

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

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

**RAPPORT D'ACTIVITÉ**

**2018**

## INTRODUCTION

À Marseille, et depuis des années, nous pouvons constater une réelle problématique du logement. Le 5 Novembre 2018, lors des effondrements des immeubles, rue d'Aubagne dans le 1<sup>er</sup> arrondissement, les habitants se sont mobilisés et ont manifesté contre ce fléau.

On a pu observer une prise de conscience à propos de l'état des logements et tous les CHRS ont été mis à contribution pour héberger les habitants devenus sans domicile.

Aujourd'hui nous pouvons parler de l'augmentation du nombre de la population dite « mal logée » en plus des personnes qui sont sans domicile. Parmi ces personnes, les femmes avec enfants représentent une part non négligeable, du point de vue quantitatif. Par ailleurs, des problématiques particulières et préoccupantes sont révélées par la situation de ces femmes avec enfants, mal logées ou sans résidence.

Le CHRS DAUF est un dispositif d'Accueil d'Urgence pour les femmes avec enfants<sup>1</sup>, orientées par le 115, conséquence d'une perte de logement ou d'hébergement, une séparation, un accident de la vie mais aussi, primo arrivants ou non régularisé sur le territoire.

Par sa mission de mise à l'abri, le CHRS DAUF permet de proposer un hébergement et de palier à cette problématique de logement. L'hébergement est pour un mois, renouvelable selon l'avancée des démarches.

C'est dans cette optique que le CHRS DAUF cherche à répondre au mieux à ces personnes sans domicile ou mal logées, et met un point d'honneur à garder une bienveillance dans l'admission mais aussi les conditions d'accueil des personnes.

---

<sup>1</sup> Ou, partant de la priorité de mise à l'abri de la femme, couples avec enfants pour un ménage de 3 personnes maximum

## 1. Fondements

La DRDJSCS a lancé le 12 novembre 2012 un marché public de service 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.

Forts de leur expérience et de leur savoir-faire dans l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de publics en grande difficultés, les associations SOLIHA (ex PACT 13) et ARS ont soumis un projet permettant d'apporter une réponse aux demandes présentées par les femmes avec enfants et les familles auprès du 115/SIAO des Bouches du Rhône, notamment par la « commission familles » de cet organisme.

Il s'agissait essentiellement pour les deux parties, en collaboration avec le 115/SIAO 13, de réaliser :

- La captation et la mise à disposition d'appartements, pour une capacité de 31 ménages (SOLIHA)
- La prestation de maintenance et réparations, sur l'ensemble de ces appartements (SOLIHA)
- L'équipement de ces appartements en mobilier de ces ménages en diffus (ARS)
- L'hébergement des ménages (ARS)
- Les diagnostics sociaux auprès de chacun des ménages (ARS)
- Les orientations vers des solutions d'hébergement et/ou de logement.

La phase expérimentale s'est déroulée du 1<sup>er</sup> décembre 2012 au 31 mars 2013 (ARS). Ainsi, dès le 1<sup>er</sup> décembre 2012, sur le programme « Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables », SOLIHA a mis 31 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 a été prorogé sur toute l'année 2013, à savoir du 1<sup>er</sup> avril au 31 décembre ; avec un parc de logements renforcé de 8 nouveaux logements, au service des ménages prêts à s'installer en qualité de locataires en titre (IML).

Pour l'année 2014, les propositions apportées par les deux structures en réponse à l'avis d'appel à projet N° 2014083-0001 publié le 24 mars 2014, relatif à la pérennisation et à la création des places de CHRS dans les BDR ont été retenues.

Ainsi, l'arrêté N° 2014309-0018 du Préfet de la Région PACA en date du 5 Novembre 2014 autorise la création d'un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de 93 places, dénommé « DISPOSITIF D'ACCUEIL URGENCE FAMILLES » gérée par l'Association PACT des Bouches –du-Rhône<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Devenue SOLIHA

La bonne articulation des modes d'intervention et des compétences des deux associations partenaires reste atout majeur du dispositif.

Pour réussir cette mission dans la continuité, l'intrication des questions d'accompagnement social et des questions de gestion locative a été permanente. La complémentarité des compétences et savoir-faire s'est avérée indispensable pour une meilleure prise en charge, grâce à une définition précise des obligations de chaque association.

SOLIHA met à disposition des ménages orientés par le 115, 31 à 34 logements<sup>3</sup> par an, correspondant à 93 places. Ces logements sont livrés sans meubles meublants, à charge pour l'ARS de fournir le mobilier de base, en cohérence avec le caractère urgent et non pérenne de l'hébergement.

Le type de logement affecté à la mission est de Type 1 et Type 1+ (environ 18 à 20 m<sup>2</sup>).

SOLIHA est la seule structure en relation avec les bailleurs. Elle passe convention avec tous les organismes de son choix, susceptibles de participer à la mise à disposition de logements.

Les logements captés par SOLIHA font l'objet d'un état des lieux d'entrée avec les différents propriétaires. L'ARS conclut une convention d'occupation précaire avec chacun des ménages accompagnés et à transmet copie de ce document à SOLIHA à qui incombe la gestion locative.

L'équipe sociale de l'ARS accueille des ménages orientés par le 115 pour bénéficier d'un hébergement et d'un suivi social destinés à les conduire, en fin de dispositif, vers un logement de transition ou un logement autonome. Pour ce faire, l'équipe sociale spécifique met en œuvre un diagnostic social et un accompagnement social individualisé, avec le consentement des ménages concernés. L'équipe accueille les ménages orientés qui sont soumis au règlement de fonctionnement applicable au CHRS DAUF. Les modalités d'accueil et de prise en charge des ménages par l'ARS sont les mêmes que dans ses établissements de type CHRS d'urgence.

L'équipe sociale de l'ARS mobilise, par ailleurs, les partenariats de droit commun pour assurer la continuité de la prise en charge des ménages à leur sortie du dispositif.

## **2. Maintenance et intervention technique de SOLIHA 13**

SOLIHA 13, dans le cadre du CHRS DAUF, propose un parc de logements disponibles, en les adaptant progressivement aux familles orientées vers l'ARS par le 115.

Les logements proposés en hébergement ne sont pas qu'une simple prestation de « mise à l'abri ». Il s'agit d'un véritable soutien de premier niveau, assorti d'une orientation vers d'autres dispositifs d'aval. Le principe de continuité et de non remise à la rue y prend ainsi tout son sens. Notre objectif est de faire de l'urgence une réponse ponctuelle à une situation de crise, mais qui ne soit pas une impasse.

Pour ce faire, il est immédiatement à disposition, des logements de petites tailles, destinés à des familles de petite typologie. Les équipes peuvent ensuite, au fur et à mesure de l'orientation des ménages par le 115, proposer des logements adaptés.

---

<sup>3</sup> En fonction de la taille des ménages, au regard de la capacité globale (93 places) du dispositif.

SOLIHA 13 se charge ainsi de la captation, de la gestion immobilière des logements de l'entretien technique et des réparations diverses.

Pour l'année 2018, les interventions de SOLIHA 13 se répartissent comme suit :

- nombre d'interventions techniques et de maintenance = 148 Heures de régie soit environ 296 interventions
- 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 13, 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
Sces généraux (maint. tech. & réparation)	2	0,20

### 3. L'accompagnement social

L'équipe de l'ARS se compose de :

	Nombre d'agents	Nombre d'ETP
Travail social (1 AS & 2 CESF)	3	3
Secrétariat	1	0,10

Les prestations proposées au CHRS DAUF sont :

- \* *mise à l'abri* - proposition d'un hébergement meublé indépendant pour chaque ménage, dans le cadre d'un accès d'urgence. Une attention est portée à ce que le logement mis à disposition soit situé en zone urbaine accessible par moyens de transport en commun et que l'accessibilité de l'appartement soit le plus facilitée au possible pour réduire les contraintes de portages (enfants en bas âge, courses, ...)
- \* *accueil* - présentation du dispositif, remise et signature du règlement de fonctionnement et des contrats de séjour, de sous-location et d'occupation précaire. Élaboration d'un état de lieux d'entrée et remise des clés.
- \* *aide matérielle et financière* - mise à disposition d'un logement équipé et meublé, en diffus, adapté à la taille du ménage. Aide exceptionnelle en nature pour les familles sans ressources : tickets de transport, aide financière pour accès à une laverie. Mise à disposition de la vaisselle et du linge de maison.
- \* *accès à l'hygiène et aux soins* - remise de kit d'hygiène pour les familles sans ressources.
- \* *information* - orientation et information vers les services et les partenaires concernés par la demande. Chaque famille est vue au minimum deux fois par semaine au domicile. La travailleuse sociale référente du suivi, reste joignable sur le téléphone.

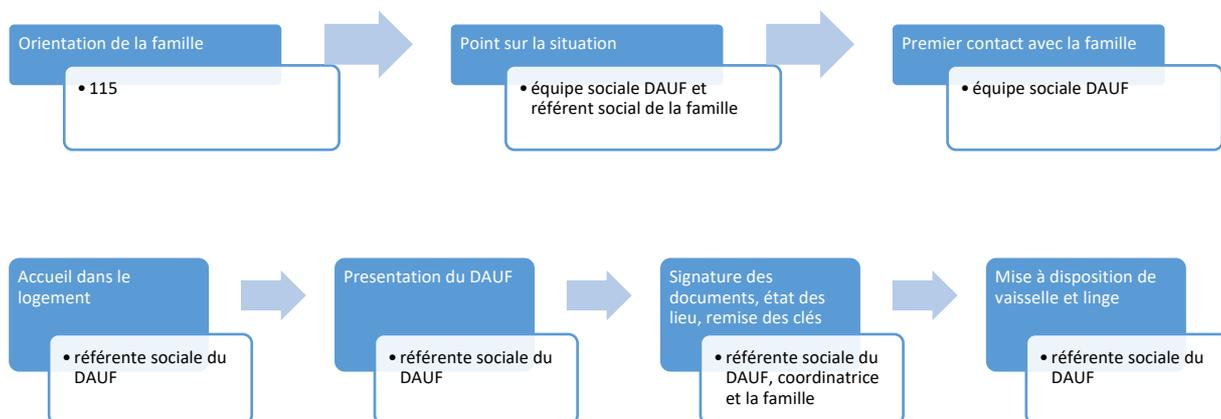
\* *écoute/soutien, évaluer, proposer* - possibilité d'un accompagnement physique pour des démarches à l'extérieur. Contacts réguliers avec d'autres travailleurs sociaux qui accompagnent la famille. Régulation des plannings concertés de démarches. Conseils et présentation des lieux, des dispositifs et des services proposés à la famille. Création d'une relation de confiance et d'un lien de réciprocité. Réassurance de la personne quant à ses capacités d'agir et aux objectifs à atteindre à court terme

\* *diagnostic et pistes de réponses* - élaboration d'un diagnostic social et mise en place d'objectifs. Définition des moyens à mettre en œuvre dans un court terme. Entretiens individuels et hebdomadaires pour ajuster les objectifs définis, au regard des démarches faites.

\* *analyse des premiers besoins* - orienter vers une solution immédiate vers les partenaires concernés.

\* *rendre les droits effectifs, accompagner vers l'autonomie en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions* - diagnostic partagé, soutien dans les démarches, réévaluation des objectifs, entretien individuel, entretien au domicile et en fonction des demandes. Accompagnement vers l'autonomie en informant et orientant la famille, tout en la laissant entreprendre ses démarches et/ou déplacements seule. Aide à l'ouverture ou au maintien des droits

#### 4. Procédure d'accueil au CHRS-DAUF



Lors de l'admission, les personnes se voient remettre :

- un livret d'accueil
- le règlement de fonctionnement (signé par la personne)
- les contrats de séjour et d'occupation précaire (signé en double exemplaire, un pour la personne et un pour l'établissement)
- un contrat de sous-location (SOLIHA/famille hébergée - signé par la personne)
- la Charte des droits et libertés
- une fiche d'état des lieux de l'entrée (signé par la personne)
- une attestation de remise des documents co-signés

#### ***Le Livret d'accueil***

Il est remis à chaque personne accueillie (et sur demande à ses proches). Son contenu présente :

- l'adresse du CHRS DAUF et les moyens d'accès.
- le nom du directeur général de l'ARS,
- l'organisation générale du CHRS DAUF, son organigramme
- les modalités d'accueil, d'accompagnement et d'hébergement,
- les principales formalités administratives d'admission et d'accompagnement,
- les garanties souscrites en matière d'assurance contractées par le CHRS DAUF ainsi que celles qui relèvent du ménage accueilli,
- les possibilités et conditions d'accueil et d'hébergement,
- les formes de participation des ménages accueillis.

Le livret d'accueil précise que :

- les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par le Règlement européen de protection des données personnelles (RGPD) ;
- le ménage accueilli a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée ;
- la communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne.

### ***Le Règlement de fonctionnement du CHRS DAUF***

Le règlement de fonctionnement définit :

- les modalités d'organisation et de fonctionnement du CHRS DAUF
- les procédures et protocoles d'accompagnement mis en œuvre par les professionnels
- les droits et les devoirs des personnes accueillies, lors du séjour

Ce règlement permet une présentation avertie du dispositif et aide les familles accueillies à élaborer un consentement éclairé relatif à leur séjour sur le CHRS DAUF.

### ***La Charte des droits et des libertés***

Cette charte est affichée dans tous les logements, elle permet d'informer les familles sur leurs droits en tant que personne hébergée.

Elle comprend :

- le principe de non-discrimination
- le droit à l'information et à la prise en charge
- le principe du libre choix
- le droit à la protection
- le droit à l'autonomie
- le principe de prévention et de soutien
- le droit à l'exercice des droits civiques
- le droit à la pratique religieuse
- le respect de la dignité et de l'intimité

### ***Le Contrat de séjour***

Le Contrat de séjour est une obligation légale du CASF (L 311-4) conclue entre l'établissement et la personne accueillie. Le contrat est établi lors de l'admission et remis à la personne et il doit être signé, au plus tard, dans le mois qui suit l'admission. La participation de la personne est obligatoire sinon elle rend le document caduc.

Le contrat comprend :

- la définition avec l'utilisateur des objectifs du séjour;
- la mention des prestations, du soutien mis en œuvre dès la signature du contrat ;
- la description des conditions de séjour ;
- les conditions de participation financière

La durée de séjour initiale est de 1 mois, puis renouvelable chaque mois.

### ***Le Contrat d'occupation précaire***

Le Contrat d'occupation précaire est une obligation légale du CASF (L 311-4) conclue entre le CHRS DAUF et la personne accueillie. Le contrat est établi lors de l'admission et remis à la personne et il est signé, au plus tard, dans le mois qui suit l'admission. Le contrat expose :

- l'identification du ménage
- la présentation de l'association
- l'adresse du lieu d'hébergement
- les conditions financières de participation au séjour
- la durée du contrat
- les obligations réciproques

### ***Le Contrat de sous-location***

Dans le cadre du CHRS DAUF, SOLIHA est responsable de la mise à disposition des logements support de l'hébergement ainsi que de leur maintenance technique. Ainsi, le contrat de sous location est passé entre SOLIHA et la famille, permettant à SOLIHA des recettes en atténuation sous forme d'allocations logement de la CAF pour le loyer de l'appartement mis à disposition de la famille.

Le contrat comprend :

- un préambule
- l'identification des deux parties
- les objectifs du contrat
- la désignation des lieux
- les conditions d'occupation et de ressources
- montant du loyer
- obligations de SOLIHA et du sous-locataire

### ***La Fiche d'état des lieux du logement mis à disposition***

La fiche permet de recenser l'état et l'équipement mis à disposition dans l'appartement. Elle est complétée et signée lors de l'entrée de la famille et lors de sa sortie.

Une caution est versée lors de l'état des lieux et est restituée en fonction de l'état du logement à la sortie de la famille.

## **5. Activité d'accompagnement en 2018**

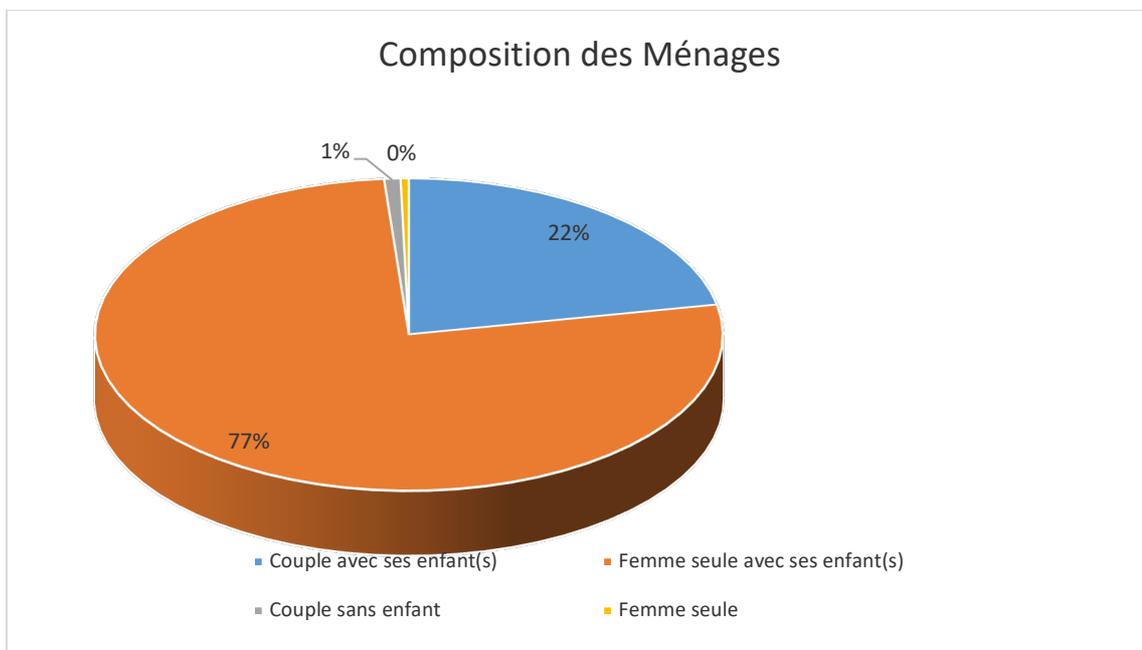
### **5.1 Public accueilli et durée moyenne de séjour**

En 2018, le CHRS DAUF a accueilli et accompagné 234 personnes réparties en 92 ménages.

Il y avait en tout 112 adultes, dont 92 femmes adultes, considérées comme chefs de ménages sur notre dispositif, et 20 hommes (conjoints).

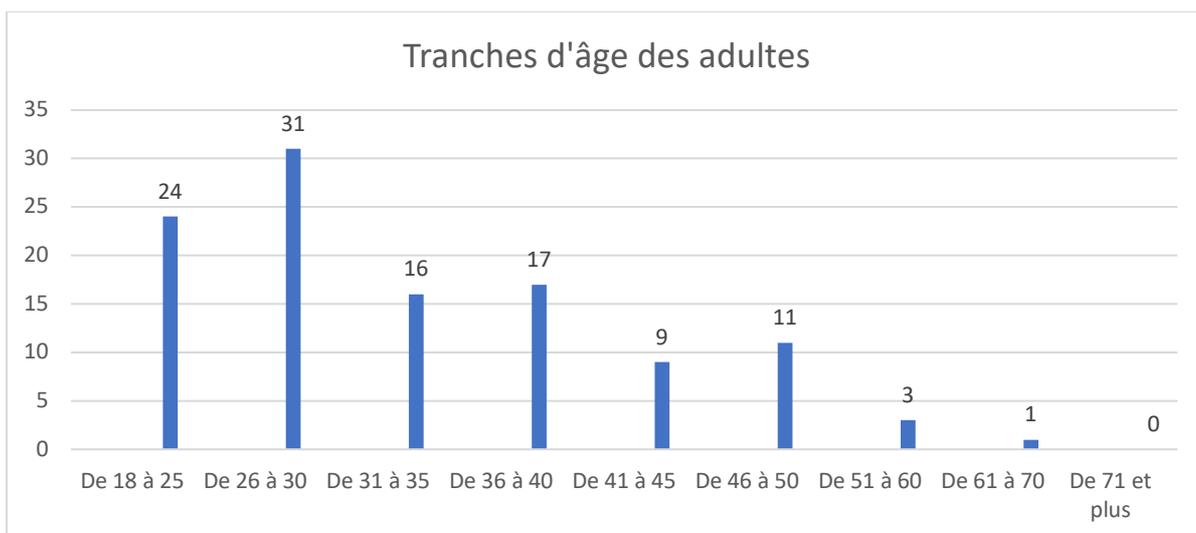
Les enfants représentaient 122 personnes, dont 56 filles et 66 garçons.

La majorité des ménages (77%) étaient constitués de femmes seules avec enfants ; 22% étaient des couples avec enfants. Il y eut un couple sans enfants et une femme seule, restée quelques temps sur le dispositif après que son enfant ait été repris et placé près de son père, sur décision judiciaire.



Il y a eu 158 personnes sorties, en 2018.

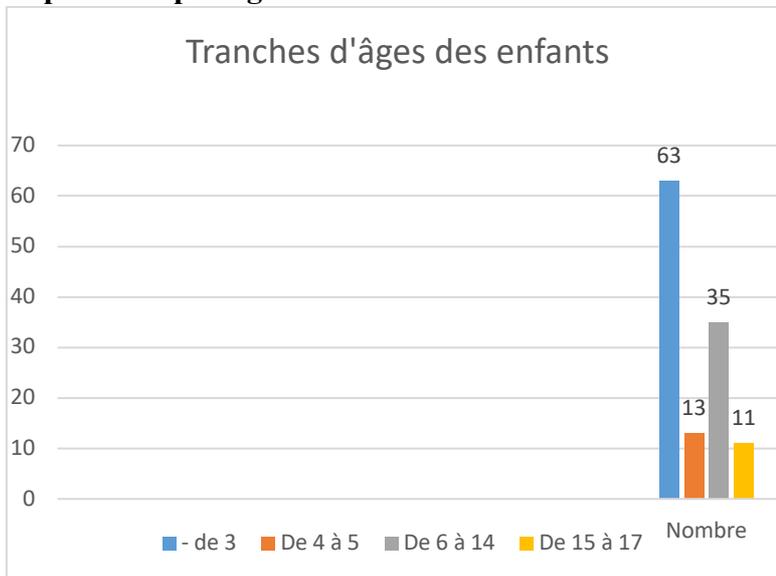
### Répartition par âge des adultes



La plupart des adultes des ménages concernés ont entre 18 et 35 ans. Il est à noter que parmi l'ensemble des adultes, les jeunes majeurs représentent 21,4% ; ce qui veut dire

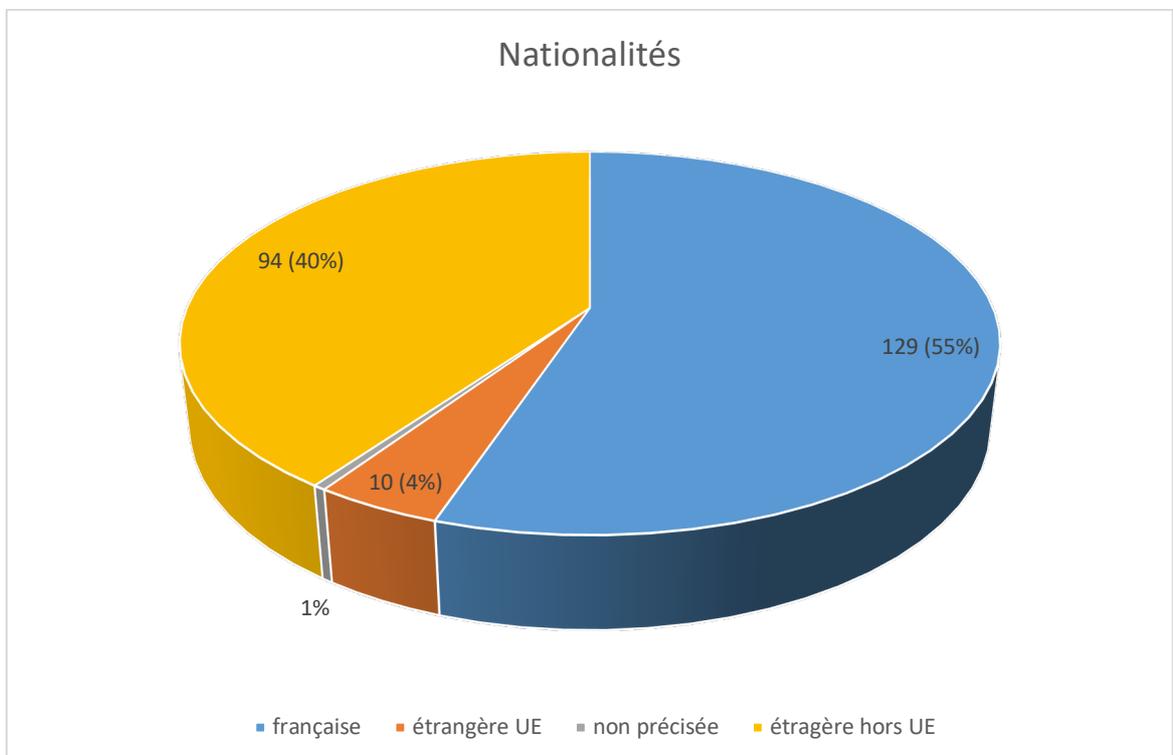
que des parents de cette tranche d'âge se sont retrouvés soit à la rue, soit dans l'obligation de devoir changer rapidement de résidence avec leur enfant.

### Répartition par âge des enfants

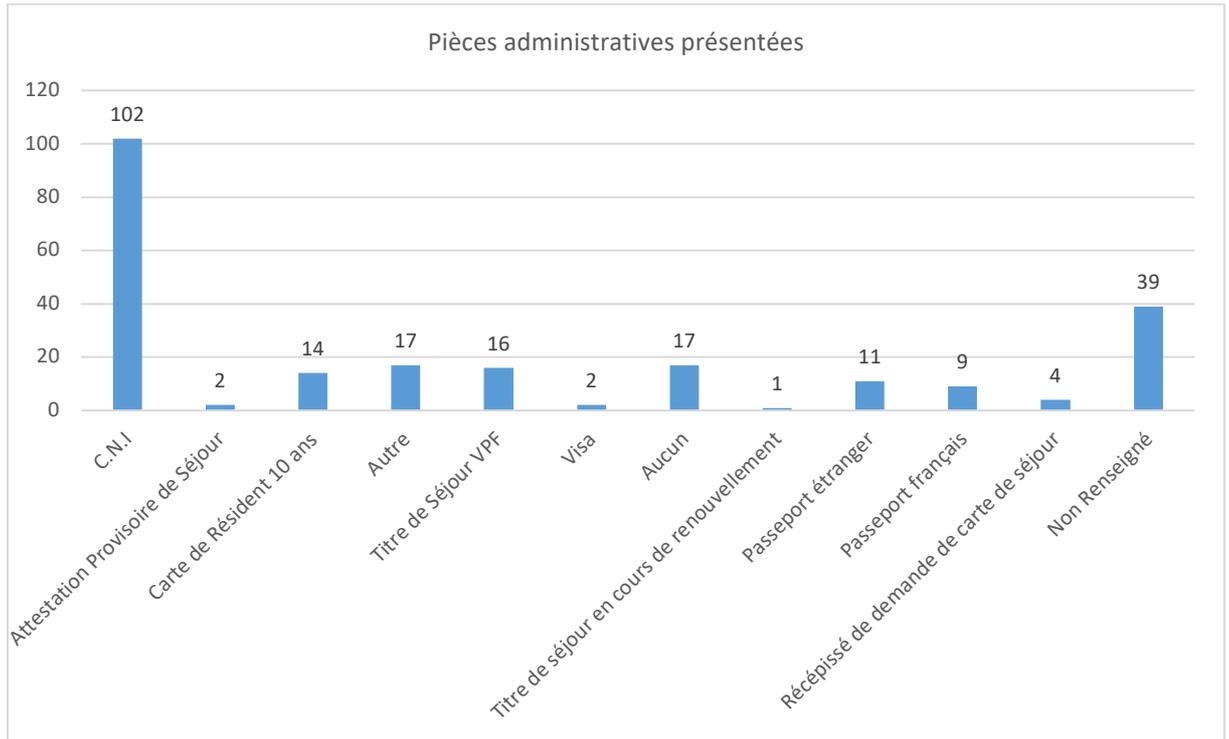


On observe que les enfants de moins de 3 ans étaient 51,63% des enfants accueillis sur cet exercice ; viennent ensuite ceux de 6 à 14 ans, en termes de classement quantitatif.

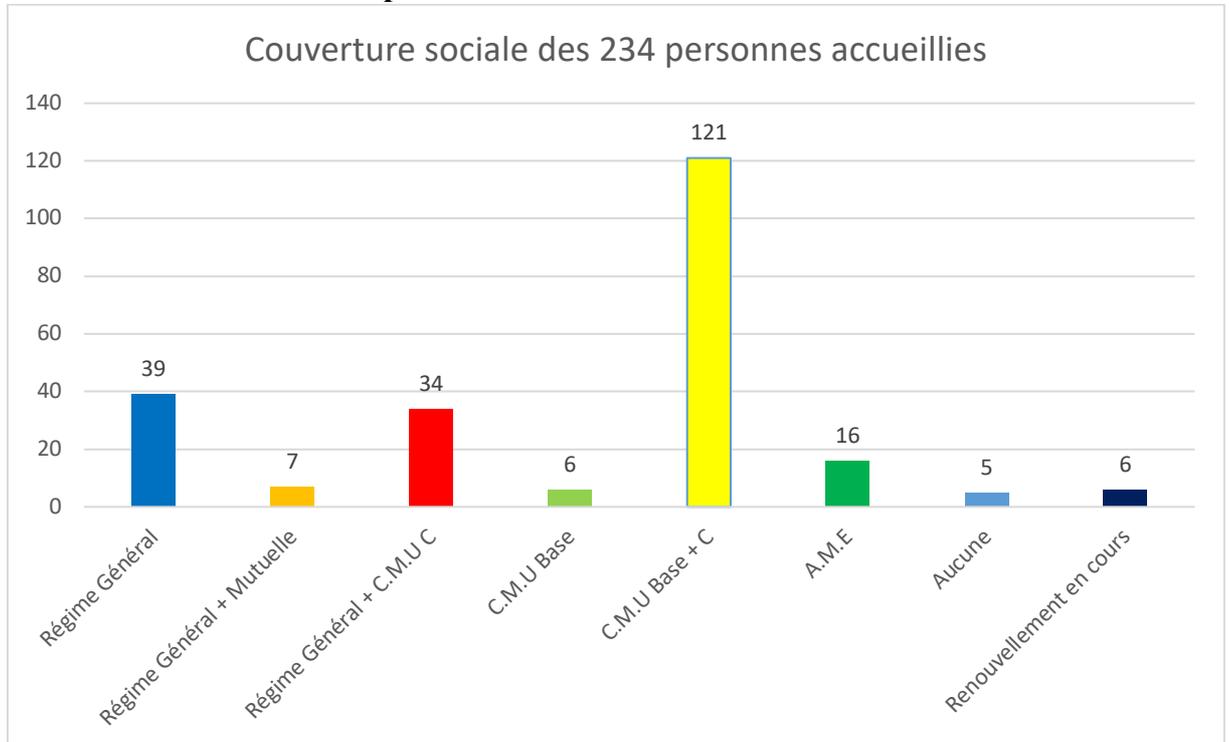
### Nationalité des 92 ménages accompagnés



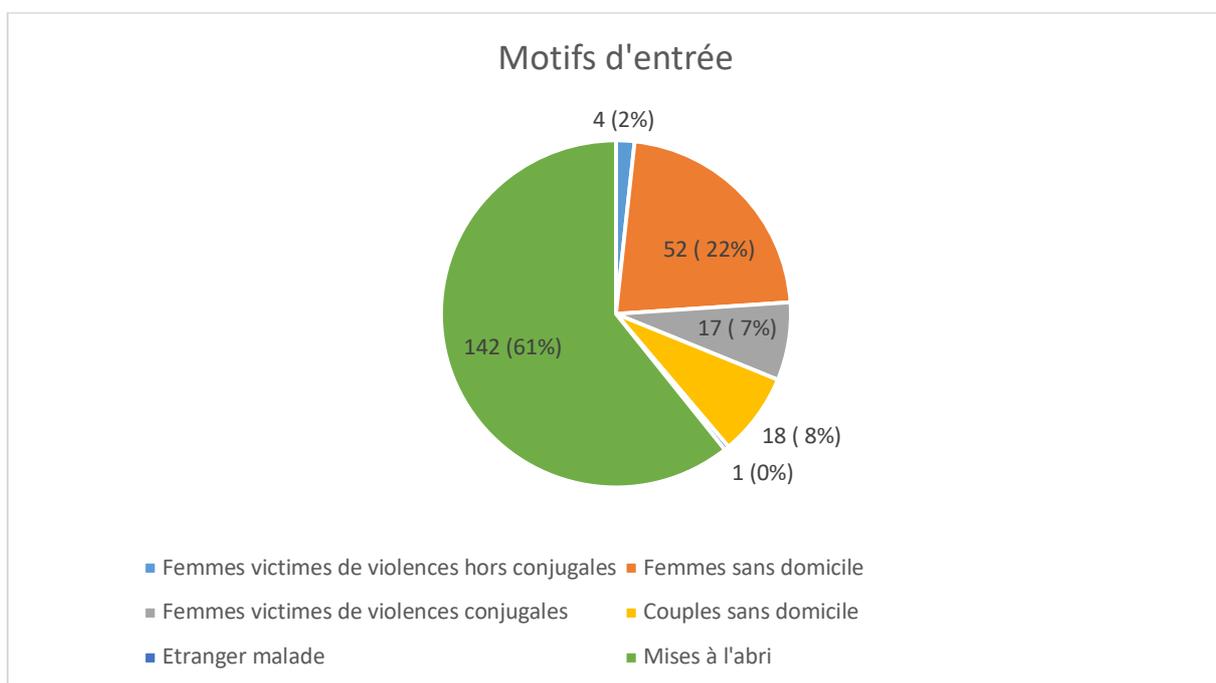
## Situations administratives



## Couverture sociale des 234 personnes accueillies

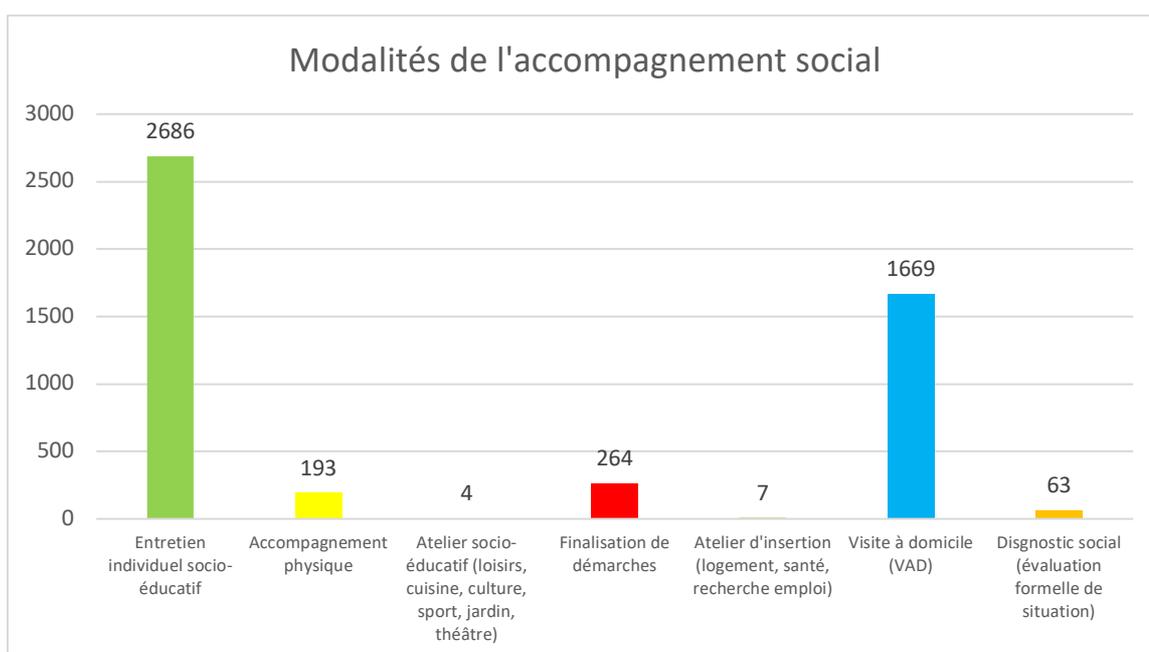


## Principal motif de la demande d'accès au CHRS-DAUF

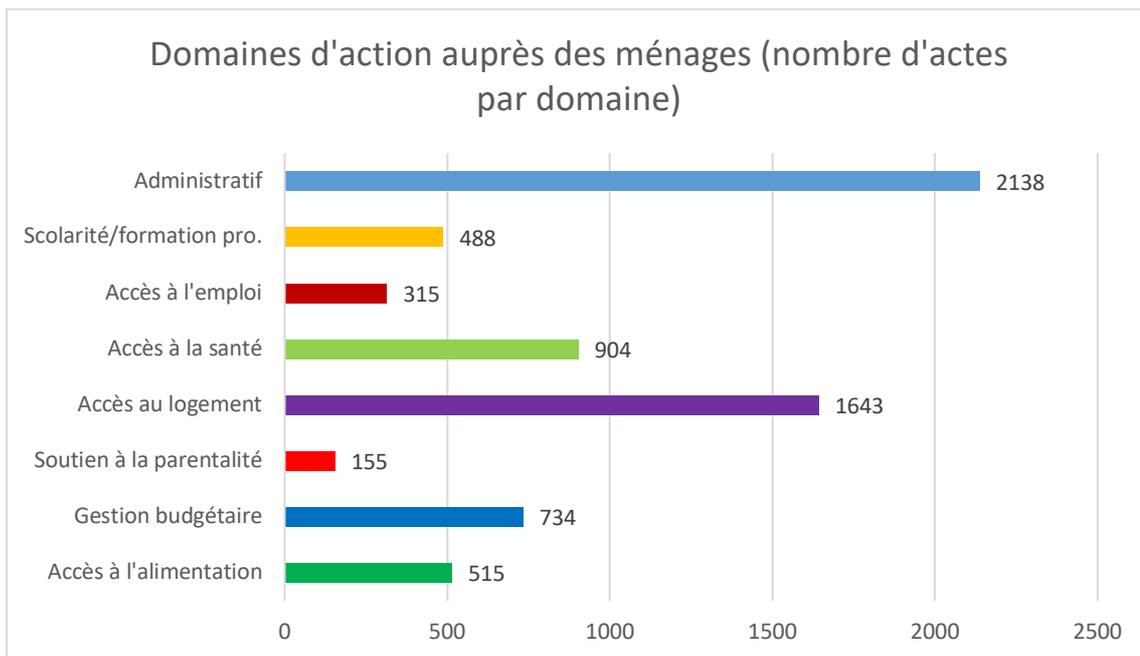


## 5.2 Nature des réponses

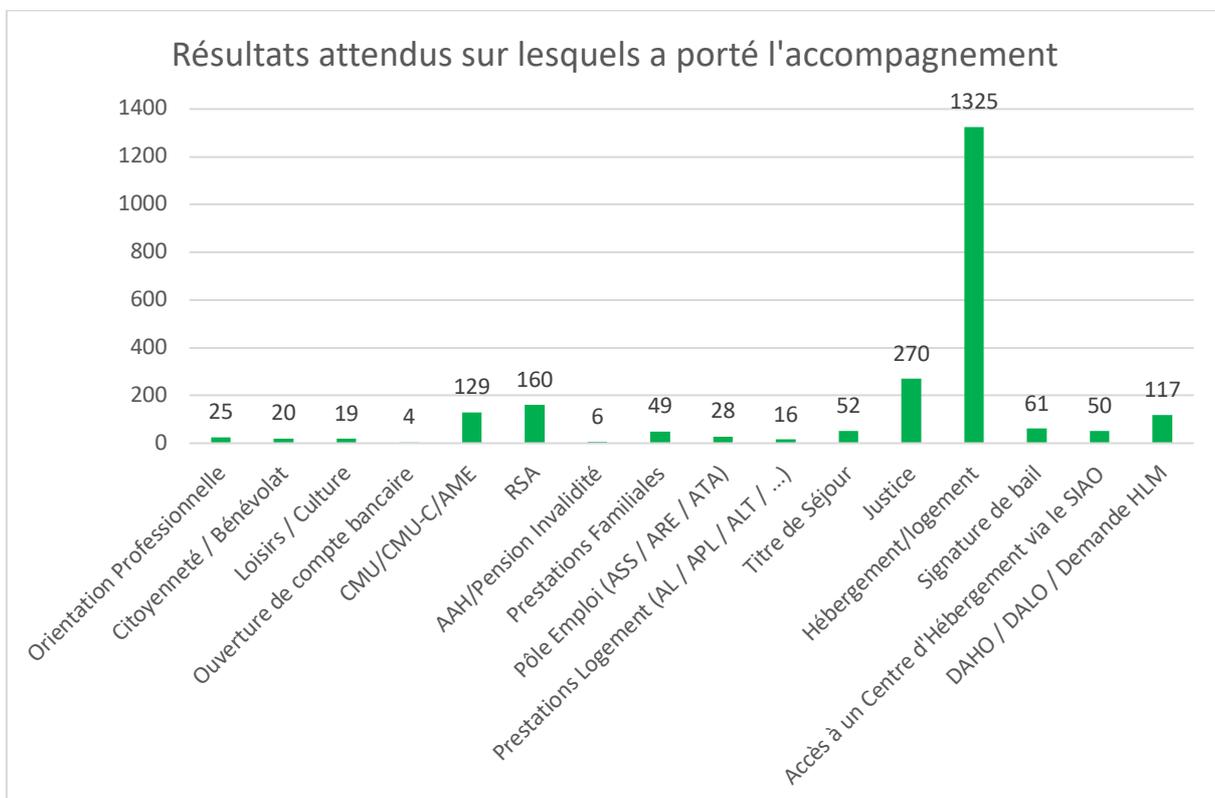
En tout, ce sont 4886 actes d'accompagnement<sup>4</sup> qui ont été dispensés par l'équipe sociale du CHRS DAUF, se répartissant sur plusieurs modalités d'intervention des travailleuses sociales de l'équipe.



<sup>4</sup> Notre base de données des dossiers individualisés nous permet de renseigner les modalités de notre accompagnement.



Il est important de noter qu'un acte d'accompagnement peut concerner un ou plusieurs domaines d'action ; par exemple « accès à l'alimentation » et « gestion budgétaire », « administratif » et « accès au logement », ... Nous avons tenu à distinguer précisément chacun des domaines ainsi concernés car cela procède de l'analyse qui structure la personnalisation de chaque accompagnement où les combinaisons des domaines diffèrent, selon l'ingénierie sociale.



Lors des orientations du 115, il a été constaté une grande diversité de profils des familles, en termes de problématiques sociodémographiques.

En effet, notre dispositif s'est vu proposé, en 2018, un certain nombre de personnes sans papiers, en cours de régularisation, avec une OQTF (obligation de quitter le territoire) ou en demande d'asile. Ces familles ont été orientées sur le CHRS DAUF, en partie, par manque de place dans les autres structures adaptées, type CADA, HUDA, etc.

Par cohérence avec nos missions, tous ces profils n'ont pas pu intégrer le CHRS DAUF car nous ne sommes pas compétents et outillés dans ce type d'accompagnement (recueil de récits de vie, financement pour aller à l'OFPPRA, constitution des dossiers de demande d'asile, connaissances juridiques spécifiques à l'Asile, ...). De plus, notre financement est destiné au droit commun, cela explique le très faible nombre d'admission de certaines familles en situation administrative irrégulière.

L'adaptation de nos interventions et actions aux problématiques délicates n'est pas limitée à certaines familles en situation administrative irrégulière, cela concerne aussi et surtout des ménages socialement précaires présentant des problématiques complexes de santé ou troubles psychiques : personnes avec tout type de handicap, déficiences mentales ou problématiques moteurs.

Il s'entend que les démarches sont possibles au niveau administratif, mais d'autres facteurs peuvent interférer dans la mobilisation de la famille.

Nous travaillons avec la famille et nous l'accompagnons sur les points qui, jusqu'alors, l'empêchent d'avancer dans ses démarches d'insertion et d'accès au logement. Il est proposé, au CHRS DAUF, une écoute et une bienveillance pour cerner et appréhender les problématiques rencontrées par la famille, et donc assurer et donner les moyens à la personne d'avancer.

Il a fallu adapter notre accompagnement, s'informer des dispositifs et de leurs évolutions législatives et des droits pour soulager les familles et éviter de multiplier les acteurs intervenants.

## **6. Les raisons de leurs arrivées sur le DAUF**

Les familles qui se retrouvent à la rue, contactent le 115 et sont orientées vers le CHRS DAUF lorsque la composition familiale correspond aux possibilités d'admission sur notre dispositif. Le CHRS DAUF est un établissement vigilant quant aux conditions d'inconditionnalité pour l'admission des ménages.

C'est bien la femme (avec enfant) nécessitant la mise à l'abri qui ouvre droits à l'hébergement au CHRS DAUF.

Souvent, les familles arrivent sur le dispositif avec un parcours d'errance « lourd ». Elles ont été hébergées à plusieurs reprises, souvent avec des tensions relatives à ce statut d'hébergé ; ce qui a pu entraîner des conflits avec la famille ou l'hébergeant. Elles sont « épuisées » de ce parcours et le CHRS DAUF permet aux ménages de se stabiliser le temps de l'hébergement.

Les familles hébergées sur le CHRS DAUF, sont également des femmes avec enfants, qui ont quitté le domicile conjugal suite à des violences ou une séparation.

Certaines familles ont quitté leur pays d'origine pour se faire soigner en France et se retrouvent démunies alors que des soins doivent se poursuivre hors cadre hospitalier. D'autres ménages ont quitté leur pays où ils étaient en danger. Cela amène une situation administrative souvent précaire (demande d'asile, demande d'APS, ...). Ces personnes arrivent sur le dispositif avec l'objectif de régulariser leur situation pour soigner la personne « malade » du ménage et / ou s'intégrer dans la société, travailler, avoir des revenus, des ressources et intégrer un logement autonome.

## **7. Les freins et difficultés de l'accompagnement**

La complexité de la procédure pour la demande d'un titre de séjour est un réel frein dans l'accompagnement des familles que nous rencontrons. Durant cette année 2018, nous avons constaté une dureté relative des conditions d'accueil auprès de la préfecture.

En effet, il arrive que les personnes se voient refusé l'accès à la préfecture au vu du nombre de personnes présentes (attente de 5h du matin jusqu'à fermeture à 9h). Mais aussi refus au guichet pour prendre un dossier de demande de titre de séjour, au motif que la demande ne sera pas acceptée ou non valable. Cela concerne également le dépôt du dossier complet.

De nombreuses familles hébergées se sont retrouvées dans cette situation et ont sollicité un avocat. Elles n'ont souvent pas d'énergie, ni les ressources leur permettant d'engager tous les recours.

Une fois la demande déposée, les délais de traitement et les conditions de régularisation sont toujours complexes car les délais des procédures sont de plus en plus longs.

Concernant la constitution des dossiers et plus précisément pour des problématiques santé, le dépôt de la demande nécessite plusieurs visites chez des professionnels de santé dont les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous sont extrêmement long. Les dossiers à remplir nécessitent l'intervention de professionnel compétent et spécialisé.

Bien souvent, les familles quittent l'hébergement d'urgence sans avoir vu leurs démarches aboutir, conséquence des délais courts de prise en charge sur le DAUF et des longs délais de traitement de la demande par les services de la préfecture<sup>5</sup>.

Pour toutes ces raisons, l'équipe sociale du DAUF se retrouve face à des obstacles difficilement surmontables sans recours à des partenaires très spécialisés, comme les associations de droits des étrangers, juristes ou avocats.

De plus lors de leurs démarches concernant leur régularisation, les personnes rencontrent des difficultés à accéder à la couverture santé...

C'est donc une autre forme d'accompagnement pour l'équipe du DAUF qui est mise en place avec ses familles, ce sont souvent des accompagnements qui durent plus longtemps par rapport

---

<sup>5</sup> Trois à quatre renouvellements de récépissé avant d'obtenir d'une l'APS, ...

aux prises en charge des familles qui ont des droits ouverts ou ouvrables et leur permettent d'accéder à un logement autonome.

Par moments, la barrière de la langue et la méconnaissance des dispositifs français par les familles amène à faire des orientations auprès des professionnels compétents ou spécialisés (avocat, associations, CADE...) pour que ces personnes soient accompagnées et informées le mieux possible.

Certains des partenaires se retrouvent, comme l'équipe sociale DAUF, limités et confrontés aux mêmes difficultés et donc parfois dans l'impossibilité de répondre aux demandes des personnes en situations irrégulières. Certaines familles se voient refuser les droits d'obtenir un référent à la MDS ou des aides si elles ne sont plus en demande de régularisation (récépissé) ou concernées par une OQTF.

## **8. Les freins et difficultés dans l'hébergement**

Nous avons mis en avant le mal logement en introduction, cela nous interpelle aussi sur la question des conditions d'hébergement du dispositif. En effet, nous pouvons être en difficulté également concernant les appartements que nous proposons aux familles. En fonction des nécessités d'interventions pour améliorer, techniquement, les problèmes logistiques rencontrés dans les appartements.

Les délais peuvent être très variables ; d'une semaine à plusieurs mois, lorsque la responsabilité des travaux relève de propriétaires, pas toujours pressés d'engager des frais. La réaction des familles est souvent agressive aux vues des délais d'attente pour certaines interventions. Cela a indirectement un impact sur l'accompagnement social. L'équipe sociale du DAUF, n'intervient pas directement sur ces actions techniques, mais elle peut perdre en crédibilité lors des accompagnements durablement parasités par des volets cassés, cumulus à changer...

Il peut arriver que des familles refusent d'intégrer le logement au vu de la superficie et parfois même de sa situation. Nous devons souvent leur rappeler que c'est une situation transitoire.

## **9. Sortie du DAUF**

Nous avons été confrontées, en aval, aux limites de certains CHRS par rapport aux critères d'admission. Il est de plus en plus demandé aux ménages d'être une situation régulière et d'avoir des ressources pour intégrer un hébergement stable.

De plus, les dossiers à constituer suite à une proposition de logement social sont de plus en plus exigeants, en termes de justificatifs ; bon nombre de personnes, après avoir obtenus leurs droits, ne pouvaient pas accéder à un logement HLM pour des raisons administratives.

Par exemple, les femmes victimes de violence conjugale, les ménages qui arrivent d'un autre pays, les femmes qui vivent une séparation avec un départ rapide du domicile n'ont pas toujours les documents requis ou la possibilité de se les procurer.

Les conséquences sont : report des décisions ou encore des refus d'attributions.

Parfois lorsqu'il y a attribution d'un logement les délais entre l'accord et l'entrée peuvent aller jusqu'à trois 3 mois.

Le manque de place se fait ressentir également lors de candidatures en établissement ACT (Appartements de Coordination Thérapeutique). Les critères sont très stricts et excluent certaines problématiques de santé. Le fait de la composition du ménage peut être aussi un frein à l'accès aux établissements ACT, souvent prévus pour des prises en charge individuelles.

Il est à souligner que le partenariat conventionné entre SOLIHA avec une résidence sociale ADOMA, a souvent permis de bénéficier de plus de places « relais » pour les ménages sortants. Il y eut ainsi 8 sorties vers ADOMA alors que l'année dernière cela n'a concerné qu'une seule orientation. Ces sorties permettent aux familles d'avoir des délais supplémentaires dans l'attente d'une proposition de logement suite aux démarches effectuées en amont par le DAUF.

Concernant l'accès vers un logement personnel, 28 familles ont intégré un logement privé ou HLM en 2018. Ce nombre ne cesse d'augmenter par rapport aux années précédentes. Une partie des familles qui arrivent sur le CHRS DAUF, ont déjà une demande de logement social avec le NUD. Cela permet d'accélérer les démarches d'accès au logement notamment par le biais d'une demande de recours DALO.

Dès l'attribution d'un logement, il est sollicité une aide auprès d'EMMAÛS avant même la signature du bail. Une fois le bail signé, il y a un délai de 10 jours à respecter avant de pouvoir récupérer les meubles et envisager la sortie du CHRS DAUF.

Ce qui permet une entrée rapide dans le logement. Une demande de FSL est déposée et instruite, en parallèle.

## **CONCLUSION**

Même si notre durée moyenne de séjour reste raisonnable pour de l'urgence (101 jours en 2018), le CHRS DAUF voit la durée de ses durées d'hébergement augmenter au vu de la complexité administrative évolutive des dispositifs et de l'ampleur de certaines problématiques auxquelles ces femmes avec enfants sont confrontées, rendant compliqués les accompagnements.

La problématique de logement est donc une problématique qui touche tout le secteur du social et empêche la fluidité espérée sur les CHRS d'urgence. Le but étant d'apporter un soutien social quel que soit la situation administrative de la famille.

On constate que 80% des familles estime que leur réinsertion n'est pas possible sans logement et devient la base de leur projet. D'où notre réflexion sur les conditions d'hébergement et d'accès au logement.