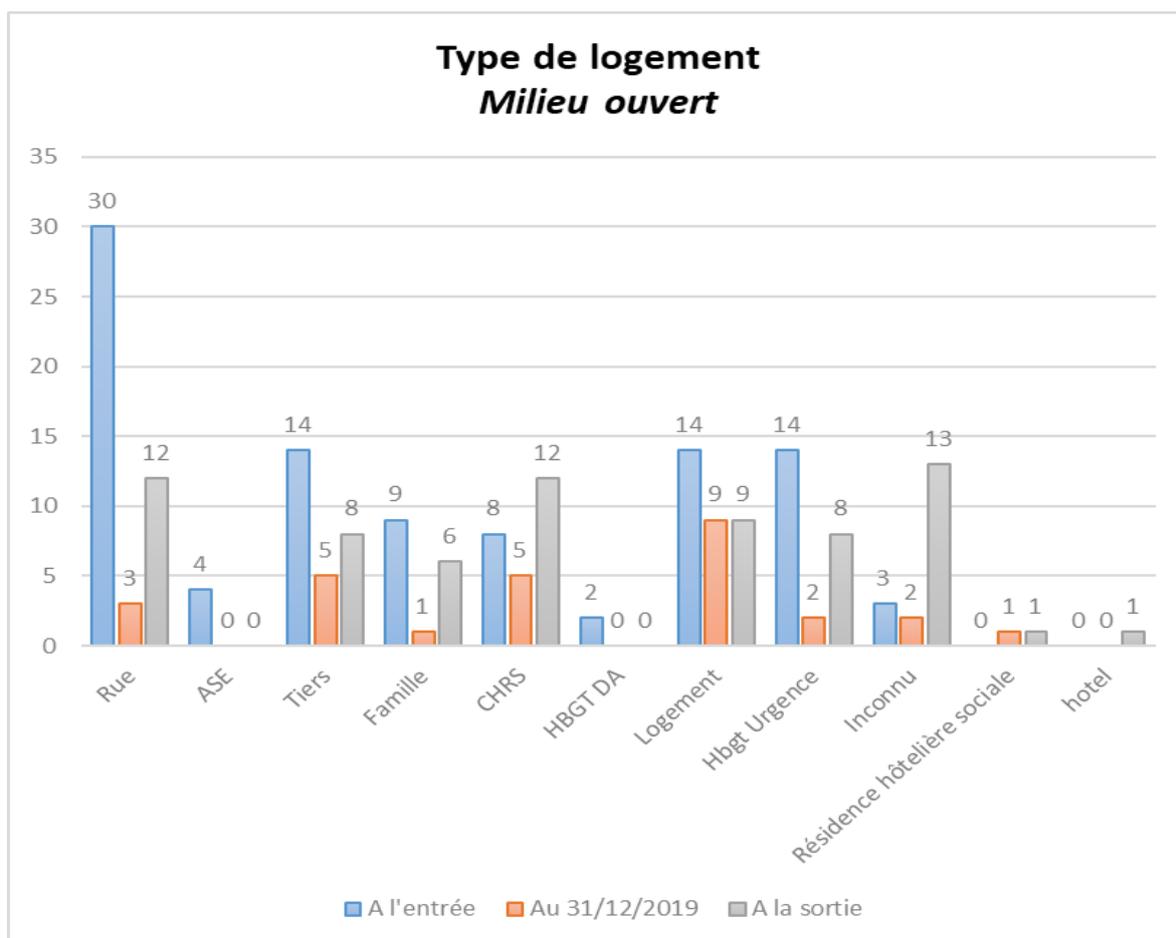
Sur l'année 2019, la **durée moyenne de séjour est de 324 jours pour les sortants.**

Au 31/12/2019, la DMS pour l'ensemble des jeunes accompagnés en 2019 s'établit à 304 jours. Ces DMS inférieures à un an reflètent bien la particularité de l'accompagnement en milieu ouvert, qui se concentre dans la majorité des cas sur un accès aux droits et à l'hébergement ou au logement rapide. Le nombre significatif de prises en charges supérieures à un an (**29**) marque cependant le fait que pour nombre de jeunes, le milieu ouvert du CHRS reste un espace de soutien et de support éducatif et social sur le long terme.





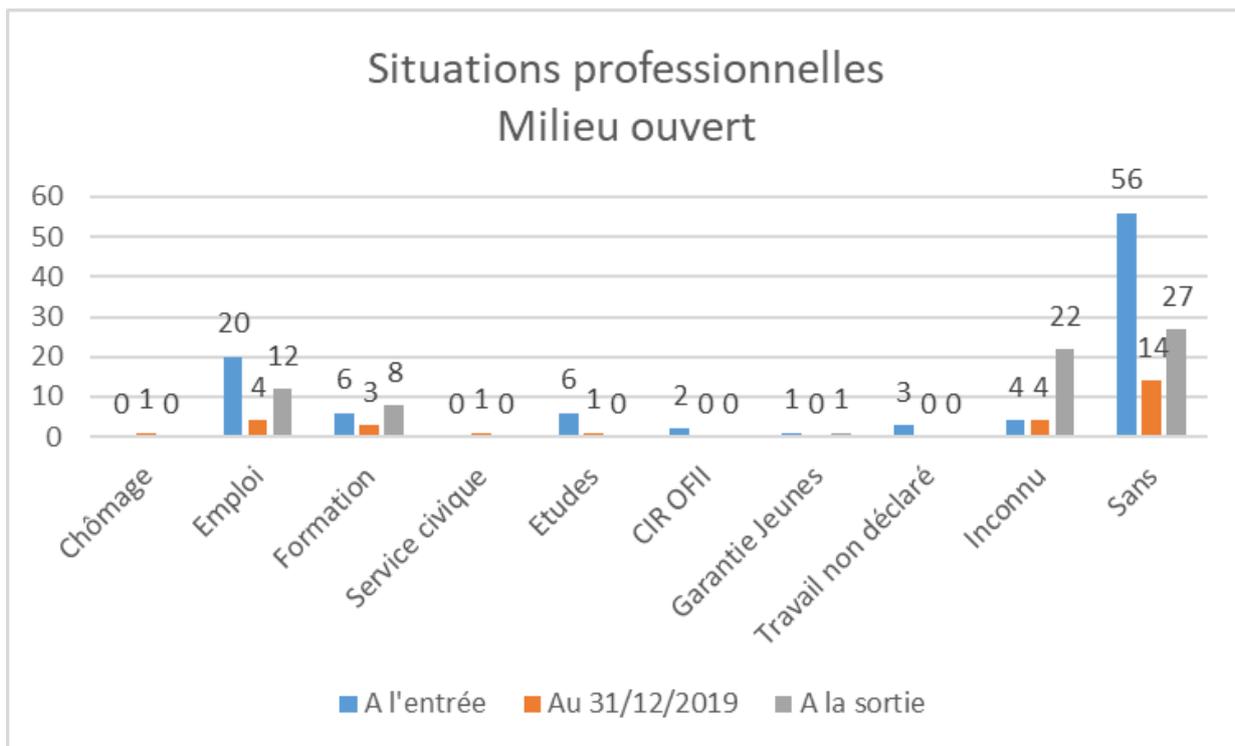
La majorité des jeunes accompagnés en milieu ouvert ont entre 18 et 21 ans lors de leur prise en charge. L'âge moyen des jeunes pris en charge au 31/12/2019 est de 22 ans.



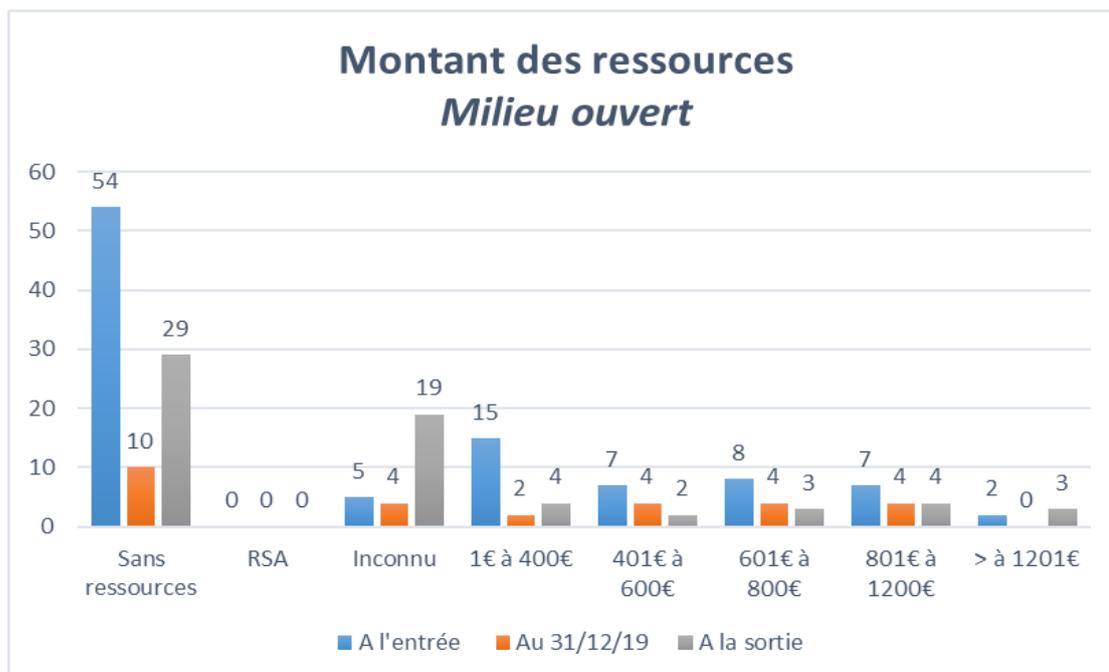
Ce diagramme permet de faire ressortir la variété des situations au regard du logement pour les jeunes pris en charge en milieu ouvert à l'entrée mais aussi au cours de l'accompagnement.

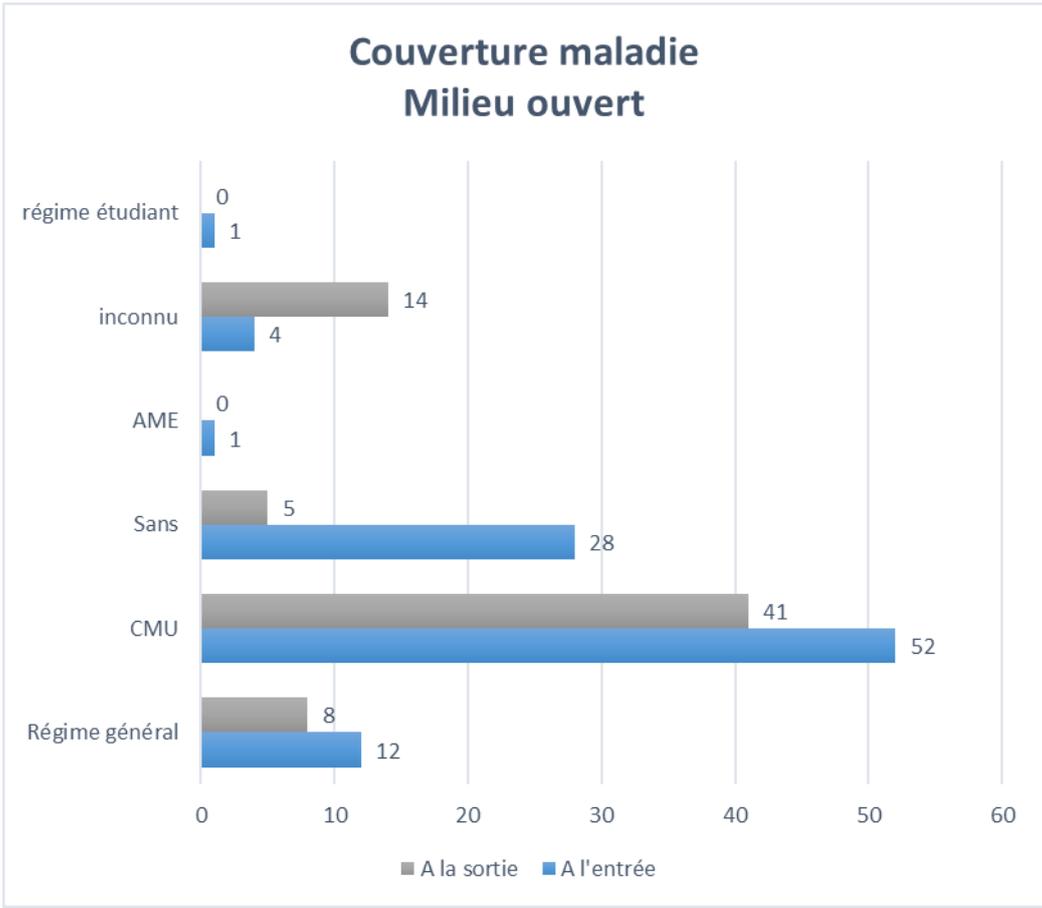
Si une part importante (30) de jeunes accompagnés sont sans domicile fixe à leur entrée sur le service, une part non-négligeable possède un logement (14) ou est hébergée chez des tiers (14). À la fin de la prise en charge, une part significative des jeunes suivis en milieu ouverts sont hébergés en CHRS (12) ou possèdent un logement (9).

On notera aussi que pour 12 personnes, la fin de prise en charge a lieu alors qu'ils sont à la rue, souvent parce que le jeune ne s'inscrit plus dans l'accompagnement. De même, la prise en charge est souvent interrompue alors que le jeune ne vient plus depuis plusieurs semaines et ne donne plus de nouvelles, ce qui explique le nombre de sorties dont la situation au regard du logement est inconnue (13).



Une part importante des jeunes suivis en milieu ouvert est sans activité lors de son arrivée sur le service (56). Ce nombre diminue fortement pendant la prise en charge (14) et augmente quelque peu lors des fins de prise en charge (27), cela étant largement dû à la nature du suivi en milieu ouvert qui voit régulièrement des personnes ne plus se présenter sur le service ou ne plus s'inscrire dans l'accompagnement proposé. Il en va de même avec les jeunes dont la situation au regard de l'emploi est inconnue lors de la fin de prise en charge (22).



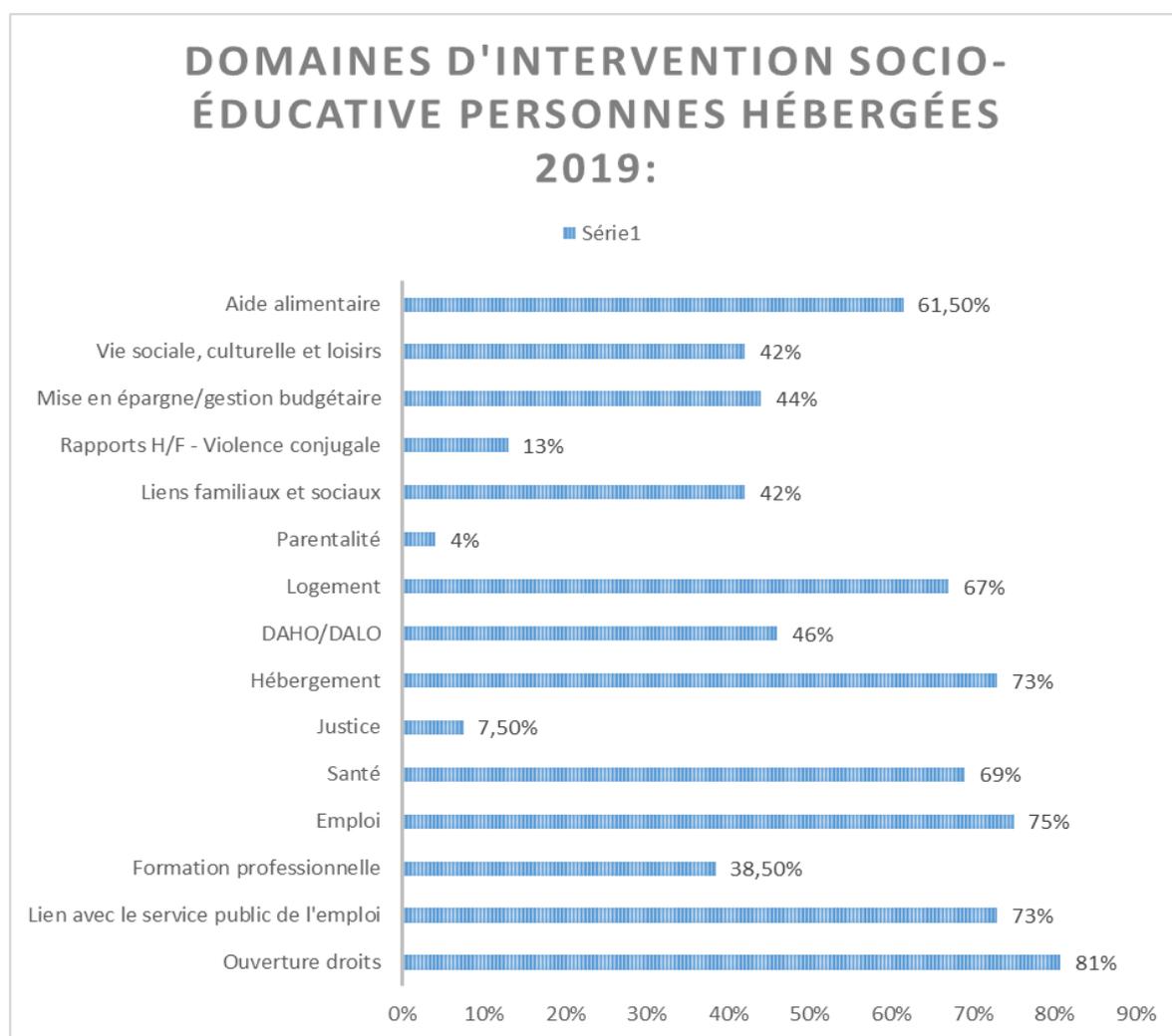


3.3 – Les domaines d’accompagnement socio-éducatifs

Nous avons choisi d’illustrer cette année le travail réalisé par les professionnels du CHRS via une présentation des domaines d’intervention qu’ils ont activés au cours de l’accompagnement des usagers en 2019. Cette méthode a aussi l’avantage de dessiner, en creux, le profil des usagers du CHRS de l’ARS. Nous présentons et discutons donc ci-dessous un certain nombre de graphiques présentant les activités d’accompagnement pour l’hébergement puis le milieu ouvert.

a - Hébergement

Ce premier tableau présente de manière synthétique les domaines d’intervention des travailleurs sociaux du CHRS au cours de l’année 2019 auprès des usager·e·s hébergé·e·s.



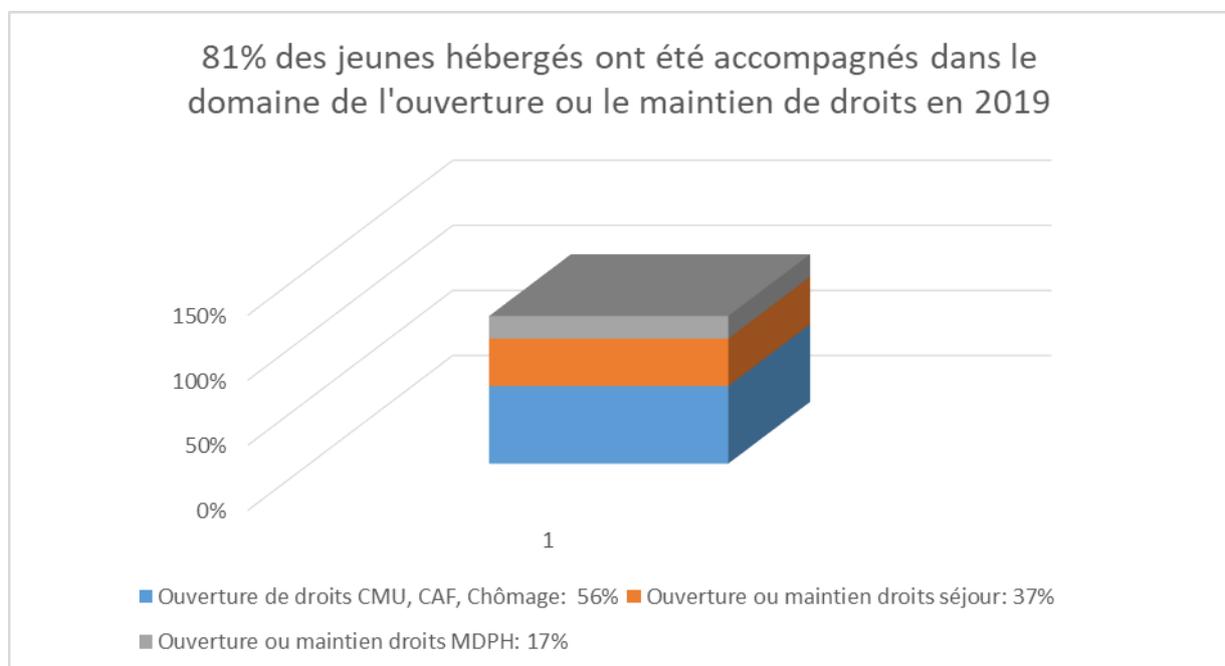
Lecture : « 75% des personnes hébergées en 2019 ont été accompagnées dans le domaine de l’emploi ».

- Faits marquants :

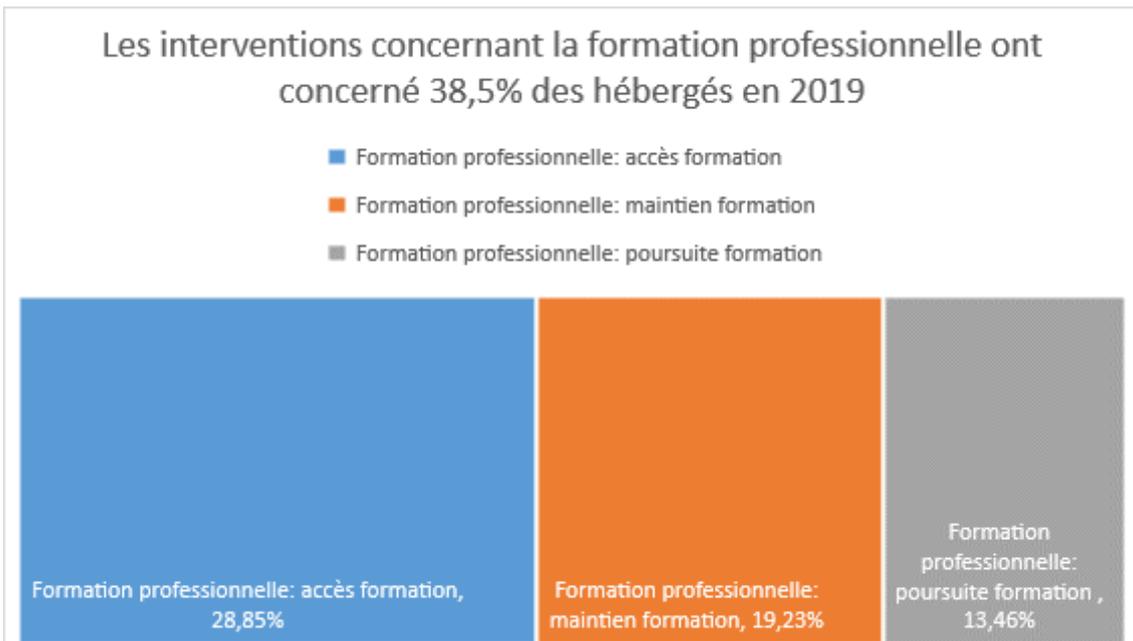
- L'ouverture de droits (cf. zoom infra) est le domaine d'accompagnement qui a concerné le plus d'hébergés en 2019 (81%), devant la question de l'hébergement (71%) ou du logement (67%).
- La thématique de l'insertion ressort aussi comme un domaine d'intervention privilégié en 2019 : lien avec le service public de l'emploi (73%), emploi (75%), formation professionnelle (38,5%).
- Le domaine de la santé constitue aussi un axe de travail marqué sur 2019 puisque 69% des jeunes hébergés ont été accompagnés dans ce domaine.
- L'aide alimentaire a concerné 61.5% des personnes hébergées en 2019.

Nous présentons ci-dessous plusieurs « zooms » sous forme de graphiques, qui précisent les actions d'accompagnement mises en place dans les différents domaines.

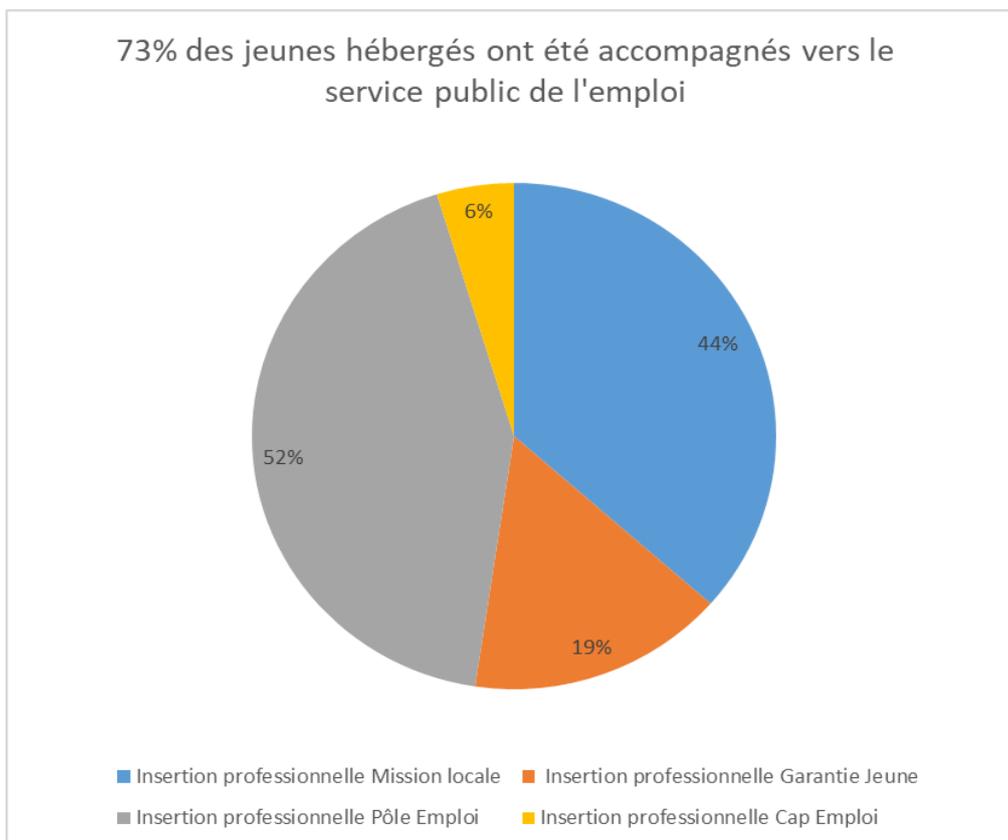
NB : les pourcentages présentés dépassent 100% des effectifs car pour beaucoup d'usagers, l'accompagnement dans le domaine concerné s'est fait sur plusieurs items à la fois.



Lecture : « 56% des jeunes hébergés accompagnés vers l'ouverture ou le maintien de droits l'ont été pour l'ouverture des droits CMU, CAF ou chômage en 2019 ».

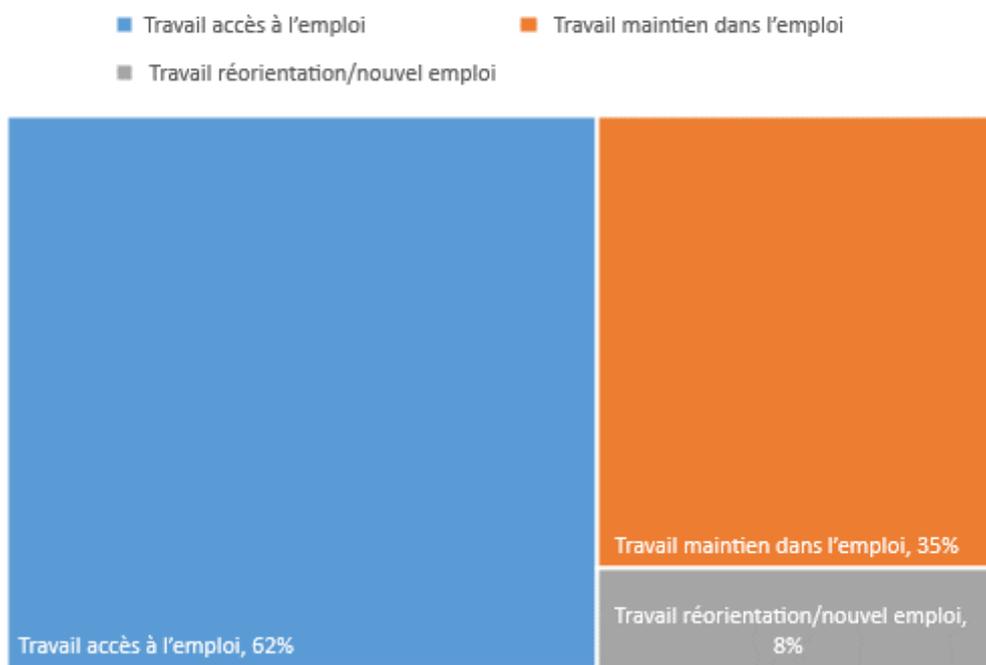


Lecture : « 29% des jeunes accompagnés vers la formation professionnelle en 2019 l'ont été pour l'accès à une formation ».



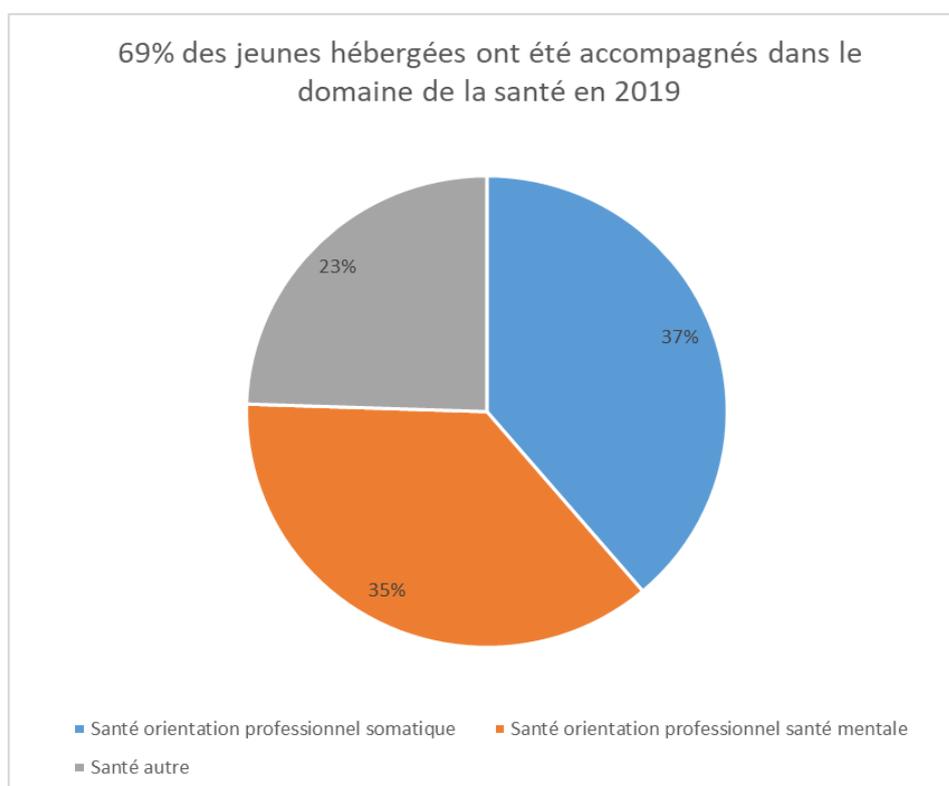
Lecture : « 52% des jeunes accompagnés vers le service public de l'emploi ont été accompagnés vers pôle emploi ».

75% des hébergé-e-s ont été accompagnés dans le domaine de l'emploi



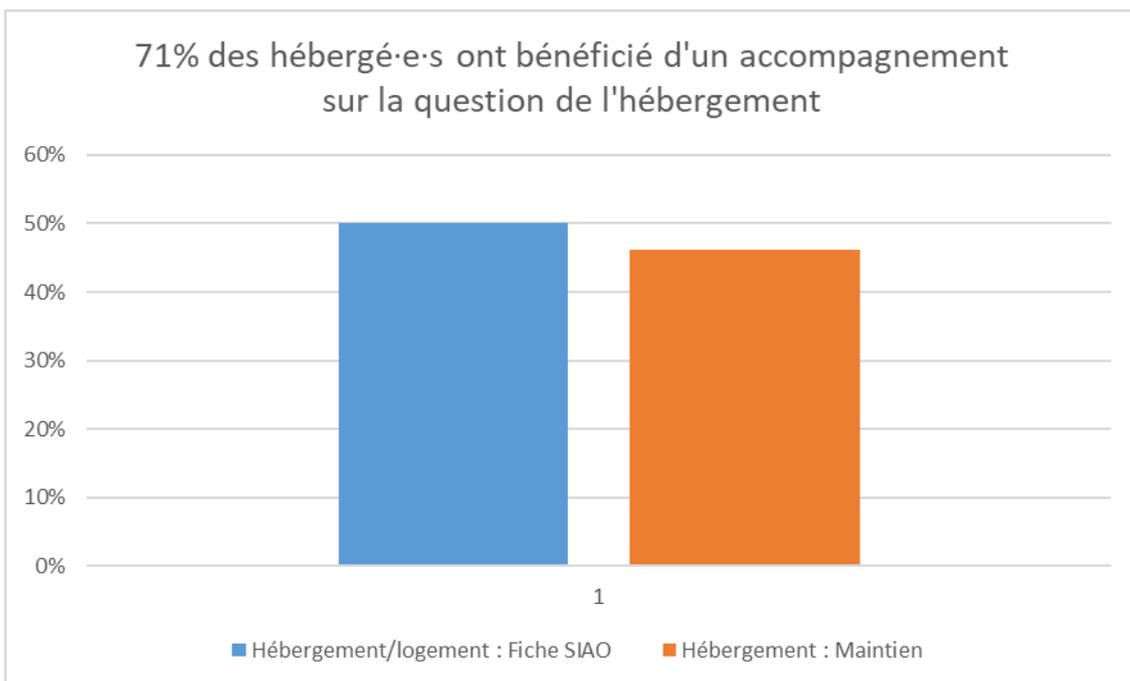
Lecture : « 62% des hébergés accompagnés dans le domaine de l'emploi l'ont été sur la question de l'accès à l'emploi ».

69% des jeunes hébergées ont été accompagnés dans le domaine de la santé en 2019

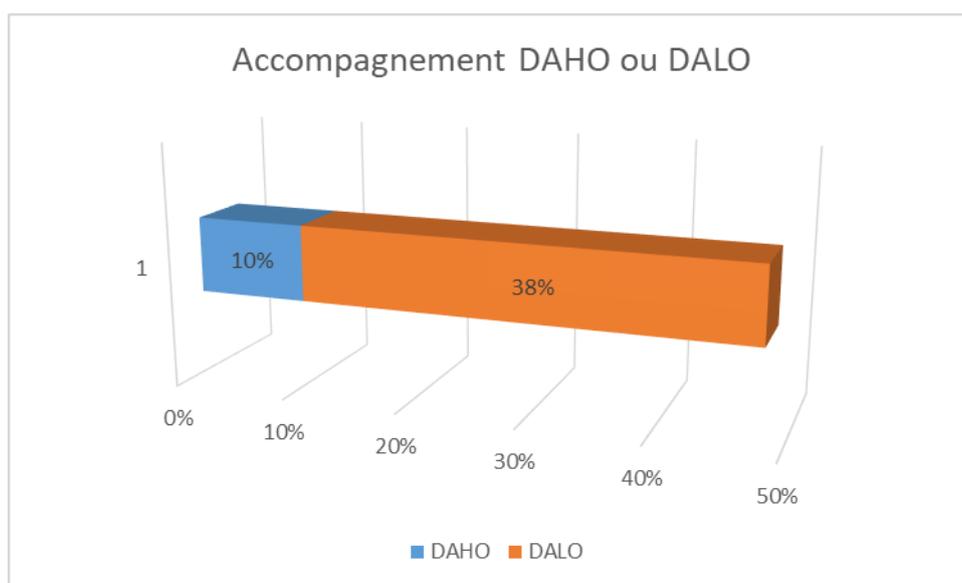


Lecture : « 37% des jeunes accompagnés dans le domaine de la santé ont été accompagnés vers un professionnel somatique »

* « santé autre » recouvre principalement des actions en lien avec la contraception, les grossesses ou les addictions.



Lecture : « 46% des hébergés accompagnés dans le domaine de l'hébergement ont fait l'objet d'actions liés au maintien dans l'hébergement ».

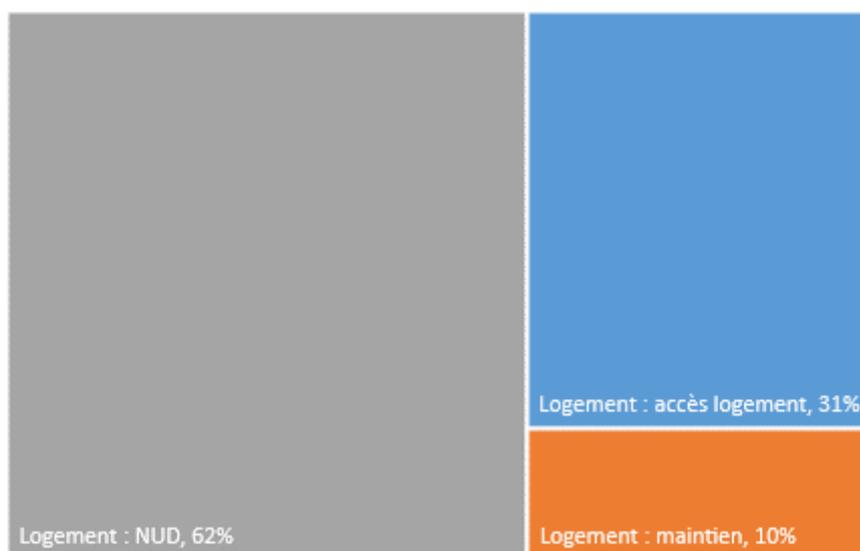


Lecture : « en 2019, 38% des hébergés ont été accompagnés dans la réalisation d'un dossier DALO ».

*Les 10% de dossiers DAHO pour les hébergés correspondent à des jeunes préalablement suivis en milieu ouvert et ayant basculé sur l'hébergement ou à des jeunes réorientés vers d'autres établissement d'insertion.

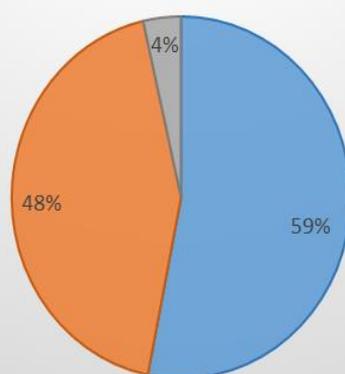
75% des personnes hébergées ont fait l'objet d'un accompagnement en lien avec le logement.

■ Logement : accès logement ■ Logement : maintien ■ Logement : NUD



Lecture : « 62% des personnes accompagnées dans le domaine du logement ont été accompagnées dans la création d'une demande de logement social »

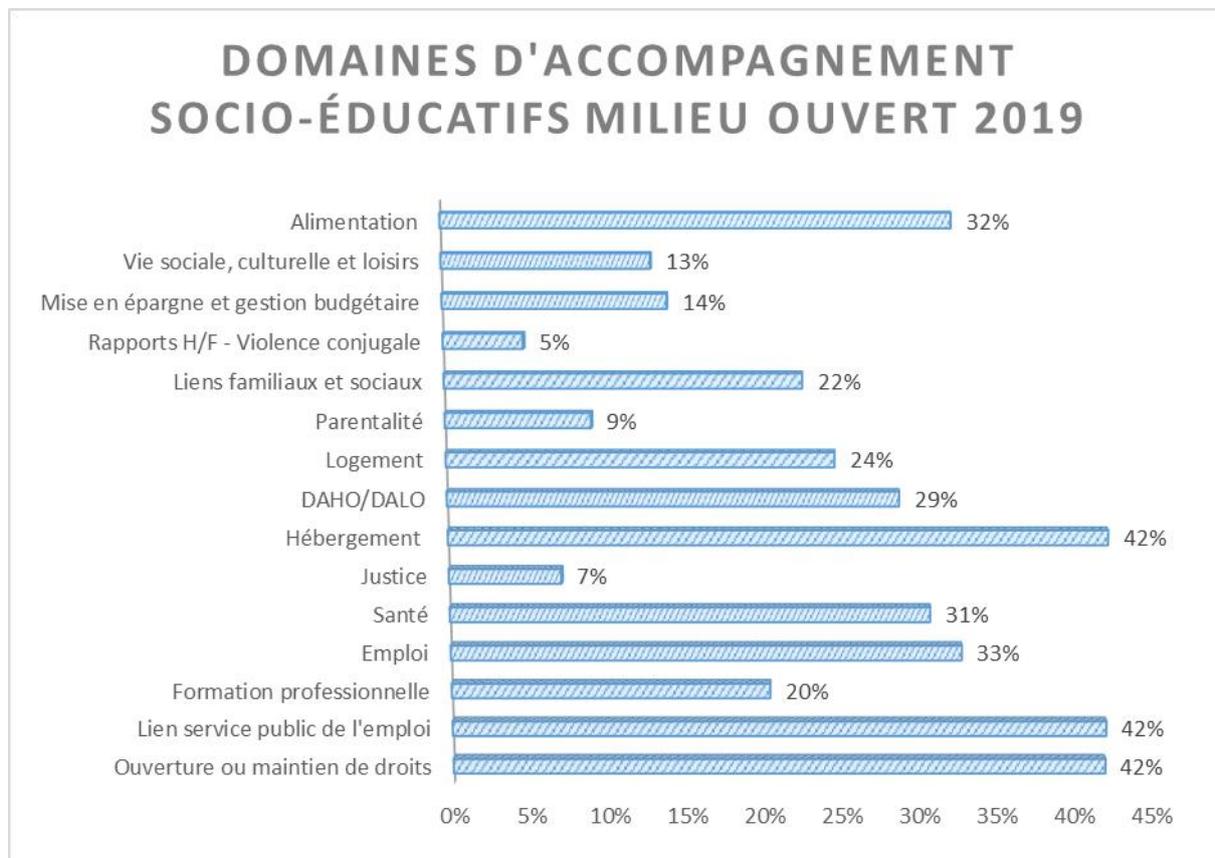
61,5% des hébergés ont été accompagnés dans le domaine de l'alimentation en 2019



■ Alimentaire: Tickets Services ■ Alimentaire: Colis ■ Alimentaire: orientation aide alimentaire extérieure

Lecture : « 59% des hébergés accompagnés dans le domaine de l'alimentation en 2019 ont bénéficié d'une aide alimentaire sous forme de tickets services ».

b - Milieu ouvert

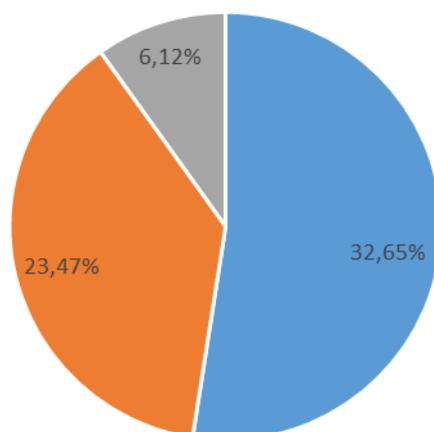


La répartition des domaines d'accompagnement pour les personnes en milieu ouvert en 2019 dessine un portrait beaucoup plus éclaté que celle des personnes hébergées. Les tendances sont moins marquées, bien qu'elles se répartissent aussi autour des même cinq grands axes d'accompagnement :

- Ouverture ou maintien de droits (42%).
- Emploi (33%), formation professionnelle (20%) et lien avec le service public de l'emploi (42%)
- Hébergement (42%), logement (24%) et DAHO/DALO (29%)
- Santé (31%).
- Alimentation (32%).

Comme pour l'hébergement, nous présentons ci-dessous plusieurs « zooms » sur les domaines d'intervention et d'accompagnement pour le milieu ouvert.

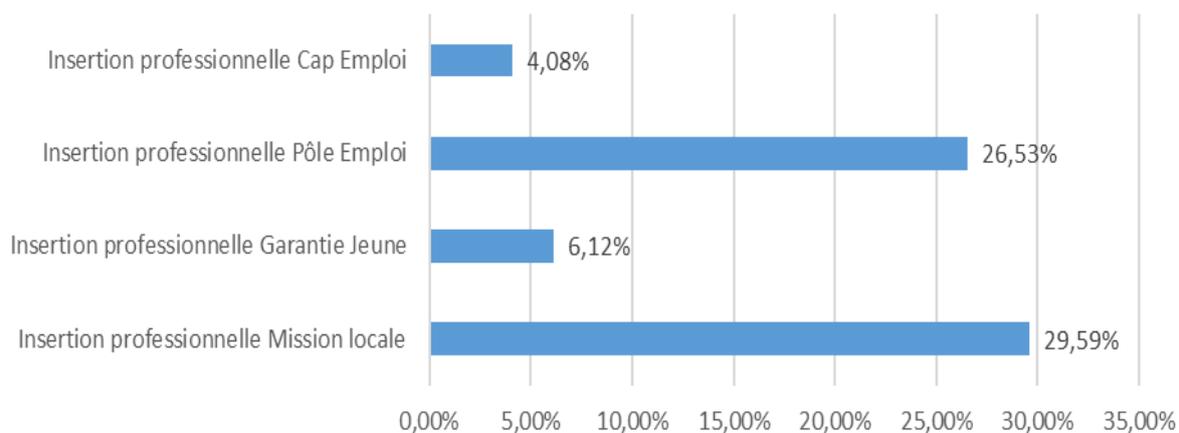
42% des jeunes suivis en milieu ouvert en 2019 ont été accompagné dans l'ouverture ou le maintien de droits, dont:



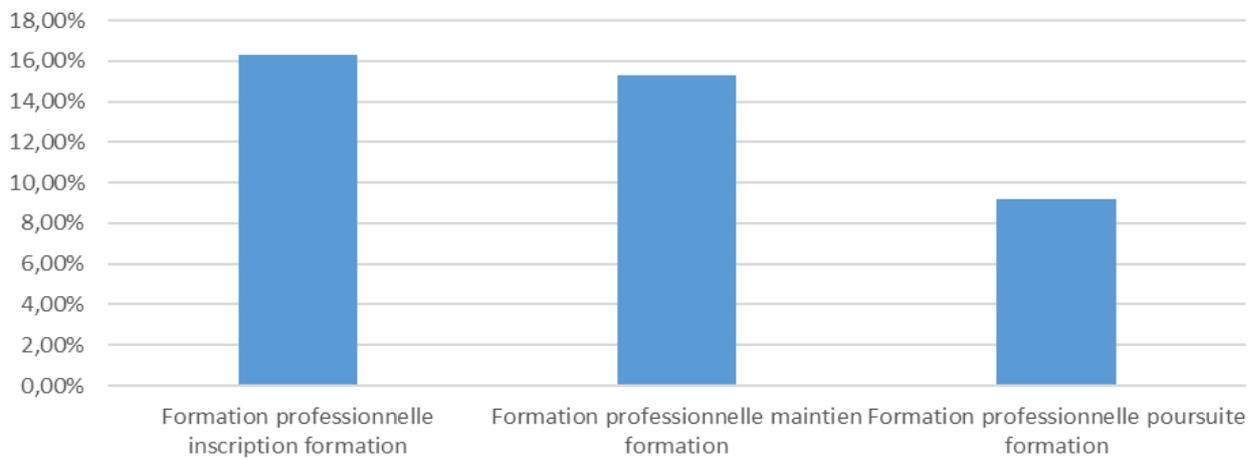
■ Ouverture de droits CMU, CAF et chômage ■ Ouverture ou maintien droits séjour
■ Ouverture ou maintien droits MDPH

Lecture : « 32.65% des jeunes accompagnés dans le domaine de l'ouverture des droits l'ont été pour l'ouverture de droits CMU, CAF ou chômage ».

42% des jeunes suivis en milieu ouvert en 2019 ont été accompagné dans l'insertion professionnelle via le SPE, dont:

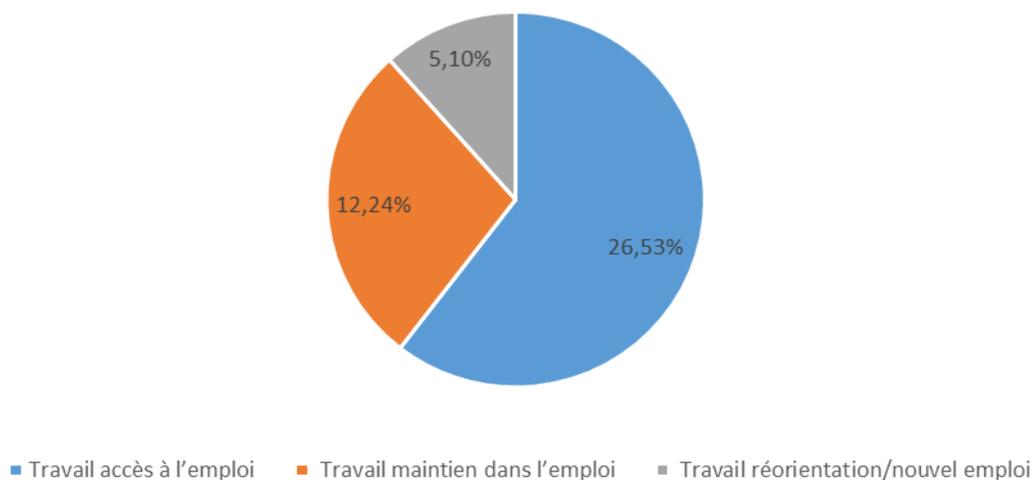


20% des jeunes suivis en milieu ouvert en 2019 ont été accompagné dans le domaine de la formation professionnelle, dont:

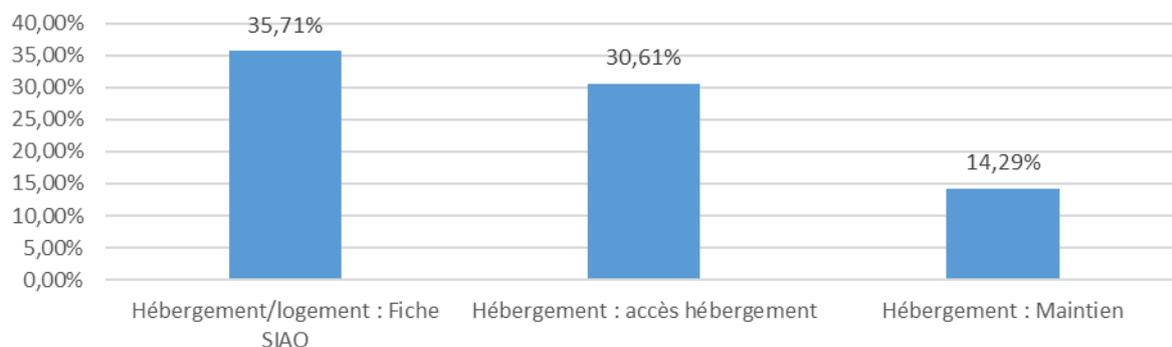


* « *Formation professionnelle poursuite formation* » : désigne les actions ayant pour but de permettre une poursuite d'études.

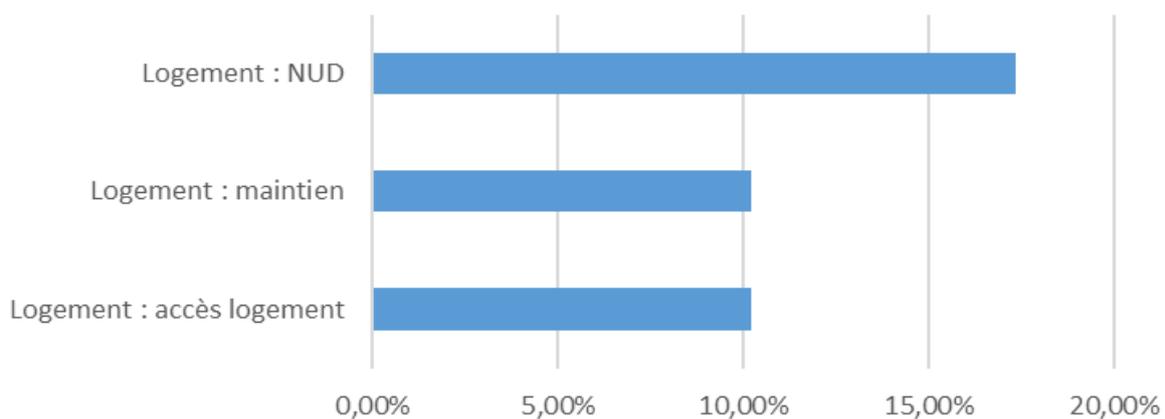
33% des jeunes suivis en milieu ouvert en 2019 ont été accompagné dans le domaine de l'emploi, dont:



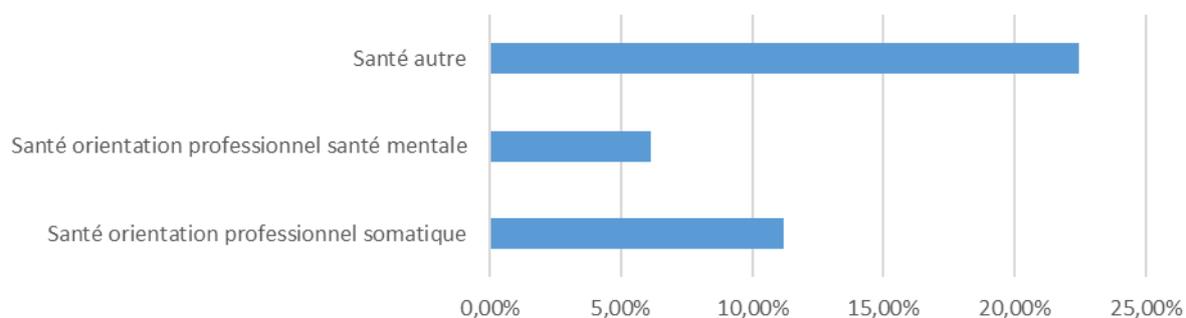
39% des jeunes suivis en milieu ouvert en 2019 ont été accompagné dans le domaine de l'hébergement, dont:



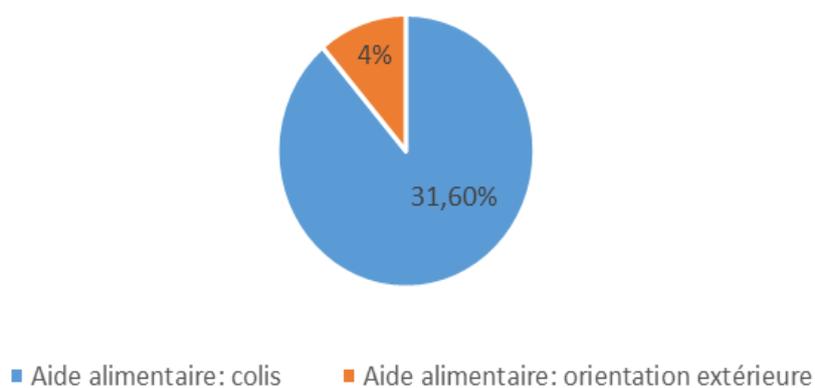
24% des jeunes suivis en milieu ouvert en 2019 ont été accompagné dans le domaine du logement, dont:



31% des jeunes suivis en milieu ouvert en 2019 ont été accompagné dans le domaine de la santé, dont:



32% des jeunes suivis en milieu ouvert en 2019 ont été accompagné dans le domaine de l'alimentation, dont:



C - L'accompagnement psychologique

La psychologue du CHRS est présente à mi-temps sur l'établissement et y effectue différentes missions :

- Entretiens avec les jeunes dans le cadre de la procédure d'admission : les jeunes orientés vers l'accompagnement avec hébergement sont systématiquement reçus par la psychologue pour compléter l'entretien de pré-admission avec le chef de service et un éducateur.
- Entretiens ponctuels : les jeunes peuvent solliciter directement la psychologue s'ils le souhaitent ou sont orientés vers elle par les éducateurs.
- Entretiens de suivi : certains jeunes s'engagent dans un suivi psychologique régulier (entretiens hebdomadaires).
- Enfin, la psychologue apporte son regard clinique sur les situations des jeunes à la demande des éducateurs ou du chef de service lors des réunions d'équipe ou à l'occasion de réunions trimestrielles concernant le projet d'accompagnement de l'utilisateur.

En 2019, la psychologue du CHRS a effectué 148 entretiens avec les usagers du CHRS, tous types confondus. Ils se répartissent ainsi :

- 17 entretiens d'admission
- 93 entretiens dans le cadre de suivis réguliers (5 usagers)
- 38 entretiens ponctuels

Par ailleurs, quatre jeunes ont été orientés par la psychologue, en relais des suivis engagés, vers des psychiatres libéraux dans le cadre de partenariats établis.

Demande Apportée ou Demande Portée ??

Nous abordons dans cet écrit ce que nous nommons les entretiens de suivis irréguliers au sein du CHRS et leur relation avec la demande d'entretien psychologique. Ces rencontres irrégulières ne dépassent pas en général, quatre entretiens ; ils peuvent être successifs mais aussi espacés dans le temps. Il nous a semblé pertinent de nous questionner sur les raisons pour lesquelles ces personnes viennent une, deux, trois et parfois quatre fois et interrompent le suivi par la suite. Si certains d'entre eux arrivent à mettre des mots sur cet arrêt ; d'autres n'y arrivent pas. Nous présentons ci-dessous plusieurs exemples de ces suivis :

Mme L. : Suivie dans un CMP et prise en charge dans un premier temps sans hébergement puis hébergée par le CHRS ; intolérante à toute frustration, son suivi éducatif était complexe ; tout échange avec elle tournait le plus souvent en drame tant elle interprétait tout discours. Nous avons profité, un jour, d'un moment calme dans l'espace accueil pour entrer en relation avec elle et nous avons pu échanger des propos « anodins ». C'est suite à cela que nous lui avons proposé un rendez-vous pour la semaine d'après.

Mme L. a accepté en nous demandant de lui téléphoner pour le lui rappeler, le matin du jour fixé. Elle est venue à trois rendez-vous de manière espacée, et par la suite nous disait au téléphone qu'elle était fatiguée et ne pouvait pas venir. Elle n'est plus revenue et ce malgré deux coups de fil auxquels elle n'a pas répondu. Nous avons arrêté de l'appeler pour ne pas être intrusif et dans une fonction de harcèlement.

Mr D.. avait besoin que nous l'aidions à trouver un psychiatre en libéral qui accepte la CMU. Il est venu à deux consultations durant lesquelles nous avons pu faire le nécessaire.

Mme B.. qui subissait des violences physiques de la part de son compagnon en avait informé son éducatrice, cette dernière lui a proposé une rencontre avec nous. Mme B. a respecté son rendez-vous, et elle a tenu un discours qui n'avait rien à voir avec les propos qu'elle avait rapporté à son éducatrice ; nous lui avons proposé une autre rencontre pour la semaine d'après. Mais elle n'est jamais revenue.

À partir de ces quelques situations notre interrogation porte sur **la demande** : qui fait la demande, est-ce l'éducateur, est-ce la personne elle-même ? Et par qui est-elle portée ? Toute demande s'inscrit dans une histoire et est souvent le reflet de relations complexes et conflictuelles. L'analyse de la demande consiste en une prise de connaissance du problème, de son contexte spécifique et global, des acteurs impliqués et concernés par le problème.

La demande auprès du psychologue ne se réduit pas à son énoncé. Elle requiert un travail d'analyse tenant compte de l'ambivalence de cette demande, de qui la porte et du désir du psychologue. Elle présente un style et des modalités spécifiques, où se jouent notamment la frustration et la répétition, parce qu'elle est constitutive des rapports humains dès l'origine. Une demande explicite cache toujours une autre demande implicite : c'est une articulation du besoin et du désir.

Ainsi, la demande apparemment adressée par une personne peut-être une non-demande : la demande étant toujours subordonnée au besoin, cette demande peut-être, par exemple, une demande d'amour, " *aimez-moi puisque je ne peux m'aimer moi-même*". Et lorsque la demande de la personne est « sous-tendue » par celle du désir de l'éducateur ; parfois même émane de lui ; on ne peut que se questionner sur « l'abandon » des séances.

Il résulte de ces constats qu'il convient d'analyser cette demande auprès de la personne car nous ne pouvons opérer qu'à partir de celle-ci ou de celle reprise à son compte par elle, et non sur commande d'un tiers.

Nacira Boudiaf, psychologue clinicienne

4. – LES TEMPS FORTS

a - *L'évaluation interne*

Face à la nécessité d'engagement de la démarche d'évaluation interne en 2019, nous avons décidé de ne pas faire appel à une expertise extérieure (consultant) mais de procéder à une approche exigeante de formation-action interne avec un double objectif :

- Faire acquérir des compétences méthodologiques spécifiques au personnel qui servirait à la fois de point d'appui technique et qui aiderait en même temps à la mise en œuvre de la démarche de production évaluative,
- Réaliser, ce faisant, l'évaluation interne de la structure et rendre à l'équipe la maîtrise ainsi que la compréhension technique du sujet.

L'organisation proposée était la suivante :

- Démarche participative,
- Utilisation du logiciel sur l'évaluation interne (éditions «Bouchard & Mathieux»); ce logiciel respectait le cadre réglementaire de l'ANESM/HAS et, en même temps, permettait la possibilité d'une reconfiguration suivant l'élaboration de référentiels adaptées à la mission de l'établissement ou du service.

Cinq réunions d'évaluation ont été organisées entre le 14 Octobre et le 9 décembre 2019. Elles ont réuni l'ensemble des professionnels du CHRS, équipe éducative et personnel administratif, afin de procéder à la cotation de 195 items, répartis en quatre grands domaines (« Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations » ; « L'établissement ou le service dans son environnement » ; « Le projet d'établissement ou de service et ses modalités de mise en œuvre » ; « L'organisation de l'établissement ou du service ») à partir des éléments d'attestation préalablement définis.

Trois rencontres supplémentaires ont été organisées avec les services du siège de l'association afin de permettre la cotation des items recouvrant les opérations des services suivants : Service ressources humaines, Direction générale de l'association et service technique. Service achat. Service comptabilité.

Une réunion complémentaire s'est déroulée avec un groupe de six jeunes du CHRS, quatre hébergés et deux accompagnés en « milieu ouvert », afin de procéder à la cotation d'items concernant les domaines n°1 (Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations) et n°4 (L'organisation de l'établissement ou du service) le 23/12/2019.

Cette évaluation interne a permis de faire ressortir les éléments suivants :

- Sur l'ensemble des quatre domaines évalués, **74% des critères sont jugés totalement ou en grande partie satisfaisant** ; ce qui dessine le portrait d'un établissement

efficace, respectueux du cadre réglementaire et soucieux de garantir les droits des usagers qu'il accompagne.

- Les axes d'amélioration se situent principalement dans le domaine de la gestion des risques (procédures de nettoyage et d'élimination des déchets, hygiène alimentaire), de l'accessibilité (accessibilité PMR des bureaux et des locaux d'habitation), et de l'amélioration continue des conditions d'accueil et d'hébergement.

Suite à cette évaluation interne et la remise du rapport dédié, un plan d'action a été mis en place afin d'améliorer, corriger ou développer certaines pratiques ou services. Le projet d'établissement sera aussi nécessairement impacté sur l'année 2020 par les enseignements tirés de l'évaluation.

b - Les réunions jeunes – CHRS

Avec un premier semestre 2019 placé, pour l'équipe éducative, sous le signe de la gestion des urgences liées aux accompagnements des jeunes et à la nécessité de continuité de service, et pour le siège, sous celui de la gestion des contrecoups liées à l'application des tarifs plafonds, au départ du précédent chef de service, et à l'élaboration d'une stratégie pour pallier aux coupes budgétaires, les réunions jeunes – CHRS n'ont repris qu'en septembre 2019.

Deux réunions « Jeunes-CHRS » ont donc été organisées en 2019, en septembre et en décembre, en adoptant un rythme trimestriel. Ces réunions répondent à l'obligation faite aux établissements médico-sociaux d'organiser une forme de participation des résidents/usagers.

L'ARS ayant mis en place un CVS transversal, ces réunions ont plus particulièrement pour objet :

- D'offrir un espace d'expression et de recueil de la parole des usagers.
- D'élire, le cas échéant, des représentants au CVS transversal de l'ARS.
- De partager et d'informer les usagers des évolutions du service.
- De susciter la participation à des projets co-portés par les usagers et les salariés.

Les réunions jeunes – CHRS font systématiquement l'objet d'un compte-rendu diffusé par courriel aux usagers et à l'ensemble des salariés.

.3 Bilan des avis et propositions issues des réunions jeunes – CHRS en 2019 :

Les propositions et avis émis au cours des réunions jeunes – CHRS 2019 sont présentés dans le tableau ci-dessous, avec en regard les décisions ou réponses éventuelles qui y ont été apportées.

Thématiques	Questions/Avis/Propositions	Décisions/Réponses
Demandes de	<i>L'aide alimentaire a été</i>	Les coupes budgétaires sur le BE

précisions concernant la révision du montant de l'aide alimentaire	<i>baissée en 2019 (166€ par mois) par rapport à son montant en 2018 (210€ par mois). Pourquoi et quelles sont les nouvelles règles d'attribution ?</i>	2018, conséquence de l'application des « tarifs plafonds », ont amené l'établissement à devoir réduire le montant de l'aide alimentaire aux personnes sans ressources. L'établissement veille à ce que des colis de la banque alimentaire puissent être distribués en complément. Les règles d'attribution ne changent pas. Toute personne hébergée sans ressources peut faire la demande à son référent pour une aide alimentaire mensuelle.
Demandes de précisions concernant la participation à l'hébergement (IOL)	<i>La participation demandée aux hébergés a été révisée en 2019. Pourquoi et quelles sont les nouvelles règles ?</i>	Une participation minimale de 1€ par jour (30€/mois) a été actée pour l'ensemble des hébergés. Cette participation, quel que soit le montant des ressources, a été mise en place pour faire face aux coupes budgétaires sur le BE 2018 du CHRS, conséquence de l'application des tarifs plafonds. Il existe 4 niveaux de participation tels qu'exposés dans les contrats de séjour : <ul style="list-style-type: none"> - 0€ à 300€ = 1€/jour - 301€ à 400€ = 10% - 401€ à 600€ = 15% - >601€ = 20%
Demandes de précisions sur les horaires d'accueil et d'ouverture du standard téléphonique	<i>Les plages de « permanences sans rdv » ont été modifiées en 2019. Quelles sont les nouvelles plages horaires ? Le standard téléphonique est parfois difficilement accessible.</i>	Les nouvelles plages horaires des permanences sans rdv sont le lundi de 14h à 16h et le mercredi de 9h à 12. La plage horaire du vendredi matin a été supprimée pour favoriser la prise de rdv individuelle. Le standard téléphonique est tenu par la secrétaire, à mi-temps, les matins du lundi au vendredi. Il est rappelé que l'ensemble des travailleurs sociaux disposent d'une ligne téléphonique portable qui permet de les joindre directement en dehors des horaires d'ouverture du standard téléphonique.
Demandes de précisions concernant	<i>Quelles sont les missions et les attributions de la</i>	La maîtresse de maison a pour missions de gérer la distribution de

<p>l'arrivée d'une nouvelle fonction dans l'équipe : la maîtresse de maison</p>	<p><i>maîtresse de maison ? Pourquoi cet ajout dans l'équipe CHRS ?</i></p>	<p>l'aide alimentaire et le développement de l'offre dans ce domaine. Elle peut aussi assister les résidents dans la prise de possession de leur logement et leur entretien. Elle a aussi pour mission de veiller au bon entretien du parc logement et à relayer les difficultés techniques éventuelles dans celui-ci.</p>
<p>Projet de règlement intérieur pour l'appartement collectif</p>	<p>Demande d'avis aux usagers concernant les modalités du co-hébergement et les règles à prévoir pour celui-ci.</p>	<p><i>Les usagers sont étonnés du choix du co-hébergement alors que le CHRS de l'ARS a jusqu'ici fonctionné uniquement avec des studios et T1. Il est expliqué que c'est une conséquence des coupes budgétaires liées à l'application des tarifs plafonds.</i></p> <p><i>Les usagers soulignent les risques que ce type de projet porte pour la cohabitation de personnes qui ne se connaissent pas.</i></p> <p><i>Les usagers soulignent qu'ils n'imaginent pas des personnes de sexe différents et qui ne se connaissent pas cohabiter paisiblement.</i></p>
<p>Thématique relation hommes-femmes pour des activités et des repas partagés</p>	<p>Demande d'avis aux usagers concernant l'exploration de ce thème au cours de l'année 2019 et 2020.</p>	<p><i>Les usagers sont favorables à l'exploration de ce thème à la fois à travers d'intervention, de spectacles ou de films, et, pour les usagères y ayant déjà participé, par la continuation des stages « Riposte » d'autodéfense féministe.</i></p>
<p>Mise en place d'un groupe de travail usagers – CHRS concernant les activités socio-éducatives</p>	<p>Demande d'avis et discussion autour de la mise en place d'un groupe copiloté par des usagers volontaires et l'équipe du CHRS concernant l'élaboration d'activités socio-éducatives.</p>	<p><i>Les usagers sont favorables à l'idée de mettre en place un groupe de travail centré autour des activités, qui seraient proposées à leur initiative.</i></p> <p>3 Réunions du « Club CHRS » auront lieu entre octobre et décembre 2019 afin de faire émerger ces initiatives. 6 jeunes y participeront activement.</p>

c - Les sorties opéra

Sur proposition de la psychologue du CHRS et de la stagiaire psychologue, ainsi qu'en lien avec notre stagiaire éducatrice spécialisée, l'idée a émergé en octobre 2019 de proposer des sorties à l'Opéra Municipal de Marseille aux personnes accompagnées, et d'y adjoindre un groupe de rencontre permettant aux usagers volontaires de travailler sur les représentations sociales en lien avec l'Opéra. Une sortie à l'Opéra a eu lieu en Décembre 2019, et trois autres sont proposées en 2020.

Le groupe de parole a donné lieu à des échanges riches autour du contenu, comme des contextes historiques et culturels des œuvres proposées. Nous avons abordé les multiples façons d'entendre le terme d'opéra, en tant que pratique, en tant que lieu et une proposition originale quant au moteur de recherche portant ce même nom.

Cela a permis de constater la façon dont chacun pouvait se saisir d'un domaine qu'il ne connaît pas. À travers les questionnements liés à cette pratique, nous avons pu faire le lien avec différentes formes théâtrales dans différentes cultures. Cela a permis aux jeunes de réaliser que pour beaucoup, ils avaient déjà été en contact avec une forme d'opéra mais qui n'en portait pas le nom.

Dans cette dynamique, le jeune se retrouve en position de « porteur de savoir » et de transmission. Cet exercice encourage un esprit de synthèse des informations, cela permet également de travailler l'accessibilité à l'autre d'un contenu qui nous est propre.

Ce groupe de parole est dans son ensemble une expérience humaine collective. Ce groupe permet de mettre en contact des jeunes qui, en d'autres circonstances, ne seraient peut-être pas entrés en relation. D'un point de vue psychologique, il est très intéressant de rencontrer les jeunes dans une dynamique groupale, certains révélant une partie de leur personnalité qui n'avait pas été approchée en entretien. Et d'autre part, cela permet au jeune de rencontrer le psychologue dans un autre versant de sa pratique, pouvant ouvrir à des demandes de rencontre individuelle.

Nous souhaitons vivement que les jeunes puissent être demandeur de ce type d'atelier pour la suite, tant l'aspect de construction mutuelle semble être un étayage supplémentaire dans leur accompagnement au CHRS.

d - Les stages d'autodéfense féministe « Riposte »

Le projet de stages d'autodéfense féministe porté par le CHRS de l'ARS s'appuie sur un partenariat développé avec le Centre de Prévention des Agressions de Marseille (C-PAM), qui propose une méthodologie support, « Riposte », permettant aux femmes de tous âges et de tous horizons d'acquérir des techniques et postures visant à gagner en confiance, en autonomie et à se défendre vis-à-vis d'agressions, qu'elles soient physiques, verbales, sexuelles ou psychologiques.

L'enjeu repéré par les travailleurs sociaux du CHRS consistait à permettre à des jeunes femmes accueillies et accompagnées par l'établissement, en situation de précarité et

de vulnérabilité très importante, de profiter d'un espace leur permettant de s'outiller contre ces violences, de gagner en confiance, et de partager leurs expériences dans une optique d'émancipation féministe.

Au-delà de la participation aux sessions de stages proposées par le C-PAM, l'équipe du CHRS a souhaité que des jeunes femmes accueillies puissent s'emparer de la mise en œuvre du projet et de la nécessaire adaptation des stages à la réalité vécue par leurs pairs. C'est donc une démarche de collaboration entre travailleurs sociaux et usagères du CHRS qui a été mise en œuvre afin de permettre la réalisation et la participation du plus grand nombre aux stages d'autodéfense.

En 2019, deux stages Ripostes ont été organisés avec le soutien financier d'une fondation, la Fondation La Bonne Jeanne, et de la Délégation Départementale à l'égalité Homme-Femme. Ces deux stages ont rassemblé 17 jeunes femmes issues principalement du CHRS de l'ARS, hébergées ou accompagnées en milieu ouvert, mais aussi de structures partenaires.

Grâce au financement de la Délégation Départementale à l'égalité Homme-Femme et suite à l'engouement pour ce projet, deux stages supplémentaires sont programmés en 2020. Nous présentons ci-dessous plusieurs textes et témoignages concernant ces stages.

Pas étonnant que le mouvement #metoo# ait été initié par une travailleuse sociale, Tarana Burke, qui en tant que femme et professionnelle a été rapidement confrontée en tant que victime puis en tant que témoin aux violences masculines envers les femmes. En effet, si le mouvement est récent, les observations concernant les violences faites aux femmes et notamment aux plus vulnérables d'entre elles, le sont moins. Depuis des décennies, les associations alertent et pointent du doigt l'enchevêtrement des violences auxquelles elles sont exposées en occupant les places les moins privilégiées de notre société. Violences de genre, violences de classe, violences de « race » ..., les jeunes femmes que nous accompagnons les décèlent très bien et développent chacune à leur manière des stratégies pour évoluer en milieu hostile et construire peu à peu une voie qui leur permettra "un mieux" dans l'avenir.

À partir de leurs paroles et de leurs expériences, elles-mêmes pour la plupart impliquées dans un mouvement féministe de troisième génération, cinq jeunes femmes accompagnées par le CHRS ont souhaité tenter de construire et porter avec l'équipe éducative un projet novateur qui donnerait l'occasion aux femmes en situation de précarité de se rencontrer, de s'entraider et de lutter contre des violences dont elles partagent l'expérience. À partir du mois de mars 2019, des échanges entre elles et avec les éducatrices ont mis en lumière les compétences et les difficultés de chacune au cours de leurs trajectoires respectives pour accéder à un statut de femme libre et autonome, tant sur le plan familial, conjugal, professionnel que social... Les subalternes peuvent-elles parler comme le questionne Gayatri Chakravorty SPIVAK ? Comment se faire entendre quand on est aussi menacée et invisibilisée qu'une jeune femme sans domicile fixe ?

Les études sociologiques ont démontré que le fait d'être une femme à la rue présentait certes des points de convergence avec les hommes dans la même situation sociale et économique mais aussi quelques spécificités liées aux rapports sociaux de sexe au sein de notre société. Ces échanges ont nourri la volonté commune de certaines jeunes femmes et des membres de l'équipe éducative de mener un projet permettant de construire un nouvel espace social favorable à l'empowerment à partir de l'autodéfense féministe. Grâce à cette collaboration, nous avons pu demander des financements à la fondation de la Bonne Jeanne mais aussi à la Délégation Départementale aux droits des femmes afin de soutenir ce projet.

Aicha Guéliami, éducatrice spécialisée au CHRS de l'ARS

**Les Petites filles se tirent les
cheveux,
les grandes femmes se serrent
les coudes!**

**Ensemble contre les violences
envers les femmes.**



Inscris-toi au stage d'autodéfense féministe:

Prochaine date : le 18 janvier 2020 (journée entière)

De 10h à 17h30 avec repas offert

Lieu: Planning familial 106 Boulevard National – 13003 Marseille

Contact: CHRS 04 91 13 40 62

Affiche réalisée dans le cadre du groupe projet réunissant les jeunes femmes co-porteuses du projet Riposte.