



CHRS - JEUNES
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

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

Avant-Propos	4
Fiche Synthèse	6
<i>Le CHRS de l'ARS</i>	6
<i>2020 en un coup d'œil</i>	7
Activité 2020	8
1 – L'équipe	8
Arrivée de nouveaux professionnels	8
2 – Les usagers	9
L'hébergement	9
Le milieu ouvert	14
3 – Zoom sur...	18
A – La maîtresse de maison	18
B- La psychologue	20
4 – La laverie sociale du CHRS de l'ARS	21
A- Le projet	21
B - Fiche synthèse Laverie Sociale	23
C - Financement	24
D- Personnel	24
E- Activité 2020	24
5 - Consultation des usagers du CHRS	27
A – Prestation hébergement :	28
B – Aide matérielle :	33
C – Sorties, animations :	36
D – Adaptation service aux mesures de frein de la pandémie	39
E – Prise en charge globale	41
6 – Regards d'éducateurs sur le confinement et l'adaptation des pratiques d'accompagnement social au CHRS	42
A – Sidération et adaptation	42
B – Le « temps suspendu ».	44

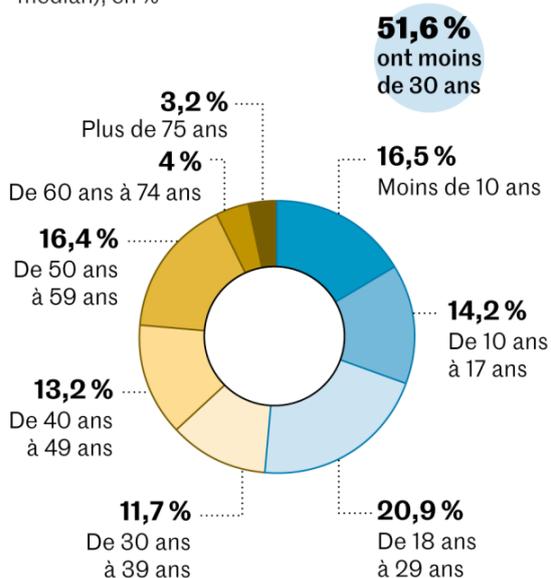
Avant-Propos

Le rapport 2020 sur la pauvreté en France de l'Observatoire des inégalités note que 51.6% des pauvres en France¹ ont moins de 30 ans. Parmi ceux-ci, 20,9% ont entre 18 et 29 ans. Ce même rapport pointe aussi « qu'entre 2002 et 2018, le taux de pauvreté des 18 à 29 ans [...] a progressé de plus de 50 % », passant ainsi de 8 à 13% sur cette tranche d'âge.

Parmi cette cohorte, les plus fragiles et susceptibles d'être touchés par la pauvreté sont ceux qui ne sont pas hébergés par leurs parents : le taux de pauvreté dans cette catégorie monte ainsi à 22%.

La moitié des pauvres ont moins de trente ans

Répartition des pauvres selon leur âge, en 2017
(seuil de pauvreté fixé à 50 % du niveau de vie médian), en %

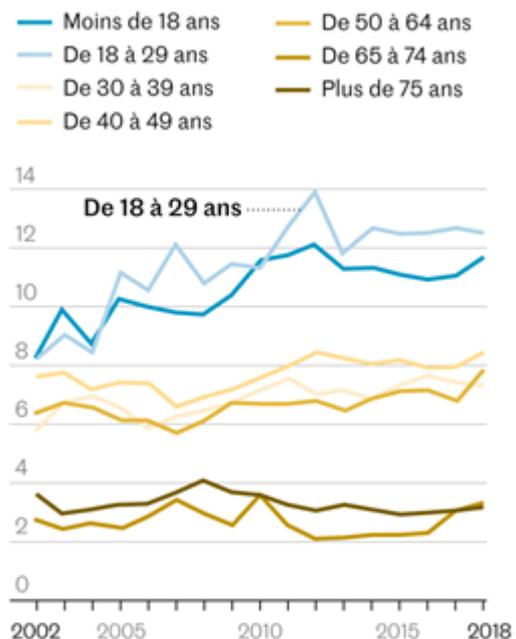


Source : Rapport sur la pauvreté en France, 2^e édition 2020-2021, Observatoire des inégalités

Infographie Le Monde

Les jeunes adultes sont les plus touchés par la pauvreté

Evolution du taux de pauvreté selon l'âge
(seuil de pauvreté fixé à 50 % du niveau de vie médian), en %



22 % des 18-29 ans qui ne vivent pas chez leurs parents sont pauvres

Source : Rapport sur la pauvreté en France, 2^e édition 2020-2021, Observatoire des inégalités

Infographie Le Monde

L'action du CHRS de l'ARS en 2020 s'est donc inscrite dans un contexte économique et social dont la fragilité a été amplifiée par la crise sanitaire sans précédent liée à la pandémie de Covid-19. A cet égard,

¹ Seuil de pauvreté à 50% du revenu médian – données 2017.

la situation économique et sociale de la jeunesse a été remise sur le devant de la scène dans le débat autour des mesures d'amortissement de la crise et de relance. De nombreuses prises de positions en faveur de l'accès des 18-25 ans au RSA ou à un revenu minimum ont participé à mettre en lumière l'aggravation de la situation socio-économique pour cette catégorie. Les jeunes que le CHRS accompagne font précisément partie des principaux concernés par ce débat : pas ou peu de soutien familial, que ce soit d'un point de vue financier, matériel ou affectif ; des perspectives d'insertion professionnelle qui s'amenuisent ou se précarisent dès que le contexte économique s'assombrit ; des parcours de vie qui portent souvent en eux les traces d'une fragilité et d'une précarité vécue depuis la petite enfance.

Alors que tirer, que titrer, que conclure d'une année 2020 exceptionnelle pour tous, dont tout a déjà été dit et dont tout sera encore dit pendant longtemps ?

Exprimer peut-être seulement une fierté justifiée à découvrir que l'on s'occupe et que l'on s'active dans notre établissement à combler les brèches d'une protection sociale dont les défaillances viennent à être identifiées par le plus grand nombre ; Qu'à ce titre, notre établissement est *de facto* à la fois lieu et moyen unique d'accès au droit de se construire et de se réaliser pour une tranche d'âge qui n'est pas fondée à l'accès aux mêmes droits que le reste de la population.

Exprimer une fierté enfin, pour le fait que dans la tempête de cette année 2020, le radeau de la méduse qui a parfois semblé prendre l'eau a révélé les atours d'une arche voguant doucement mais sûrement, confiante en elle-même et dans la valeur de son équipage ; confiante aussi, dans les possibilités qu'elle s'offre de révéler celle des passagers qui toucheront bientôt terre pour cheminer vers d'autres horizons.

Fiche Synthèse

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).

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.

Depuis Mai 2020 le CHRS a étoffé le socle de ses missions et des outils à sa disposition en ouvrant un service rattaché de Laverie Sociale. Ce service développe des actions dirigées vers toute personne en situation de précarité ou à la rue souhaitant accéder à un lieu où laver ses effets personnels dans un cadre accueillant et chaleureux. A travers ce service, des jeunes accompagnés par le CHRS participent à des périodes de remobilisation qui permettent une évaluation en continu et en direct de compétences socles et qui favorisent la reprise d'habitudes et de rythmes utiles à leurs parcours d'insertion.

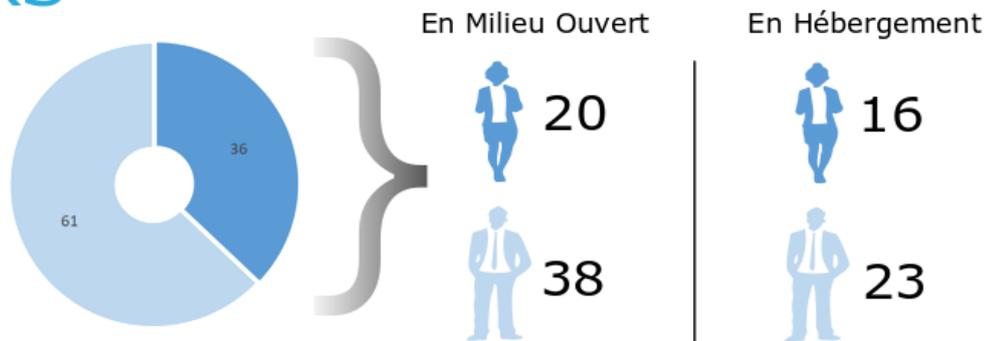
Le service CHRS est ouvert tous les jours du lundi au vendredi de 9 H à 13 H et de 14 H à 18 H. Il fonctionne toute l'année. La permanence éducative sans rendez-vous dédiée à l'accueil a été supprimée du fait de la situation sanitaire et remplacée par un système de permanence téléphonique et de prise de rdv. Le jeudi matin est réservé à la réunion d'équipe. La Laverie Sociale est quant à elle ouverte du mardi au vendredi de 14h à 18h. Nous projetons d'ouvrir une demi-journée supplémentaire en 2021.

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) :

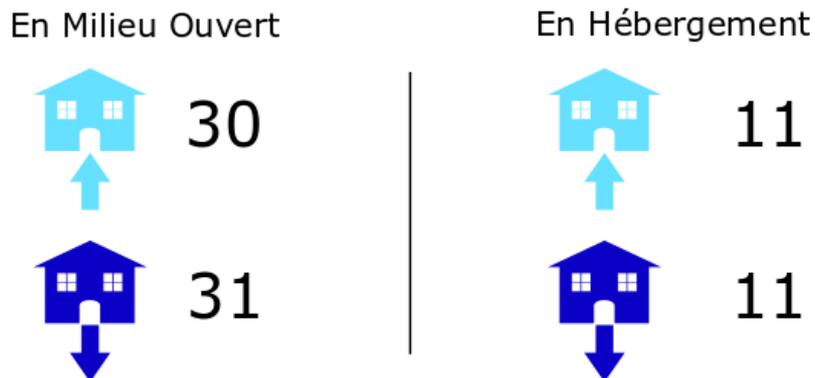
- ✓ Viser à l'autonomie individuelle des personnes en leur permettant de développer des qualités essentielles à la mise en œuvre de leur projet de vie
- ✓ Viser à l'autonomie sociale des personnes dans certains domaines :
 - ✓ le logement
 - ✓ l'alimentation
 - ✓ la gestion des ressources
 - ✓ l'accès 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.

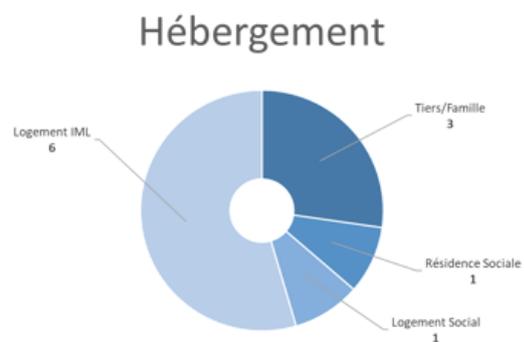
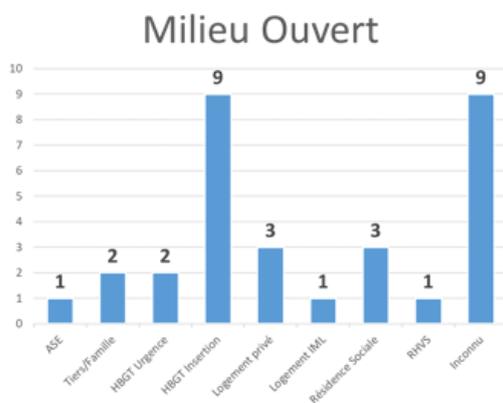
L'accompagnement



Les entrées et les sorties



Sorties vers le logement



Activité 2020

1 – L'équipe

En 2020, l'équipe du CHRS se composait de

Direction	1 ETP	Chef de service éducatif
Administratif	0.5 ETP	Secrétaire
Éducatif	3.8 ETP + 0.5 ETP laverie sociale	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 + 0.5ETP laverie sociale	11 salarié-e-s

Suite à la mise en application de la circulaire « tarifs plafonds » impactant les CHRS, le choix a été fait en 2019 de réduire l'équipe éducative en supprimant 0.4 ETP d'éducateur/rice spécialisé-e et d'adjoindre à l'équipe un-e maître-esse 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.

Suite à la réponse à l'Appel à Projet dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et à l'attribution des fonds correspondants, un 0.5 ETP éducatrice spécialisée a été recruté en janvier 2020 pour prendre en charge la gestion de la laverie sociale.

Arrivée de nouveaux professionnels

L'arrivée d'une éducatrice spécialisée référente de la laverie sociale a permis d'utiliser à bon escient le 0.4 ETP éducateur spécialisé du CHRS qu'il est habituellement compliqué d'attribuer du fait du volume horaire peu attractif que cela représente. L'adjonction de ce volume horaire à l'action d'accompagnement éducatif du CHRS, en parallèle de la dynamique impulsée par l'ouverture de la laverie sociale, a permis au CHRS de traverser dans une relative sérénité la période de confinement de mars – avril puis le restant de l'année.

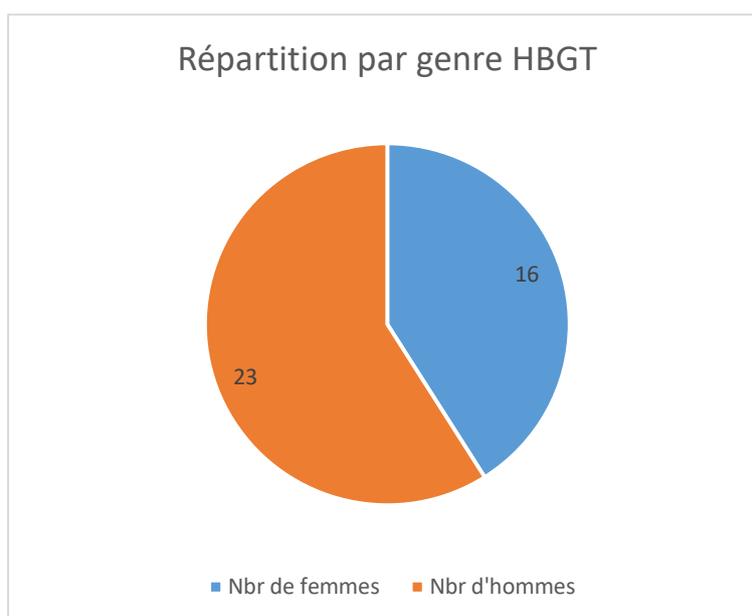
2 – Les usagers

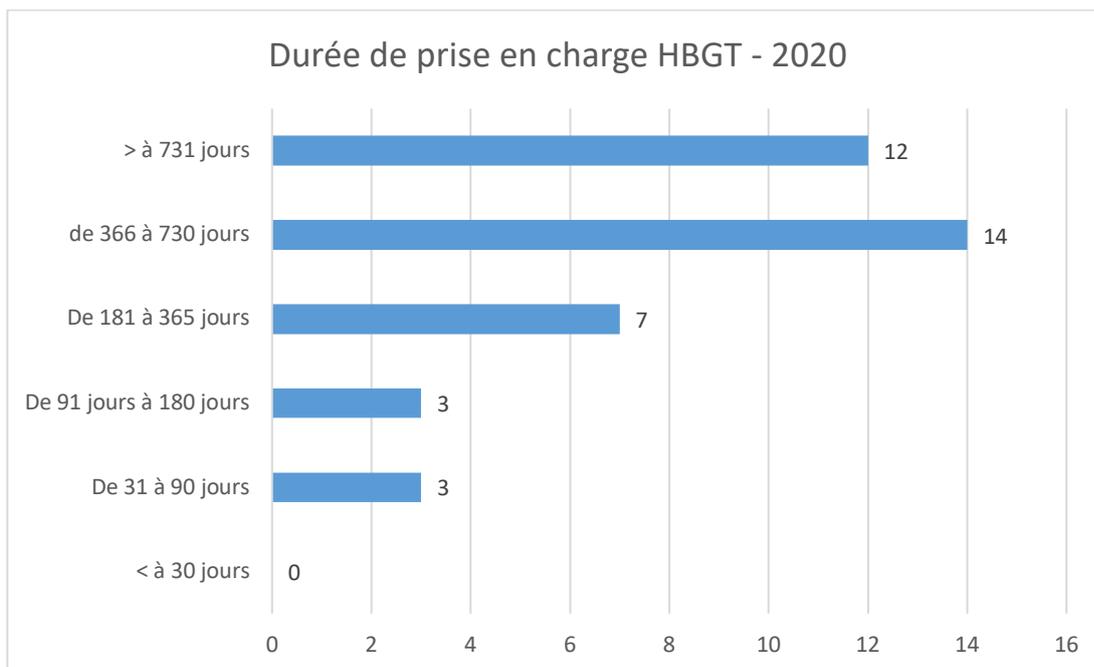
L'hébergement

Occupation mensuelle Hébergement 2020	JOURNEE HEBERGEMENT	NOMBRE DE PLACES MENSUELLES	T% OCCUPATION HGMT
Janvier	887	29	83.8
Février	842	31	88.5
Mars	889	29	83.8
Avril	881	30	85.7
Mai	930	30	85.7
Juin	948	32	91.4
Juillet	982	32	91.4
Août	948	31	88.5
Septembre	960	32	91.4
Octobre	1019	35	100
Novembre	1048	35	100
Décembre	1069	35	100
Cumul	11403	381	89.3

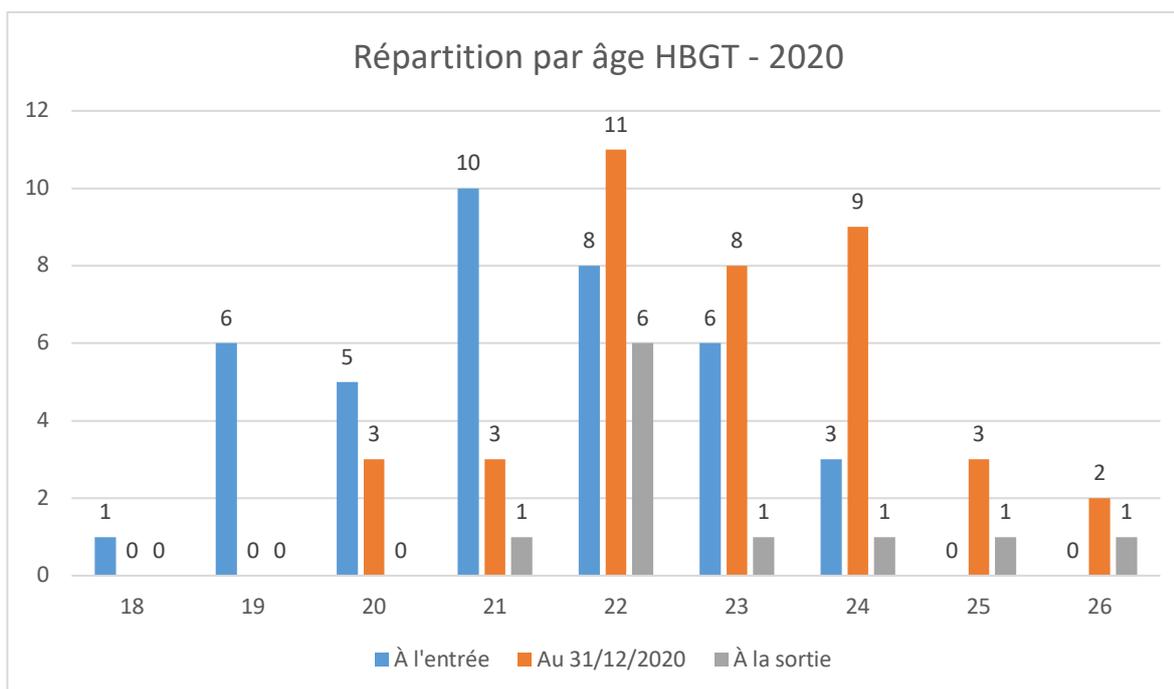
Le taux d'occupation des places hébergement est en nette hausse à **89% en 2020** contre 84% en 2019.

39 personnes ont été accompagnées avec hébergement en 2020, 23 hommes et 16 femmes. **11 personnes ont été accueillies, et 11 personnes sont sorties du CHRS.**





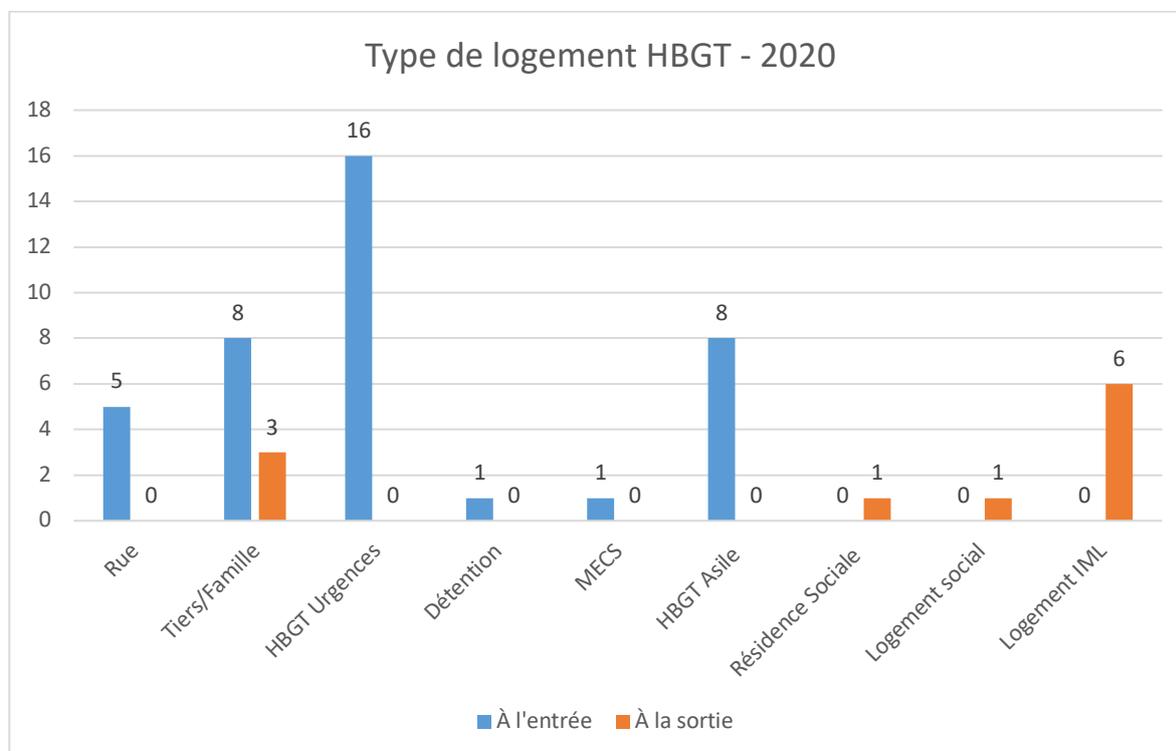
La durée moyenne de séjour des sortants en 2020 **s'établit à 595 jours**, en diminution importante par rapport à 2019 (782 jours).



L'âge moyen au 31/12/2020 **se situe à 23 ans**, en augmentation par rapport à 2019 (22 ans).

On notera que faute de solution de sortie adaptée, un usager est toujours présent dans les effectifs au 31/12/2020 malgré le fait qu'il ait atteint 26 ans.

Deux usagers ont atteint leurs 25 ans au 31/12/2020. Pour l'un d'entre eux cela s'explique par une arrivée sur le dispositif alors qu'il avait déjà 24 ans, mais pour l'autre cela témoigne aussi de la difficulté à mobiliser des dispositifs adaptés.

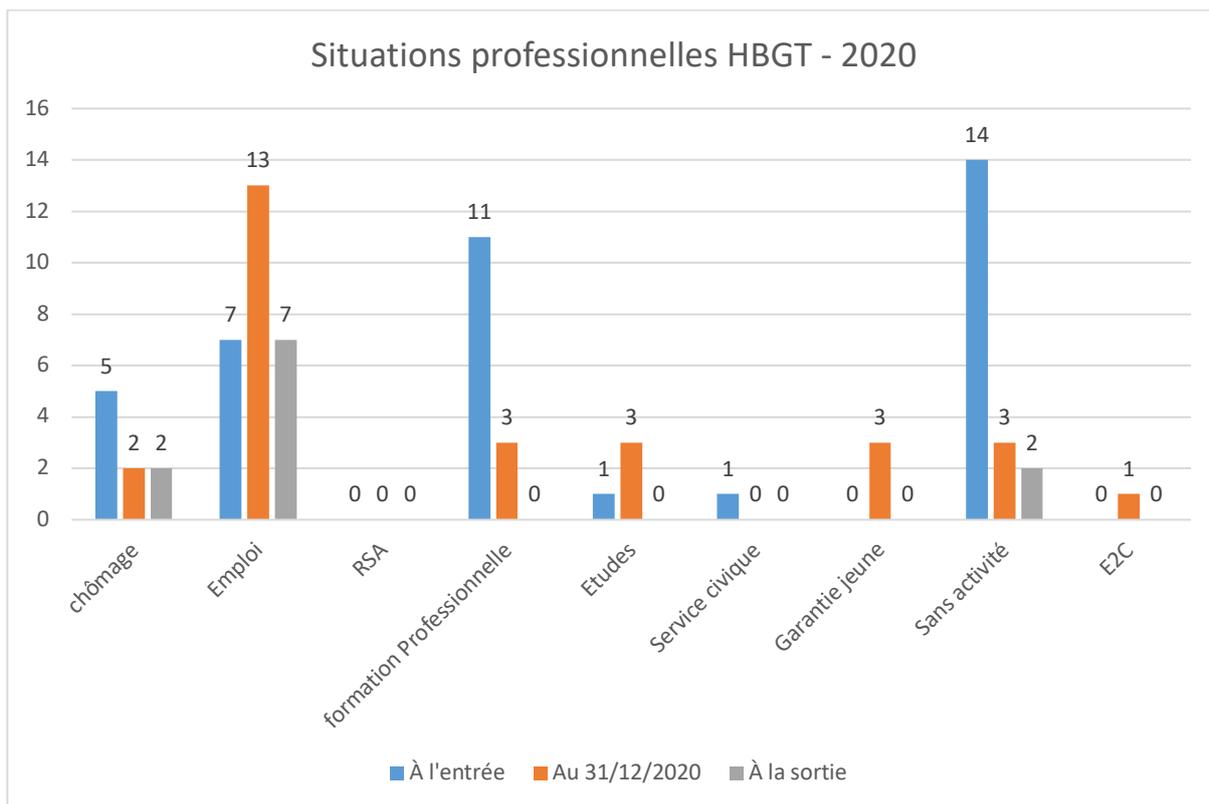


Les personnes accueillies par le CHRS en 2020 proviennent **majoritairement d'hébergement d'urgence généraliste** (CHRS urgence, CHRS stabilisation, hébergement hôtelier 115...). Le nombre de personnes déclarant dormir à la rue à leur entrée sur le CHRS est en baisse par rapport à 2019 (5 contre 12).

On notera aussi que le nombre d'usagers en provenance de l'hébergement pour demandeurs d'asiles (CAO, CADA, HUDA) est à nouveau en augmentation et constitue le deuxième contingent en termes de provenance au regard de la situation de logement antérieure à l'entrée au CHRS.

Concernant les sorties du CHRS, elles se sont faites en grande majorité en 2020 vers du logement accompagné en IML. On notera que les sorties vers du logement non-accompagné (parc privé ou parc social) sont sensiblement moins nombreuses que l'année dernière (1 contre 11). Au-delà d'un retraitement effectué dans nos catégories (les résidences sociales et les FJT ont été retirés du décompte de la catégorie logement), cette chute abrupte dans le nombre de personnes orientées vers du logement, particulièrement du logement social, est marquante.

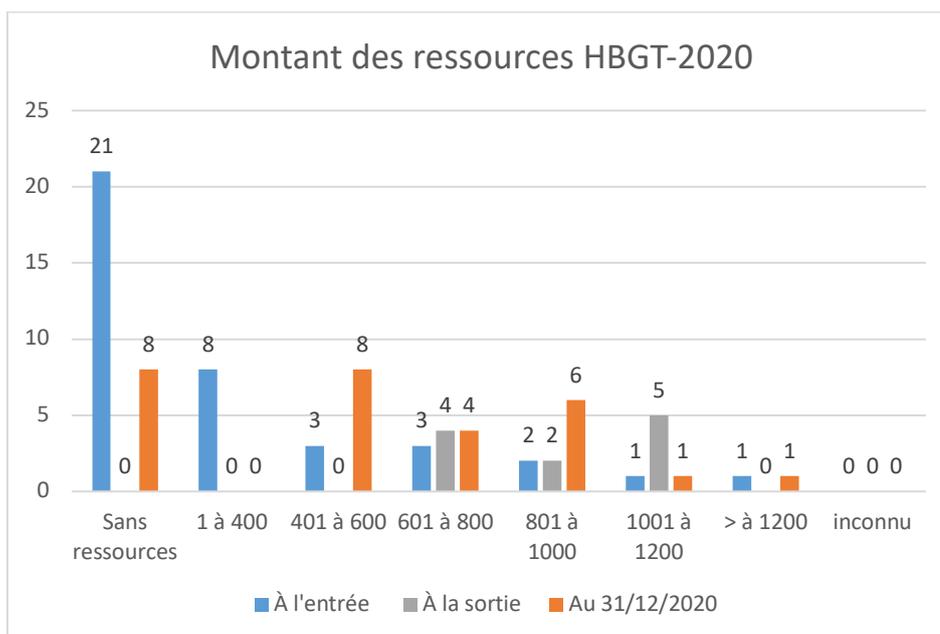
Enfin, le nombre de personnes sortantes accueillies par des tiers est stable comparé à 2019 (3 en 2020, 4 en 2019).



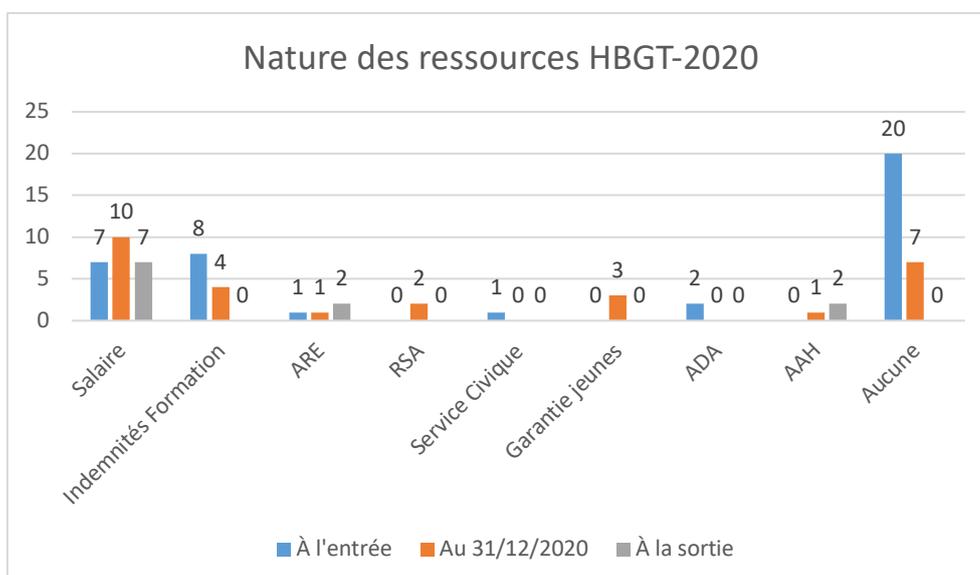
La moitié des jeunes présents au CHRS en 2020 étaient au chômage ou sans activité lors de leur arrivée. Une part importante était cependant en emploi ou en formation professionnelle (CAP, BEP, apprentissage).

On notera qu'au 31/12/2020, trois jeunes poursuivaient leurs études tout en étant accueillis par le CHRS. Ce nombre est à la fois le résultat de la volonté du CHRS de porter des jeunes désireux de reprendre des études longues (BAC, études supérieures), mais témoigne aussi de la difficulté à accéder à du logement étudiant pour des jeunes qui étaient déjà présents en 2019 et qui ne disposent d'aucun soutien familial.

On notera que parmi les jeunes sortis du dispositif en 2020, grande majorité se trouvait en situation d'emploi.



Le montant des ressources des usagers à la sortie est significativement plus important qu'à l'entrée au CHRS. On note la diminution de personnes sans ressources entre le moment de l'entrée et le 31/12/2020.

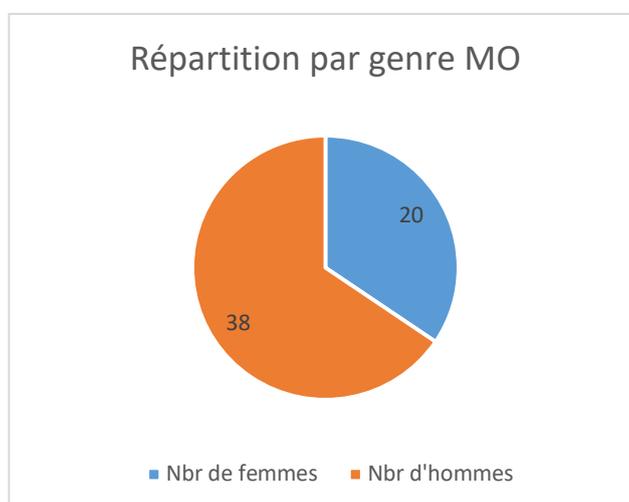


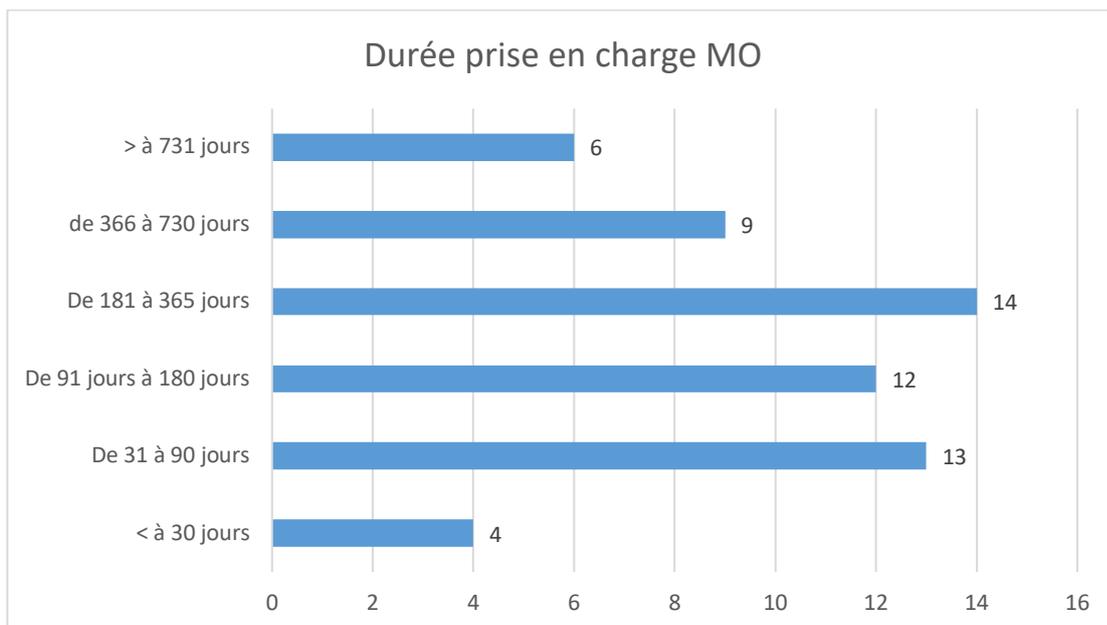
Le milieu ouvert

MESURES D'ACCOMPAGNEMENT EN MILIEU OUVERT 2020	Cumul mesures MO	File active	Tx d'activité
Janvier	828	39	108.9
Février	780	30	102.6
Mars	879	28	115.6
Avril	488	26	64.2
Mai	623	24	81.9
Juin	629	26	82.7
Juillet	923	29	121.4
Août	767	28	100.9
Septembre	766	31	100.7
Octobre	634	33	83.4
Novembre	848	35	111.5
Décembre	769	35	101.1
CUMUL	8950	Moyenne : 30	98%

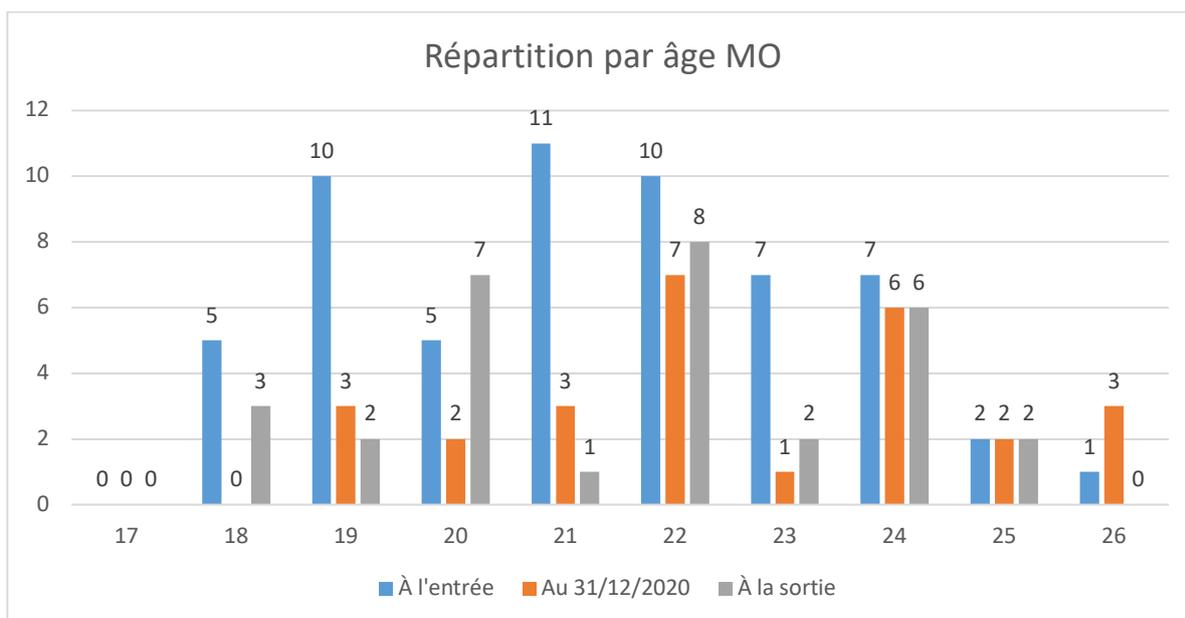
Le taux d'occupation du milieu ouvert est en très forte hausse en 2020 en comparaison avec 2019. Il s'établit ainsi à **8950 mesures (98% de remplissage budgétaire)** contre 6672 mesures en 2019 (73% de remplissage budgétaire).

La file active s'est aussi considérablement resserrée. Nous avons **accompagné 58 personnes en 2020** (98 en 2019), 20 femmes et 38 hommes. A cet égard, le nombre de mesures réalisées traduit un accompagnement plus intense et rapproché des jeunes qui intègrent le milieu ouvert.

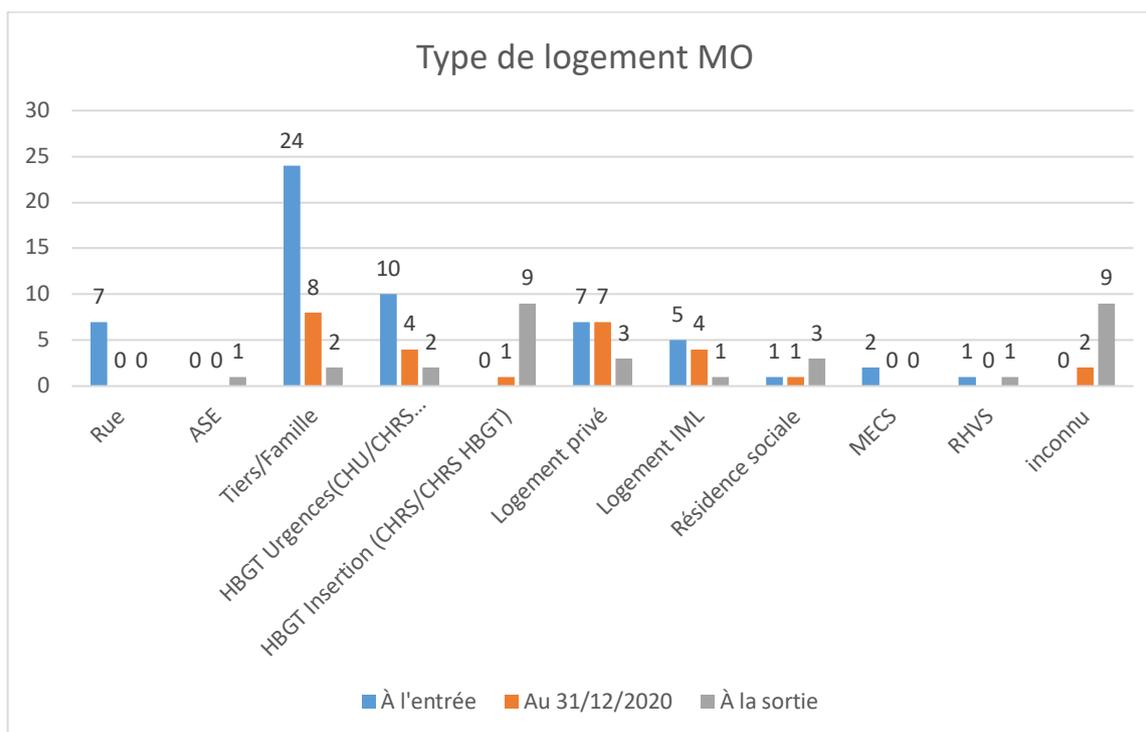




En 2020 la **durée moyenne de séjour des sortants s'élève à 216 jours**, en baisse par rapport à 2019 (324).
 La DMS pour **l'ensemble des jeunes accompagnés s'élève quant à elle à 296 jours** contre 304 en 2019.

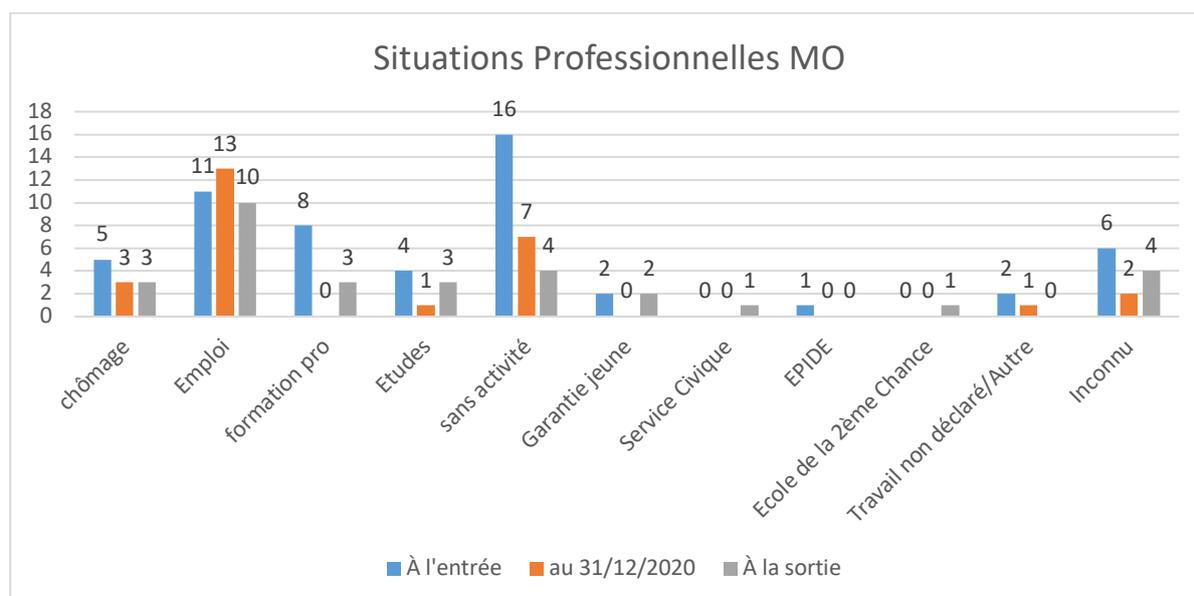


L'âge moyen reste stable en 2020 : il s'établit à 22 ans. On notera 3 prises en charge au-delà des 26 ans qui s'expliquent par des relais qui tardent à se mettre en place (ESAT/MDPH ; Mesure ASELL ; relogement IML).

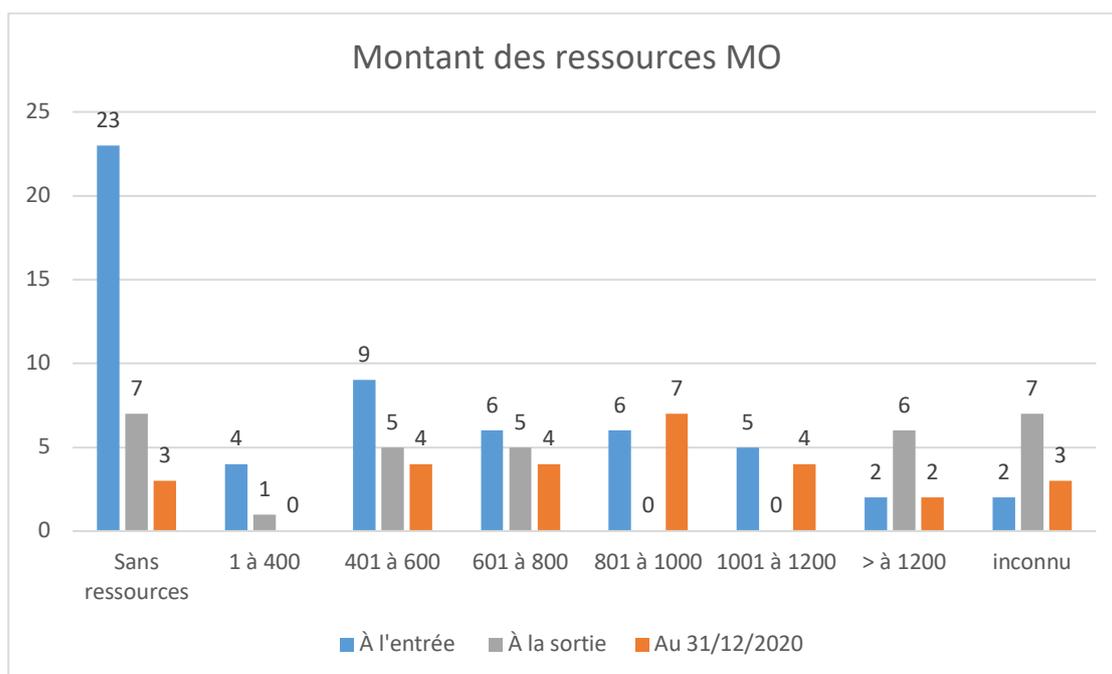
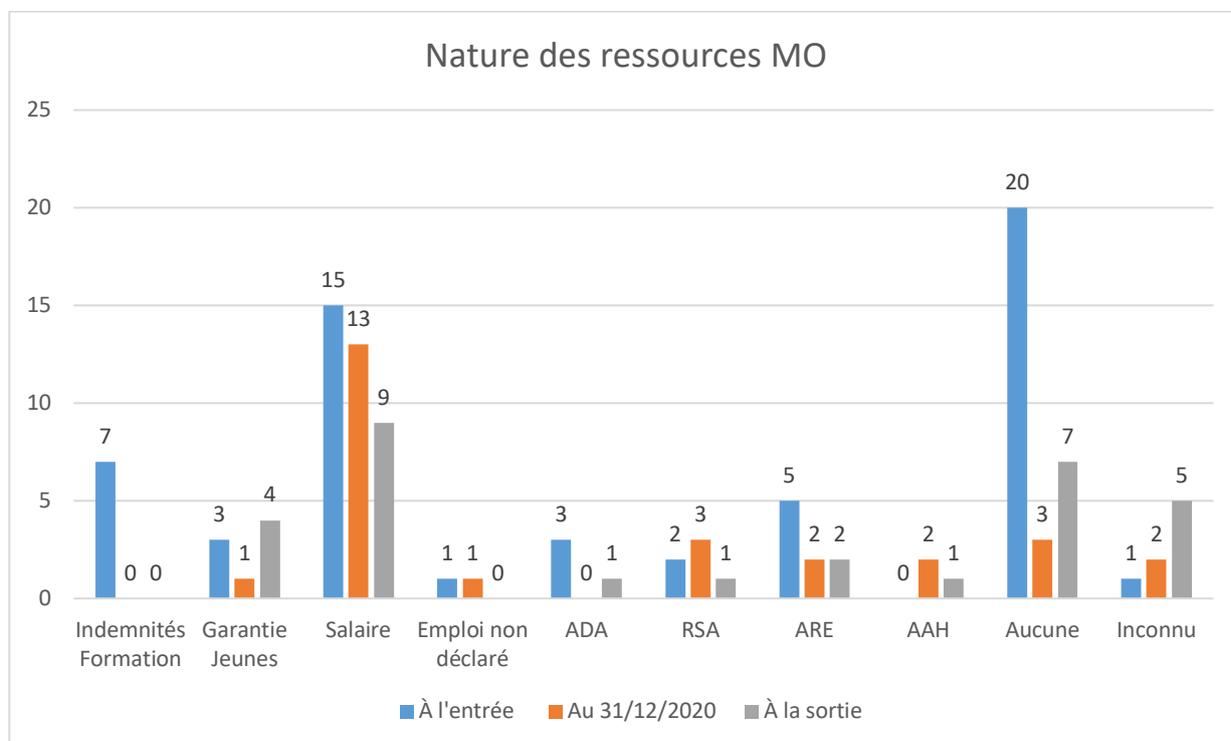


Les situations au regard du logement des jeunes suivis en milieu ouvert en 2020 laissent à voir la diversité des situations prises en charge : à leur entrée, 18 jeunes déclarent dormir à la rue ou en hébergement d'urgence, 24 chez des tiers ou dans leur famille, et 13 possèdent un logement (privé, IML ou résidence sociale).

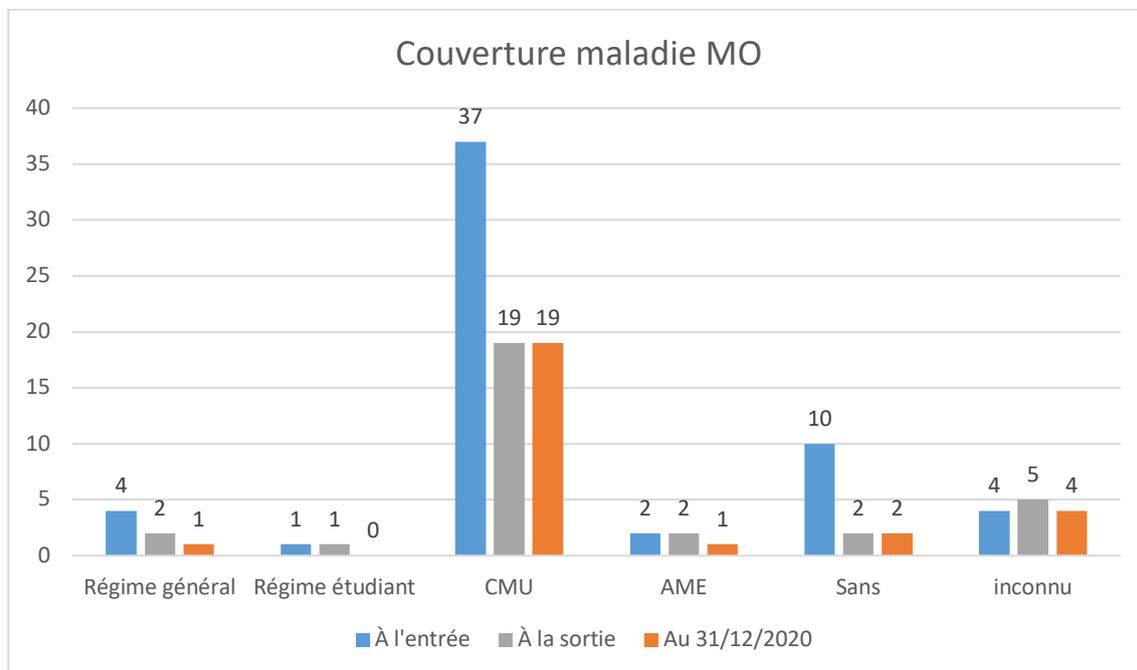
L'effet de l'accompagnement peut se lire notamment dans l'augmentation de jeunes pris en charge en hébergement d'insertion à la fin de la prise en charge, qui marque le passage de relais vers un dispositif d'accompagnement global avec hébergement.



Le nombre de jeunes accompagnés en milieu ouvert qui sont sans activité baisse drastiquement entre le moment de la prise en charge et le moment de la fin de prise en charge.



Le nombre de jeunes accompagnés en milieu ouvert qui sont sans ressources ou ayant des ressources inférieures à 400€ baisse drastiquement suite à l'accompagnement. Une part significative des sortants (6 sur 31, 20%) a un niveau de ressources supérieur à 1200€.



3 – Zoom sur...

A – La maîtresse de maison

La fonction de maîtresse de maison au CHRS se concentre sur les missions suivantes :

- Distribution et suivi de l'aide alimentaire, sous forme de tickets service ou de colis de la Banque Alimentaire.
- Installation des usagers sur les appartements de notre parc et équipement des appartements, en lien avec les éducateurs référents.
- Interventions sur les logements en cas de problème technique, en lien avec les éducateurs référents.
- Intervention sur les logements pour assurer le relais des éducateurs référents concernant les actes de la vie quotidienne (cuisine, entretien du logement, rangement).

En 2020, la maîtresse de maison a été particulièrement mobilisée pendant la période du premier confinement en mars, avril et mai. Elle a notamment assuré en lien avec des éducateurs la livraison et la distribution de colis alimentaires et de moyens de télécommunication (téléphones, ordinateurs, cartes

sim) aux jeunes confinés. Pour ces raisons, nous présentons ci-dessous de manière séparée les statistiques du premier confinement et celles du reste de l'année.

Distribution de colis d'aide alimentaire :

- Colis distribués hors premier confinement :

Type de prise en charge des jeunes	Nombres de colis distribués	Nombre d'usagers
Milieu ouvert	44	13
Hébergés	46	14
Total	90	27

- Colis distribués pendant le premier confinement (mars, avril, mai)

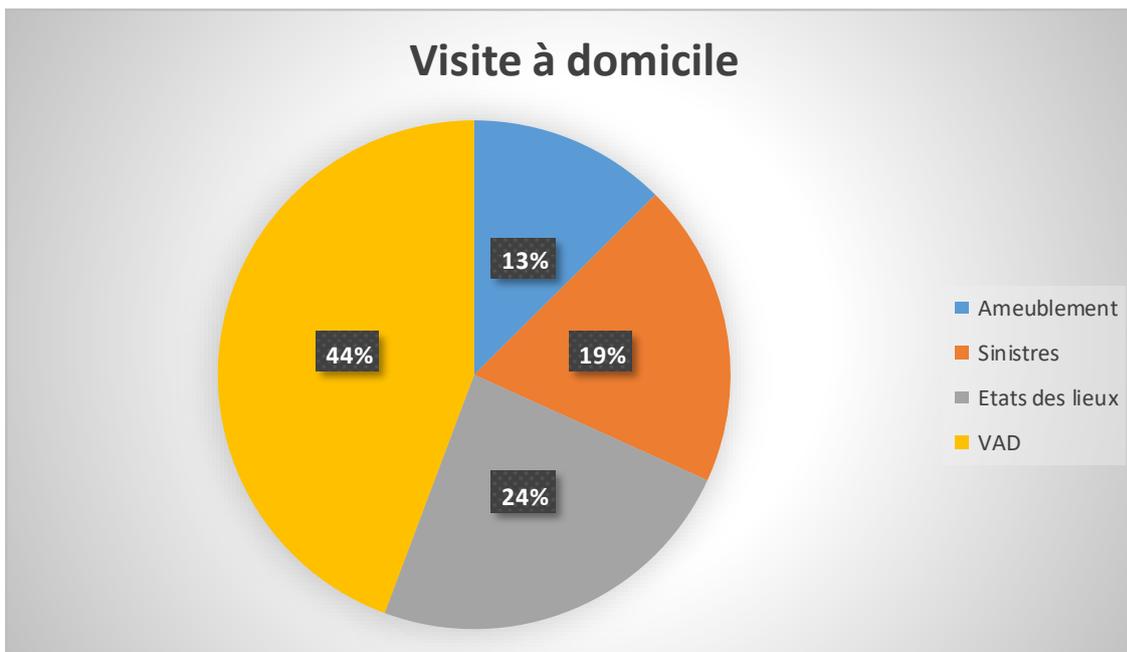
Type de prise en charge des jeunes	Nombres de colis distribués	Nombre d'usagers
Milieu ouvert/hébergés	43	20

On remarque une augmentation du nombre de demandes des hébergés depuis l'an dernier, la crise sanitaire étant le facteur principal. Les confinements et couvre-feu obligent les jeunes hébergés à rester dans les appartements. Quelques-uns ont été en chômage partiel, d'autres ont perdu leur stage ou emploi et certains n'ont pas eu l'occasion de trouver un travail. Tout cela a engendré une augmentation des besoins alimentaires des jeunes du CHRS, hébergés ou non.

Les visites à domicile de la maîtresse de maison :

88 visites à domicile ont été effectuées hors période de confinement

- 21 concernent des états des lieux.
- 17 concernent des gestions de sinistres, expertise énergétique, changement de compteur.
- 11 concernent l'ameublement des appartements.
- 39 sont des visites à domicile dans le but d'assurer un lien en complément de l'équipe éducative, repérer des signes d'une situation inhabituelle, s'assurer du respect des règles d'hygiène et de sécurité et mettre en place une aide spécifique si besoin.



En confinement : 23 VAD ont été effectuées pour des réapprovisionnements en Tickets services ou colis alimentaires.

Le suivi des demandes d'intervention au service technique :

En lien avec ses missions d'ameublement, aménagement et de contrôle de l'état et de l'entretien des logements du parc du CHRS, la maîtresse de maison du CHRS assure le suivi des demandes d'intervention transmises par l'établissement au service technique de l'association ou vers les bailleurs.

En 2020, 114 demandes d'intervention ont été transmises au service technique. **25%** des demandes concernaient 5 appartements sur les 35 que compte le parc du CHRS. **14%** concernaient les bureaux du CHRS au 7 boulevard de la liberté (13001).

B- La psychologue

Les entretiens d'admission :

La psychologue du CHRS reçoit les futurs usagers du CHRS dans le cadre d'entretien d'admission. Ces entretiens permettent de donner à l'équipe éducative un regard complémentaire sur le profil des jeunes qui seront accompagnés.

Type de prise en charge des jeunes	Nombre d'entretiens d'admission
Milieu ouvert	4 (1 femme, 3 hommes)
Hébergés	10 (3 femmes, 7 hommes)
Total	14

Il est à noter que le nombre des personnes qui sont dans une demande de prise en charge sans hébergement est peu élevé.

Cette constatation peut s'expliquer :

- Pour eux il n'y a pas d'enjeux d'hébergement et il arrive très souvent qu'elles ne se présentent pas aux rendez-vous.
- Certaines personnes ne reviennent pas ou alors reviennent un temps après leur première rencontre avec l'éducateur.

Les entretiens de suivi psychologique :

Ces entretiens sont des entretiens cliniques qui permettent à la personne, qui est dans une demande de soutien psychologique un travail psychique avec une élaboration et une certaine mise à distance des affects envahissants.

Total	Nombre d'entretiens
Femmes	82
Hommes	105
Total	187

Période du confinement (mars – mai 2020)

Il nous apparaît important de relever ici le nombre d'entretiens téléphoniques que nous avons eu avec les usagers, aussi bien ceux qui étaient dans une démarche de suivi psychologique qu'avec ceux qui avaient accepté que nous les appelions au cours de cette période particulière.

Ainsi, pendant cette période, ce sont 59 entretiens qui ont été conduits par téléphone, dont 31 avec des jeunes femmes et 28 avec des jeunes hommes.

4 – La laverie sociale du CHRS de l'ARS

La laverie sociale du CHRS de l'ARS a ouvert ses portes fin mai 2020. La date d'ouverture, initialement prévue pour mars 2020, a été repoussée du fait du premier confinement.

La laverie sociale a été ouverte suite à réponse à l'appel à projet issu de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, animée en PACA par Mme Joëlle Chenet.

Ce projet a été conçu pour répondre à un besoin identifié d'accès à l'hygiène vestimentaire pour les personnes à la rue et en situation de grande précarité. Ce besoin, non ou peu traité dans les politiques de lutte contre la pauvreté, est pourtant une condition essentielle de valorisation et de dignité pour celles-ci.

A- Le projet

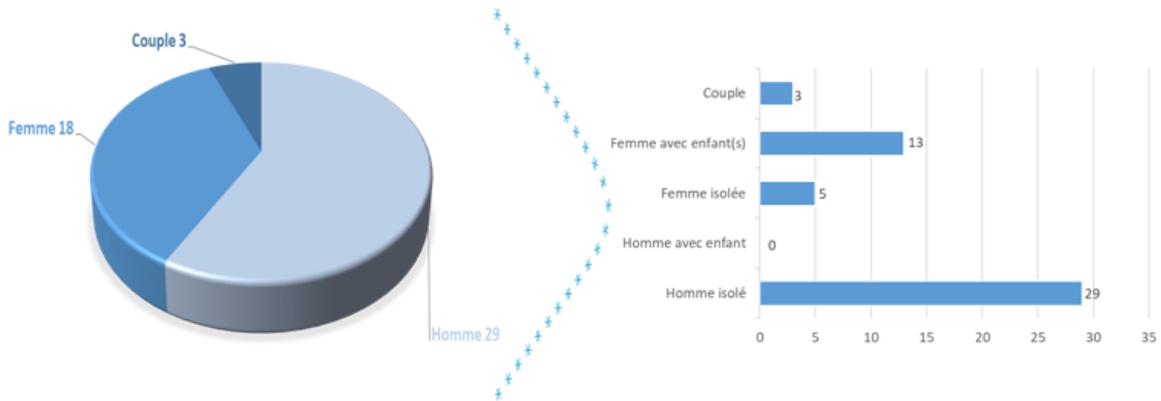
La laverie accueille toute personne sans domicile ou en situation de grande précarité dans son local, situé au 149 bld de la Libération, 13001. Ce local est équipé de trois machines à laver et trois sèche-linges qui sont à disposition des usagers sur orientation des partenaires associatifs et des services sociaux. L'accès aux machines et sèche-linges se fait avec une participation financière de 1€ (participation indicative, les personnes peuvent donner moins ou ne pas donner si elles ne sont pas en mesure de payer cette somme). Des cabines de changes sont à disposition des usagers.

La laverie sociale est actuellement ouverte du mardi au vendredi de 14h à 18h. Les usagers sont reçus uniquement sur rendez-vous pour assurer un accueil optimal et agréable. Une travailleuse sociale assure sur place l'accueil, l'écoute et l'aide/conseil sur les démarches sociales pour les personnes qui le souhaitent, durant le temps de lessive en machine.

L'articulation avec le CHRS se fait via la possibilité pour des usager-e-s de notre service d'effectuer des périodes de remobilisation au sein de la laverie sociale. Les jeunes en remobilisation sont alors mis en situation d'accueillir, informer, conseiller et entretenir le local sous la supervision de la travailleuse sociale référente. Les périodes de remobilisation donnent lieu à une gratification.

Le lieu est aussi conçu comme une plateforme à laquelle des services complémentaires dans le champ de l'hygiène, du soin et du bien-être sont associés. Ainsi, le projet prévoit que des permanences médicales et/ou infirmières aient lieu chaque semaine pour permettre aux usagers d'avoir un accès facilité au soin. Des ateliers ponctuels sont aussi prévus en lien avec la thématique de l'hygiène vestimentaire et de l'entretien des vêtements : ateliers couture pour de menues réparation notamment.

B - Fiche synthèse Laverie Sociale



* * * * *

Lave-linge

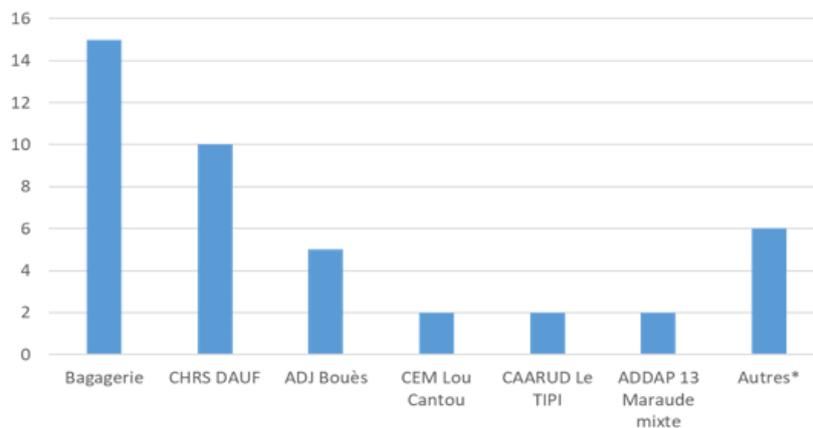


Sèche-linge



* * * * *

Nombre d'usagers par prescripteurs



*Bus 31/32, CCo Bernard Du bois, Nouvelle Aube, Samu Social, Move, Anef SAAS

2020

C - Financement

L'appel à projet 2019 dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté a permis de financer à hauteur de **73 948€** l'ouverture et le lancement de la Laverie sociale.

Pour l'année **2021**, des financements complémentaires sont en cours de mobilisation auprès des institutions suivantes :

- Métropole Aix-Marseille Provence (politique de la ville)
- Fédération des Acteurs de la Solidarité (FILE Habitat et Emploi)

D- Personnel

Éducatif	0.5 ETP éducatrice spécialisée	1 salariée
Services généraux	0.2 ETP entretien	Prestataire externe (ADPEI)
Remobilisation	1.5 ETP	2 Volontaires en remobilisation
Total	2.2 ETP	

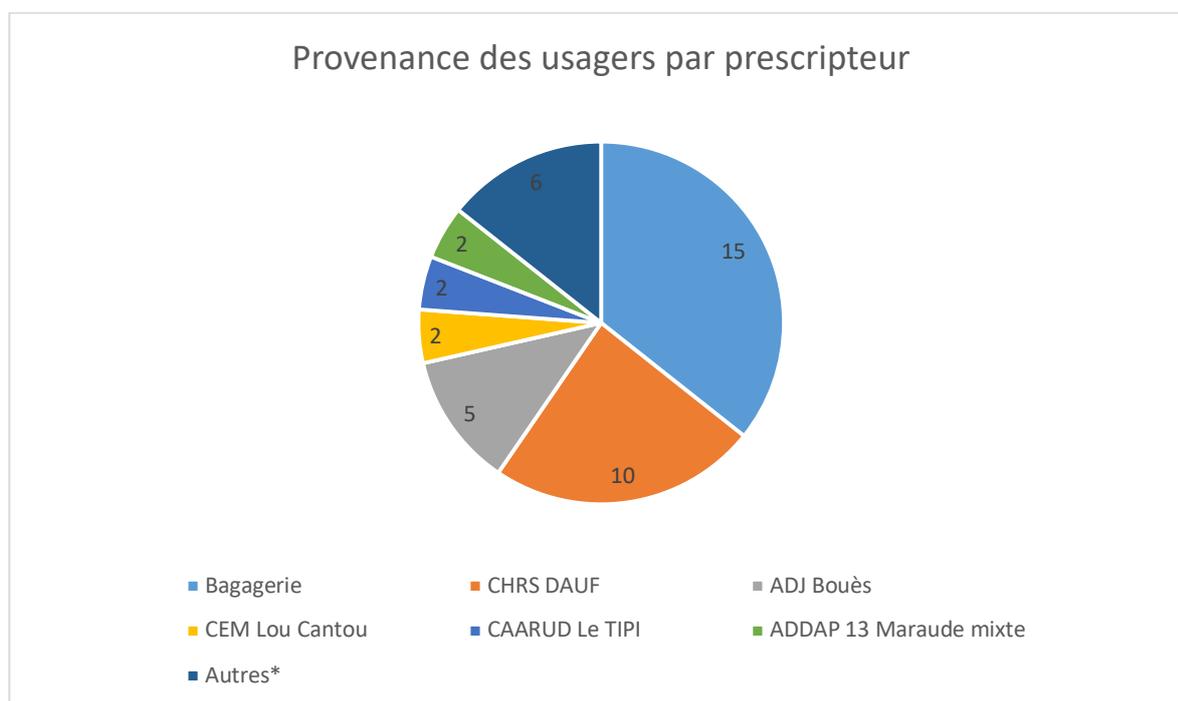
E- Activité 2020

La laverie a accueilli **53 bénéficiaires directs** (usagers inscrits et reçus pour laver leur linge) et **74 bénéficiaires indirects** (enfants inclus) en 2020, sur une **période d'exploitation de 7 mois** (Juin à décembre 2020).

Nous présentons ci-dessous la répartition par typologie des ménages accueillis :

	Homme isolé	Homme avec enfant	Couple	Femme isolée	Femme avec enfant(s)
	29	0	3	5	13
Total :	32 hommes			21 femmes	21 enfants
TOTAL PU hors enfants :	32 personnes uniques				
Moyenne passages par PU :	2.6				

	Nombre de machines 2020	Nombre de sèche-linges 2020
	86	88
Moyenne machine/sèche-linge par personne	1.6	1.6
Total linge lavé/séché (kg) (base = 8kg/machine et par sèche-linge)	696 kg	



* : CSAPA/CAARUD Bus 31/32, Nouvelle Aube, CCO Bernard Dubois, SAMU Social, MOVE, ANEF SAAS.

Structures ayant orienté des usagers qui ne se sont pas présentés :

Mission locale Vacon, GEPIJ, HAS pôle HIP, Médecins du Monde mission squats/bidonvilles.

Regard porté par Nadia OUHMICH, éducatrice spécialisée référente de la Laverie sociale, sur cette première année d'ouverture :

L'ouverture de ce service et l'accueil des premiers usagers ont permis de penser le projet et d'adapter si besoin les outils travaillés en amont (règlement intérieur, présentation du service, bon prescripteur).

Il a fallu aménager ce lieu pour le rendre le plus agréable pour tous. Des sessions d'aménagement et de décoration du local ont eu lieu à l'aide d'une salariée du CHRS. Nous nous sommes appuyées sur l'utilisation de matériel recyclé (cagettes, tissus, joncs) et ce travail se poursuit en ce début d'année 2021 (création d'un espace petit salon).

Impactée par la crise sanitaire et les nombreuses fermetures de structures d'accueil pendant le premier confinement, ce projet a mis du temps à gagner en visibilité. La nécessité d'élargir le champ et le nombre de partenaires prescripteurs s'est donc rapidement faite ressentir. Nous avons communiqué autour de ce projet au plus grand nombre au travers de la création de pancartes, flyers, affiches et via la rencontre de partenaires dans leurs locaux ou à la Laverie. Nous avons aussi mis en place des outils comme un agenda partagé afin de faciliter la prise de rdv par les partenaires. Nous poursuivons, à l'heure actuelle, cet effort de mobilisation et d'informations auprès des partenaires. En tout, ce sont ainsi plus de XXXX associations, services, et institutions qui ont fait l'objet d'une communication direct ou indirecte concernant nos services.

Suite à l'élargissement des partenaires prescripteurs, nous avons constaté une mixité de plus en plus marquée des publics se retrouvant ainsi réunis pour laver leur linge. Il a ainsi fallu repenser l'aménagement de la pièce principale avec un ilot central distribuant plusieurs espaces.

Nous avons aussi constaté que la prise de rendez-vous sur des créneaux horaires permettant d'éviter les effets de flux et l'attente n'a pas toujours facilité la venue de certains usagers. Par conséquent, la mise en place de permanences pour certains usagers et partenaires prédéfinis est en cours de réflexion. L'idée consisterait à proposer aux structures concernées de déplacer leur activité ponctuellement dans une salle du local de la Laverie sociale. Ceci permettant aux travailleurs sociaux et salariés d'accueillir leur public au sein de la Laverie tout en combinant parallèlement la venue des usagers pour faire laver leur linge.

Enfin, la rencontre des personnes sur cet espace informel, pendant ce temps suspendu aux cycles des machines, en prenant le temps sans aucune formalité, tout en étant aiguillée par un travailleur social, permet de mettre en lumière des thématiques peu ou pas abordées avec leurs référents principaux. Les conversations ouvertes autour d'une boisson chaude et en nombre restreint voir en individuel laissent libre court à la parole de l'autre. Ainsi, le parcours migratoire (difficulté de l'insertion, l'interminable attente administrative), l'impact de la Covid (isolement, détresse physique ou psychologique) ou encore les relations amoureuses (interrogations autour de la santé sexuelle, de la parentalité...) des usagers sont souvent au cœur des échanges. Ce support à la relation éducative me permet de faire un lien par la suite avec les structures référentes et de travailler un autre lien avec les usagers.

5 - Consultation des usagers du CHRS

Au dernier trimestre 2020 le CHRS de l'ARS a conduit une opération de consultation de ses usagers hébergés et accompagnés en milieu ouvert. Cette consultation est venue palier à l'impossibilité d'organiser les habituelles réunions jeunes-CHRS qui émaillent normalement l'année et permettent aux usagers et à l'équipe d'échanger autour des actualités, projets et orientations de l'établissement ainsi que de recueillir les avis des usagers. La consultation a été conduite à partir d'un questionnaire anonyme (voir annexes) disponible en français et en anglais, sous format papier ou sous format numérique.

Les usagers du CHRS étaient conviés à exprimer leur avis sur les éléments suivants :

- **Qualité de la prestation hébergement (pour les hébergés) :** localisation, taille, propreté, ameublement des appartements, visites à domicile.
- **Qualité de la prestation aide matérielle :** aide alimentaire, aide en produits d'hygiène.
- **Qualité de la prestation animations et sorties :** communication, type de sorties et d'animation, fréquence.
- **Qualité de l'adaptation de l'offre de services à la situation épidémique et aux restrictions :** fourniture de masques, informations concernant les mesures de frein de l'épidémie, aide à la compréhension de la situation et à l'utilisation des attestations dérogatoires de déplacement.
- **Qualité globale de la prise en charge et de l'accompagnement proposé.**

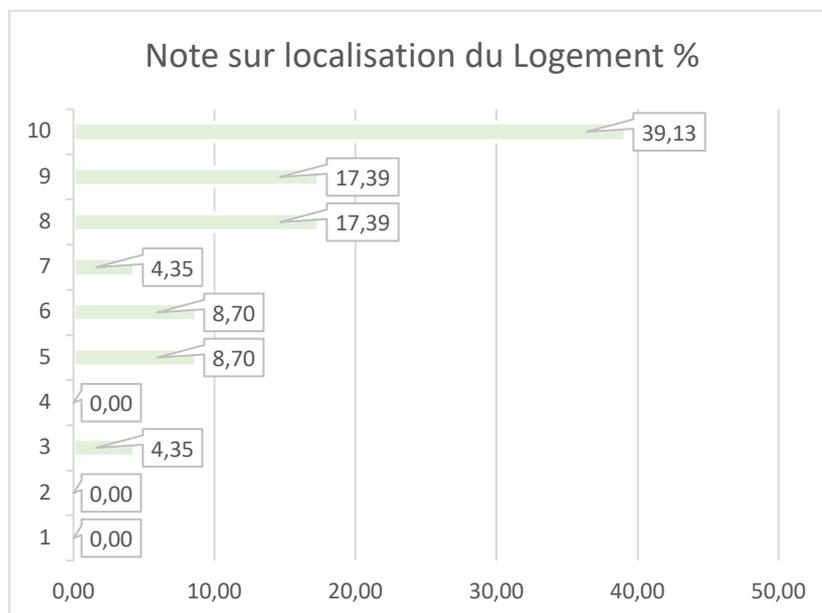
29 questionnaires ont été recueillis :

- 23 concernent des jeunes hébergés
- 6 concernent des jeunes en milieu ouvert

Le chiffre est relativement satisfaisant concernant la participation des jeunes hébergés. A noter que parmi les 34 à 35 jeunes suivis sur cette période en hébergement, deux ont explicitement refusé de remplir le questionnaire.

Le chiffre de participation des milieux ouverts est en revanche très faible comparé à la file active moyenne sur l'année (30). Cela implique que les résultats les concernant doivent être pris avec beaucoup de vigilance. Nous nous proposons aussi de réorganiser en 2021 une consultation spécifique pour les milieux ouverts à partir d'un questionnaire conçu spécialement pour ce type de prise en charge. Nous présentons ci-dessous de manière synthétique les résultats de cette consultation et des commentaires synthétiques à leur propos. Nous reproduisons aussi en vis-à-vis des items concernés les annotations et commentaires portés sur les questionnaires par les répondants.

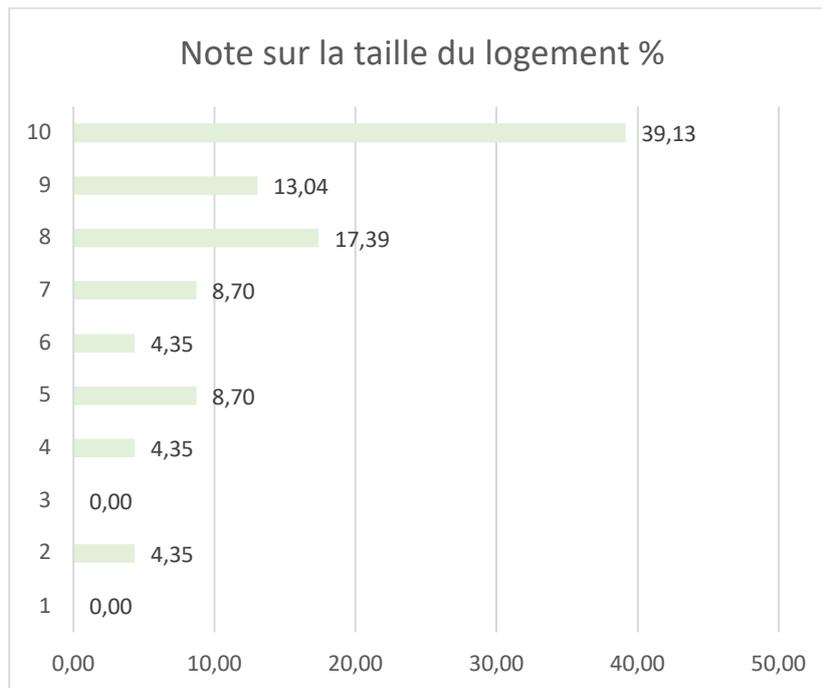
A – Prestation hébergement :



Nombre de répondants : 23.

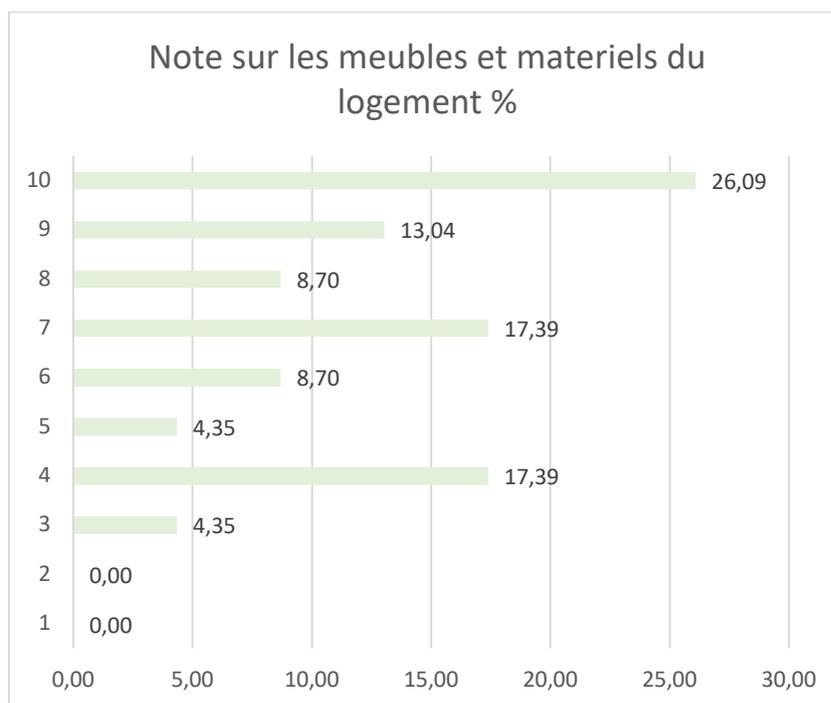
Lecture : 39% des répondants donnent la note de 10/10 à la localisation de leur logement

Commentaires : Localisation du logement	Bien positionné
	Rue trop bruyante
	Car il y a des problèmes de plafond, il manque un côté du rideau. L'hiver il fait froid même avec le chauffage, il n'y a pas de fenêtre dans la salle de bain
	Car je suis très bien installé dans mon nouvel appartement
	L'appartement est vieux, les immeubles ne sont pas en bon état, l'échauffement de l'eau dans la douche, on peut les améliorer
	Vaut mieux un petit chez soi qu'un grand chez les autres
	Le quartier est calme
	7 est mon chiffre porte-bonheur
	Quartier qui manque de sécurité
	Quartier sympa mais appartement trop petit



Nombre de répondants : 23.

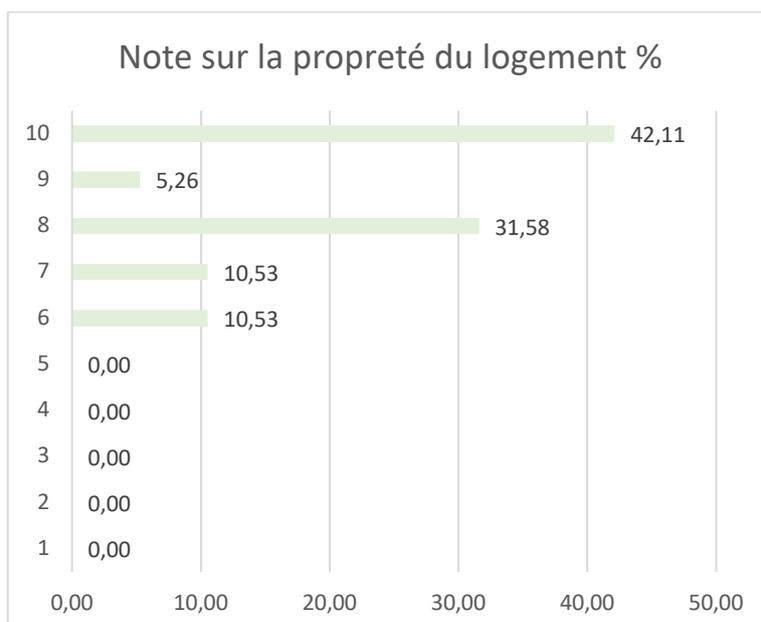
Lecture : 39% des répondants donnent la note de 10/10 à la taille de leur logement



Nombre de répondants : 23.

Lecture : 26% des répondants donnent la note de 10/10 à l'ameublement de leur logement

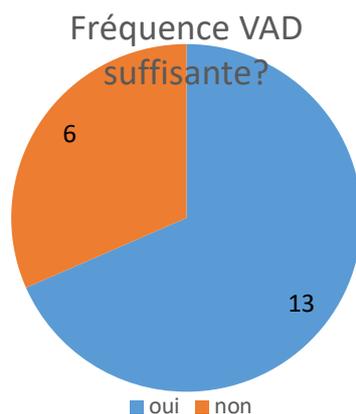
Commentaires : Meubles et matériels fournis	Bien contente
	Il n'y en avait pas assez, c'est pour cela que j'en ai rajouté
	Car l'appartement est bien équipé
	Les immeubles ne sont pas en bon état
	Pas propre/Dysfonctionnels
	C'est vide
	Manque d'armoire et de table basse
	Ça va, il y a le strict minimum
	Canapé fragile et cassé, manque de chaises, cuisine mal équipée pour cuisiner



Nombre de répondants : 21.

Lecture : 42% des répondants donnent la note de 10/10 à la propreté de leur logement

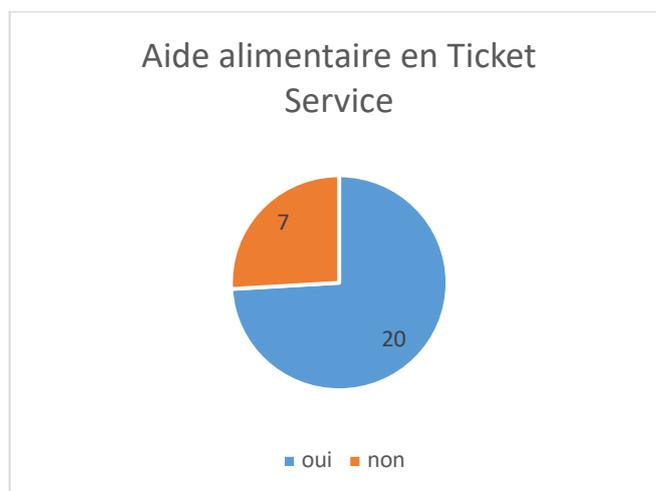
Commentaires : Propreté du logement	Bien nettoyé une fois par jour
	Il y a des cafards
	Car l'appartement est nickel
	Ça prend vite la saleté mais ça va
	Rideau de douche non changé
	Au début où je suis venu, le logement est propre et même aujourd'hui



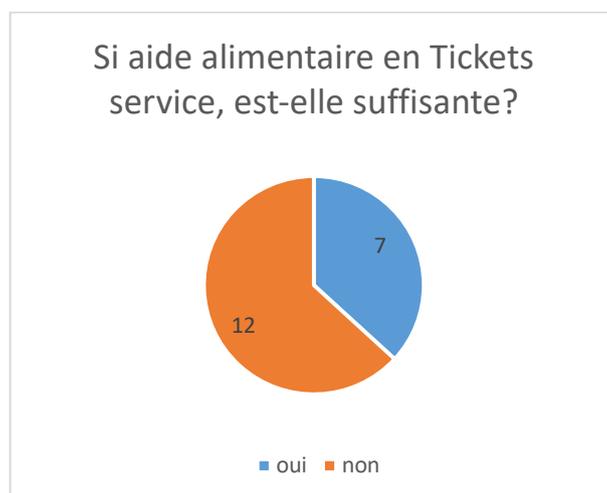
Sur 19 répondants, 6 considèrent que les VAD organisées par le service ne sont pas assez fréquentes, soit 30% des répondants.

Commentaire : Fréquence des VAD	Parce qu'ils veulent voir si l'appartement, il est abîmé
	Pour discuter de ma situation
	Car c'est bien au moins ils voient le logement bien tenu sinon c'est pareil pour moi
	Oui parce que je suis débrouillarde et que je n'ai nullement le besoin d'être sans cesse surveillée
	Je viens direct au CHRS
	Non, car je peux me déplacer au CHRS

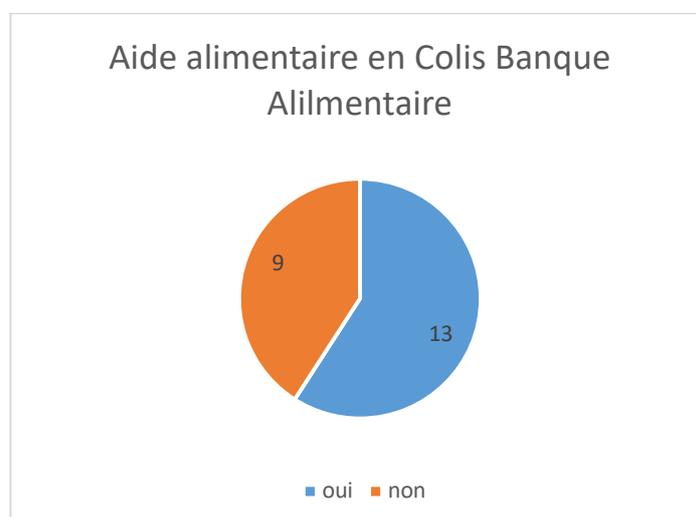
B – Aide matérielle :



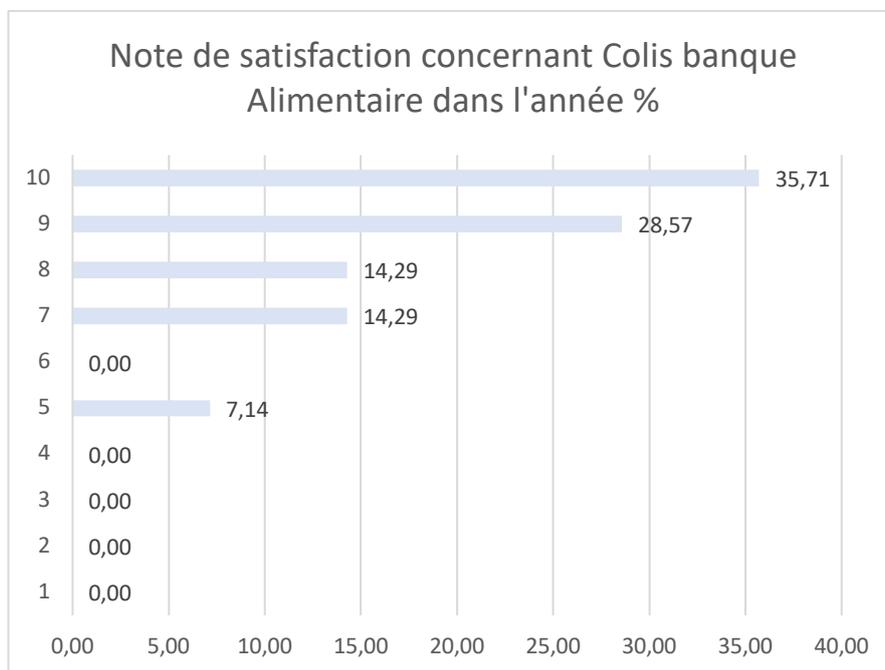
Sur les 29 questionnaires, 20 répondants déclarent avoir perçu une aide alimentaire sous forme de tickets service au cours de l'année.



Parmi les personnes ayant reçu de l'aide alimentaire sous forme de tickets service en 2020, **12 déclarent que celle-ci est insuffisante pour subvenir à leurs besoins pour un mois**. Rappel : le CHRS distribue une aide alimentaire à hauteur de 216€ par mois en tickets service aux personnes **hébergées** sans ressources.



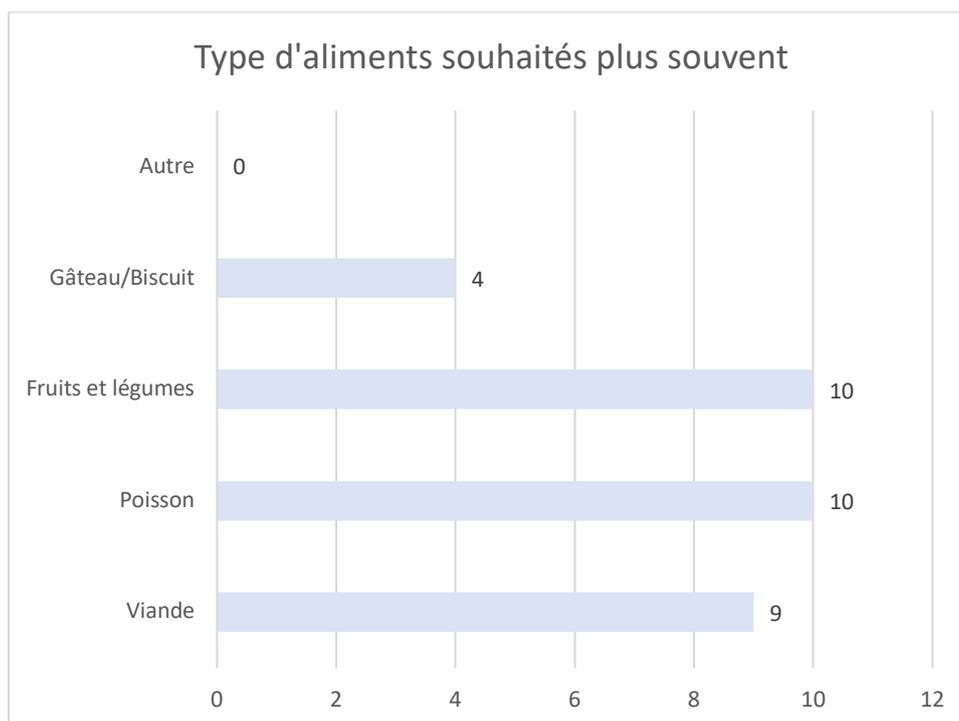
Le CHRS distribue des colis de la Banque Alimentaire à tout usager qui en fait la demande, quel que soit son mode de prise en charge (hébergement ou milieu ouvert) sur une base hebdomadaire. Les personnes sans ressources et qui ne bénéficient pas de tickets service sont prioritaires.



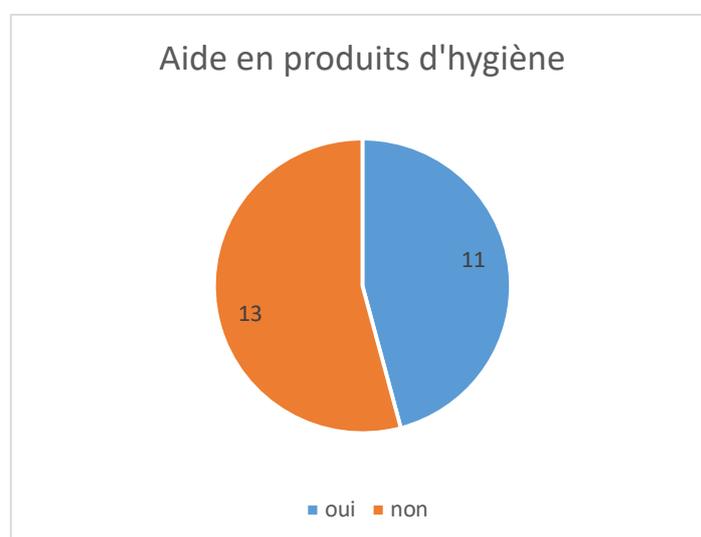
Répondants : 14

Lecture : 35% des personnes ayant bénéficié de colis de la Banque Alimentaire en 2020 attribuent la note de 10/10 à ces colis

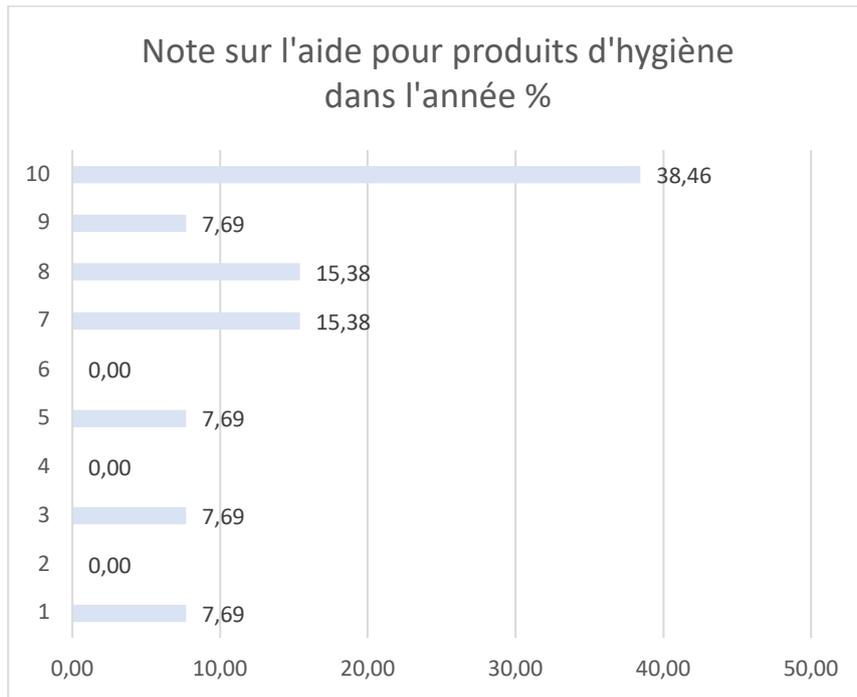
Commentaires : Avez-vous bénéficié de colis alimentaire en plus de Tickets Service?	Je n'ai pas demandé
	Je n'ai pas fait la demande
	Culture culinaire différente
	Je n'ai pas fait la demande
	Non parce que je travaille



En complément des dotations de la Banque Alimentaire, le CHRS achète régulièrement des stocks alimentaires et de produits d'hygiène afin de diversifier les colis. En parallèle, le CHRS a engagé début 2020 un partenariat avec une épicerie circuit court afin de permettre aux usager·e·s d'accéder à des fruits et légumes frais de qualité et de saison.

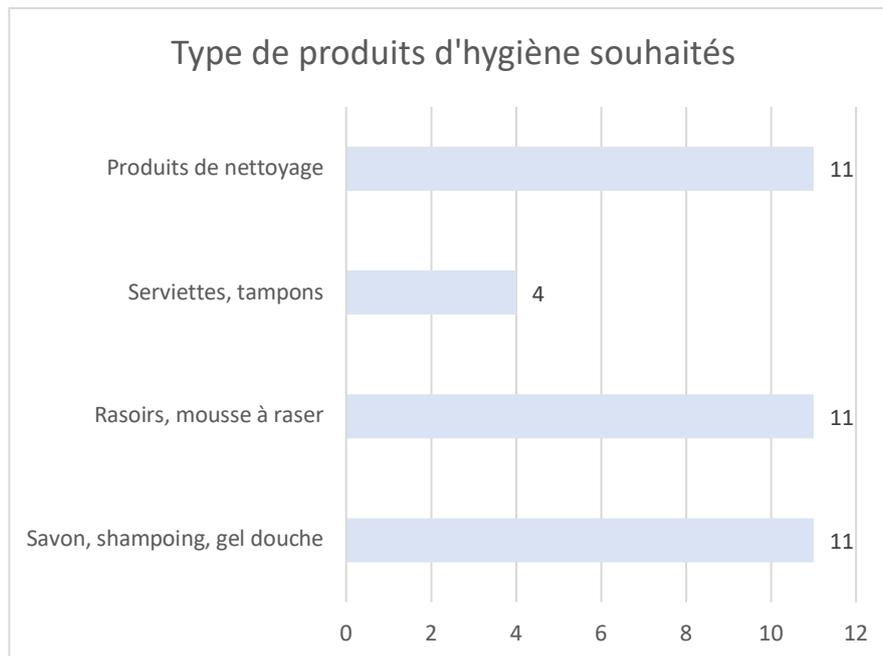


Sur 29 répondants, 11 personnes déclarent avoir reçu des colis de produits d'hygiène en 2020. Le CHRS distribue des produits d'hygiène à la demande à ses usagers, quel que soit leur mode de prise en charge (hébergement ou milieu ouvert) en priorisant les personnes sans ressources.

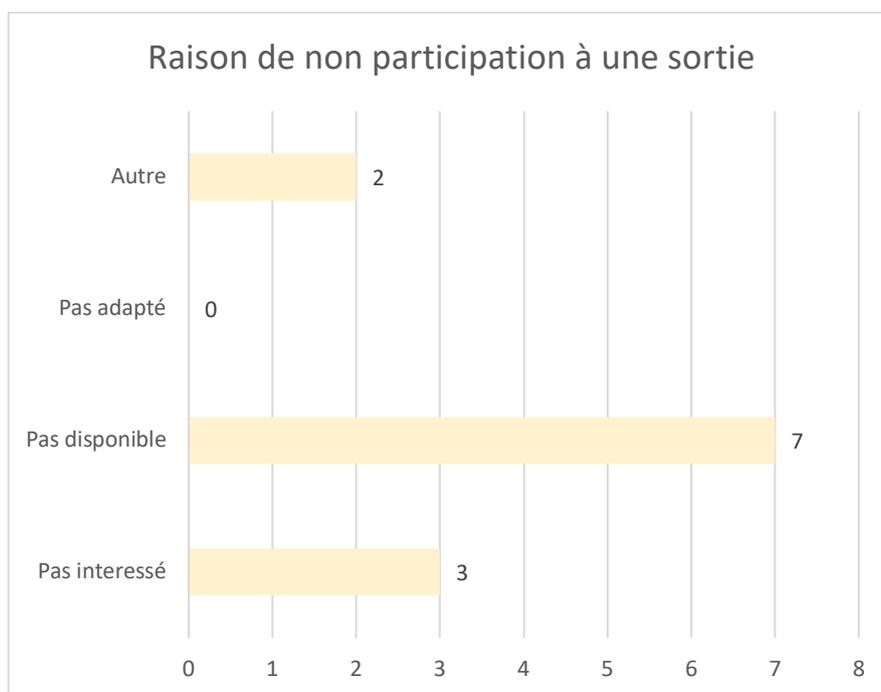
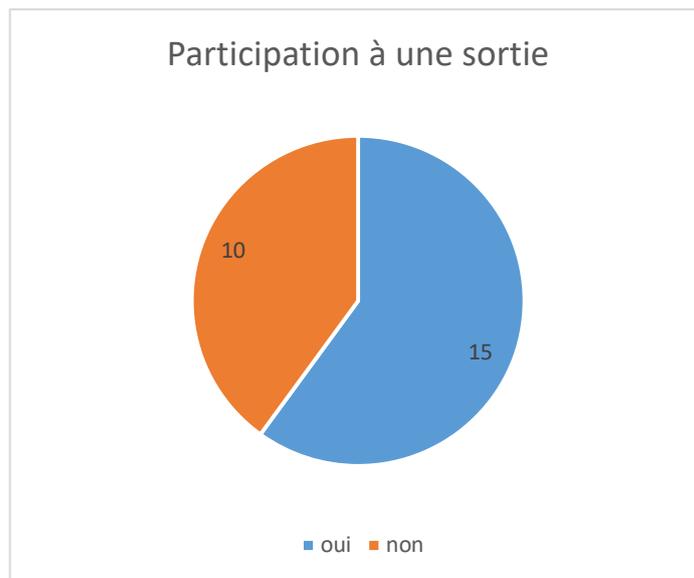


Répondants : 13

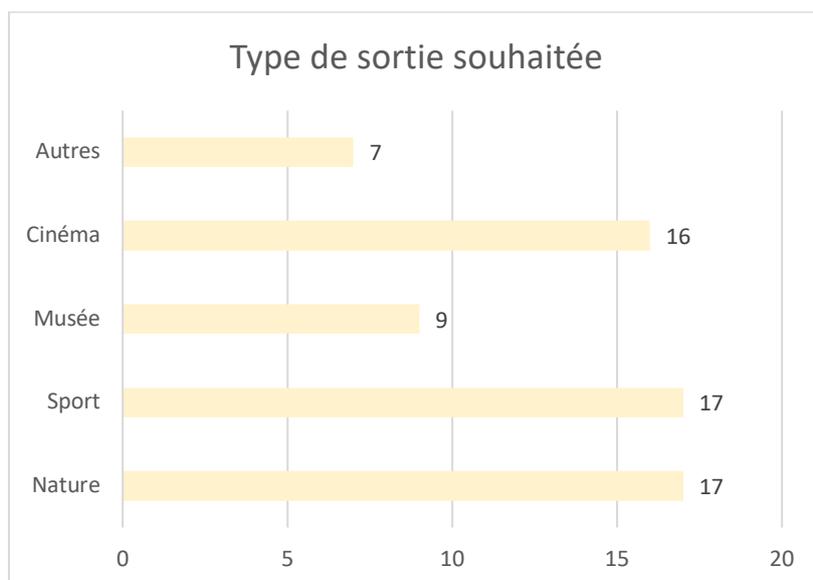
Lecture : 38% des répondants donnent la note de 10/10 aux colis d'hygiène distribués par le CHRS



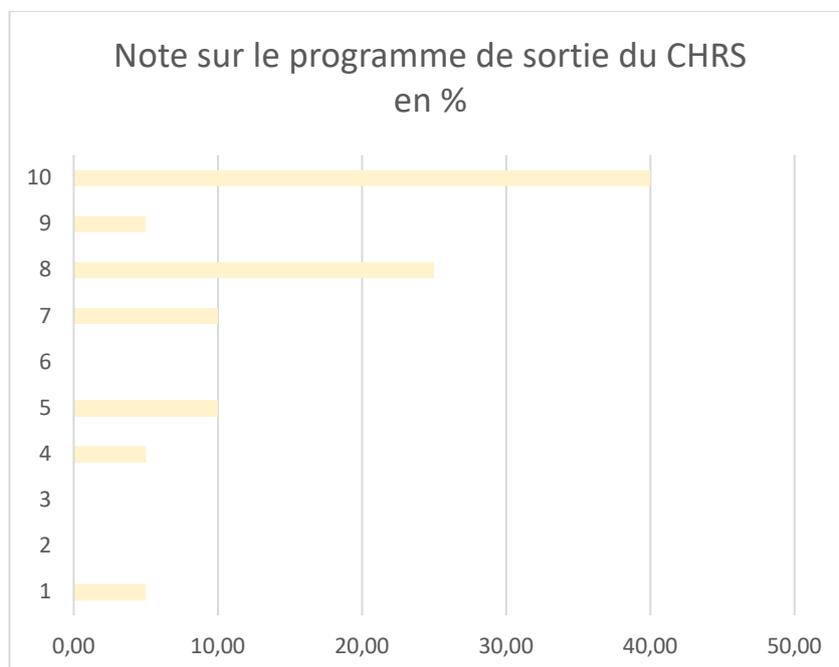
C – Sorties, animations :



Commentaire : Avez-vous participé à au moins une sortie organisée par le CHRS?	Non, jamais prévenu
--	---------------------



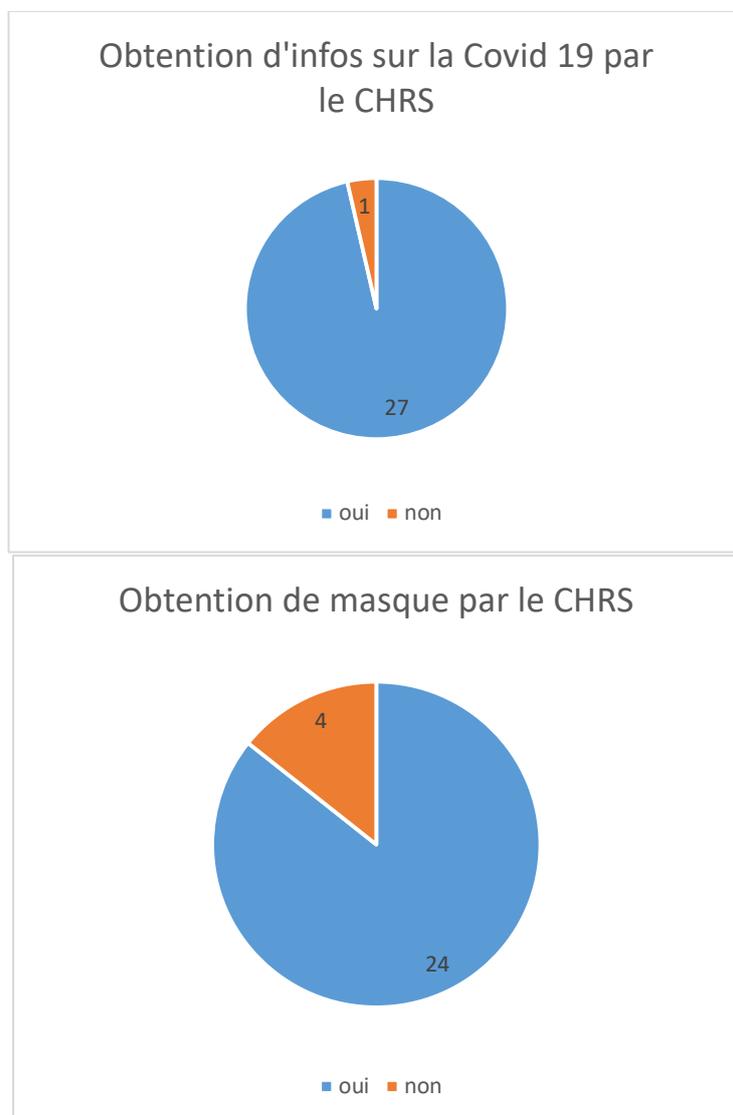
Commentaire : Quel type de sortie souhaitez-vous?	Voir les Matches au Vélodrome, Allez l'OM
	Football, Basket, Sports collectifs
	Comédie, truc qui fait rire ^_^
	Football
	Zoo, MUCEM
	Paddle



Répondants : 20

Lecture : 40% des répondants attribuent la note de 10/10 au programme de sorties et animations du CHRS

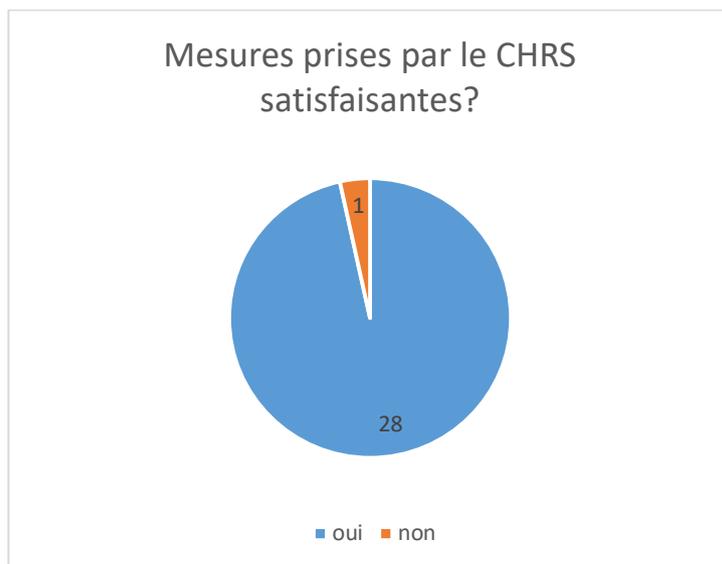
D – Adaptation service aux mesures de frein de la pandémie



Commentaire :

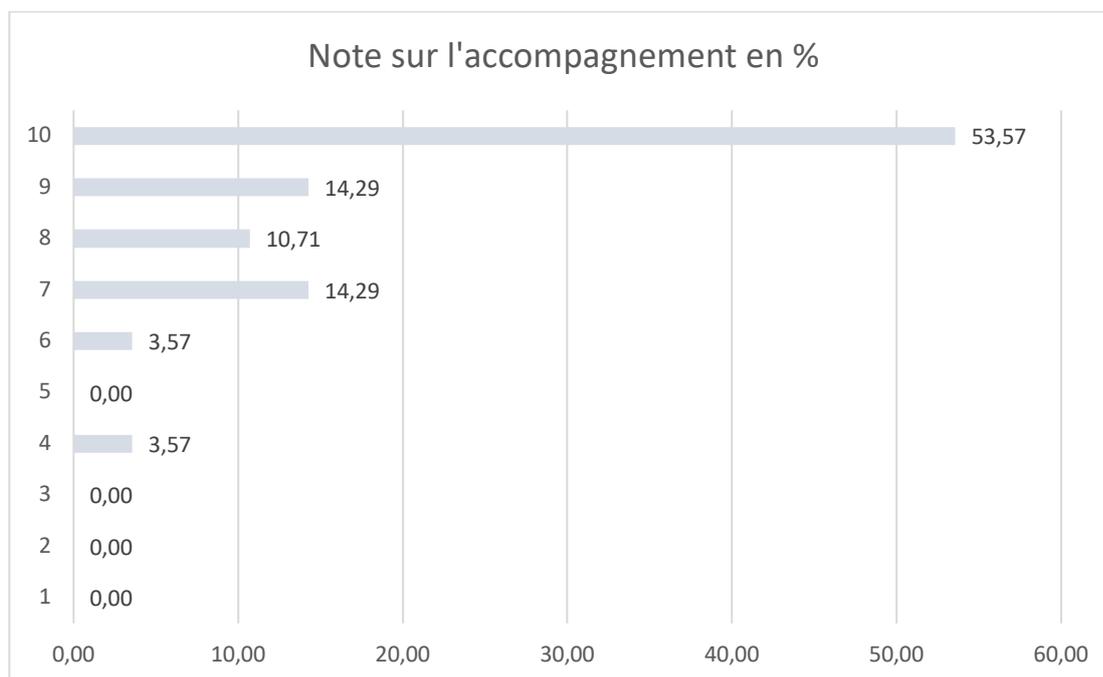
Avez-vous
bénéficié des
masques fournis
par le CHRS?

Non, je ne savais pas qu'on nous en donnait



Commentaire : Malgré la crise sanitaire du Covid-19, trouvez-vous que les mesures prises par le CHRS pour continuer à vous accompagner et vous accueillir sont satisfaisantes?	Oui "pas le choix".
	Même si je sais que certaines mesures méritent d'être revues, on se plie aux souhaits des gens pour leur bien-être
Commentaire : Si non, pouvez-vous nous dire ce qui vous manque?	Permanences, plus de disponibilités sans avoir de RDV

E – Prise en charge globale



Répondants : 28

Lecture : 53% des répondants attribuent la note de 10/10 à leur accompagnement par le CHRS

Commentaires : Quelles améliorations souhaitez-vous à votre prise en charge?	Rien, c'est bien ce qu'elle fait (Mme XYZ)
	Arrêtez de dire que je suis jeune et que je ne suis pas prioritaire
	Budget, Logement
	Loisirs dans la salle d'attente (Occupations)
	Restez comme vous êtes!
	Activités sportives
	Peut-être excepté que j'aimerais qu'on me comprenne plus mais bon, c'est un lieu de travail donc ce n'est qu'un détail
	Franchement tant que j'avance dans mon projet, rien
	Procédure désignation SIAO pour accès direct vers CHRS insertion qui est long, ne permet pas un traitement égalitaire selon les situations et que le CHRS puisse faire des désignations "directes"
	Je souhaite arranger ma situation avec mon fils car il grandit vite et il me manque beaucoup mais merci à tous les éducateurs de m'avoir aidé à chaque demande
	Le logement, ça changerait plus ma vie que autre chose
	Plus de RDV avec éducateur pour suivre au plus près la situation
	Plus d'aide pour le travail, être aidé dans les démarches préfectures, davantage de nourriture
Non tout va bien	
Autre	Très bonne association, M. XYZ super et toute l'équipe aussi
	Merci à vous

6 – Regards d'éducateurs sur le confinement et l'adaptation des pratiques d'accompagnement social au CHRS

Entre le 17 mars et le 10 mai 2020, le CHRS de l'ARS a dû adapter son activité à la mise en place du confinement visant à limiter la propagation de l'épidémie de Coronavirus. De par la soudaineté et l'aspect drastique de de cette mesure, il a fallu repenser dans l'urgence les manières de travailler et de soutenir les personnes accompagnées.

Le CHRS a fermé ses portes à l'accueil du public entre le 17 mars et le 6 avril. Pendant cette période, des distributions alimentaires et une remise de courrier à domicile ont été organisées. Des distributions par la fenêtre du service ont aussi été organisées. Le lien principal avec les jeunes s'est organisé par téléphone et via des VAD pour les personnes les plus isolées. A partir du 6 avril, le CHRS a recommencé à accueillir sur rdv strict les jeunes pour qui le lien à distance ne suffisait pas.

Pendant cette période, deux travailleurs sociaux étaient en arrêt fermeture d'école/garde d'enfant et un travailleur social en arrêt personne vulnérable. L'équipe a donc fonctionné entre le 17 mars et le 11 mai 2020 avec seulement 3 travailleurs sociaux, un renfort ayant été recruté par chance avant le début de la crise sanitaire.

Malgré ces contraintes, nous avons pu maintenir l'accueil de nouveaux usagers. Ainsi, un usager a été accueilli en hébergement et une usagère en milieu ouvert en avril 2020.

Nous présentons ci-dessous deux regards portés sur cette période par des éducatrices spécialisées du CHRS.

A – Sidération et adaptation

L'année 2020 a été placée sous l'annonce de changements radicaux : « on parle d'avant et d'après » cette crise, crise induisant des modes d'existence et de comportements (habitus) nouveaux, incluant une vigilance extrême et des restrictions de tous ordres et notamment des libertés individuelles (rassemblements interdits, fermeture des lieux accueillant du public, attestation dérogatoire de sortie...).

Au vue de l'ampleur de cette situation mondiale extrêmement inquiétante, (augmentation des décès, taux de saturation dans les hôpitaux...), le Premier ministre, après consultation du Conseil Scientifique, et de son gouvernement, met en avant un décret statuant « l'Etat d'urgence sanitaire » pour lutter ensembles et adopter les mesures sanitaires indispensables permettant d'éradiquer cette crise.

Ces dernières ne s'avérant pas suffisantes et efficaces, Le Président de la République annoncera officiellement alors le 16 Mars le confinement total chez soi, avec autorisation limitée de sortie pour les achats alimentaires, ou nécessité médicale.

Cette annonce laissera quelques heures à chaque personne sur le sol français pour s'organiser et rentrer chez soi confiner à midi. Le pays s'immobilise, l'économie aussi et le secteur social également.

Reste, après un état de sidération, le temps de la réflexion, l'organisation et la mise en place sur le terrain, ainsi que l'évaluation des répercussions. Comment manager une équipe en télétravail ? Comment communiquer au mieux à distance avec elle ? Être à la fois dans la bienveillance, (soutenir, être présent et faire confiance, rassurer), mais également vérifier que les outils et conditions adéquates pour travailler soient accessibles à chacun des membres de l'équipe d'une part et d'autre part maintenir une cohésion d'équipe (partage des informations et répartitions des tâches), et assurer les missions du CHRS avec une vigilance et un professionnalisme accrue.

Ceci s'applique également au public. : Quels outils mettre en place qui permet de garder le contact avec le public d'une part, le rassurer, se soucier de chaque situation sociale, professionnelle et psychique, et de ses conditions d'existence ?

Il nous a fallu répertorier dans un premier temps les situations de chaque personne en terme de ressources tant psychiques que financières et matérielles, vérifier leur possibilité de communication avec l'extérieur (téléphone et leur abonnement, ordinateur, degré de technicité face à ces outils ...) d'une part et d'autre part recenser les besoins de chacun. Cet état des lieux nécessaire pour l'équipe est devenu un outil actualisé chaque jour qui a permis de réfléchir, anticiper et se montrer vigilant à chaque situation afin de pouvoir veiller et anticiper au bien être des jeunes. Il s'est étoffé au fil du confinement afin de devenir source de propositions et d'innovations dans l'accompagnement éducatif.

En effet, penser autrement les missions du CHRS a été une de nos priorités, en adaptant nos pratiques avec la réalité de cette période de confinement : l'utilisation de nouvelles technologies de communication de type création d'un Whatsapp commun avec accord de chacun avec ou sans la vidéo, a permis de « faire exister » le lien visuel qu'il soit dans un entretien éducatif afin de maintenir la relation de confiance et de contenance, mais aussi combattre le sentiment d'isolement forcé... et également partager des tutorats, cours de français, activités sportives, culturelles, loisirs, films, blagues et informations importantes. Créer une solidarité entre eux en partageant des compétences les uns envers les autres d'une part et d'autre part des échanges fût un autre objectif pour maintenir une cohésion et du désir. Cela a en outre, permis aussi de lutter contre le désinvestissement, la désocialisation et la décompensation pour certains...

Parallèlement, le CHRS, impacté fortement par cette situation à travers ses salariés « en garde d'enfants », ceux considérés « vulnérables », ceux en télétravail hors Marseille, a su créer une dynamique incluant les salariés ne rentrant pas dans ces catégories mentionnées préalablement pour aboutir à une organisation nouvelle. L'intérêt d'outils de communication tels que « le Whatsapp d'équipe » a facilité la mise en commun d'informations importantes, la répartition du travail, la réactivité face à des situations préoccupantes nécessitant des déplacements...dans une « quasi immédiateté » retransmise à tous via ce

canal d'échanges. Cette période aura été finalement la réappropriation d'un temps différent basé sur des échanges quasi quotidiens avec les jeunes ; échanges qui sont le cœur du métier d'éducateur spécialisé. Echanges qui sont quelque fois mis en seconde position face aux urgences, à l'administratif, aux priorités, au temps restant...

Ici l'arrêt du temps à travers l'immobilisation a construit un temps différent à savoir le temps du possible qui n'est autre que « celui de prendre son temps ».

B – Le « temps suspendu ».

La crise sanitaire survenue en mars dernier et qui court toujours a permis une mise en relation différente avec les usagers accompagnés par le CHRS. Il a fallu se questionner sur de nombreux points :

Comment rester en contact ? Comment maintenir les usagers dans une dynamique d'insertion, ne pas relâcher leurs efforts et ne pas tomber dans une dynamique de structure d'urgence ? Comment occuper les usagers pendant leurs journées ?

Privés de permanences sur le CHRS ou encore d'orientation vers des structures d'accueil, il a fallu innover tout en maintenant un lien et une présence pour ces jeunes sans repères. Pour ce faire, l'outil principal de la relation éducative s'est basée autour du téléphone. Cependant, celui-ci a également mis en lumière la fracture numérique à laquelle conduisait toutes les démarches à réaliser en distantiel pour les jeunes (formations à suivre, renouvellement de pièces administratives...). Ainsi, un partenariat a pu s'établir avec Emmaüs Connect permettant de trouver temporairement une solution en offrant aux personnes les plus isolées et précaires des forfaits de communication, des mobiles ou des ordinateurs pour suivre leurs scolarité/formation en visio notamment.

L'assurance d'être joignables ne permettait pas toujours de s'assurer de la bonne santé des jeunes accueillis. Des visites à domicile régulières ont été organisées, nous avons aussi mis en lien les jeunes avec d'autres sources de soutien (écoute téléphonique et soutien sur différentes problématiques). Cette période a aussi mise en lumière le manque et le défaut d'informations chez les usagers. Exclue, la plupart des jeunes ne pouvaient avoir accès aux informations diverses (attestations dérogatoires de sortie, durée du confinement, gestes barrières...) et la vigilance des travailleurs sociaux était également à maintenir à ce niveau. La création d'une plateforme partagée (drive) a été travaillée par l'équipe, apportant un contenu diversifié pour occuper les jeunes (atelier cuisine, bien-être, sport...), privés pour beaucoup d'activité salariale. La distribution d'ouvrages, exercices de soutien scolaire pour permettre aux jeunes de rester en éveil s'est également mise en place.

Certains jeunes en situation d'errance, suivis en milieu ouvert, ont pu bénéficier d'une solidarité sous la forme d'hébergement sur de longues durées chez des tiers. L'écoute apportée par les travailleurs sociaux

a alors permis de travailler sur d'autres problématiques (addictions, hygiène, gestion du budget...). De plus, pendant cette période les références étaient transversales (un jeune pouvait être contacté par des travailleurs sociaux autres que son/sa référent-e) ce qui a permis une meilleure visibilité de l'ensemble des situations des jeunes accueillis et de renforcer le travail d'équipe.

Mon arrivée sur le CHRS peu de temps avant cette période m'a permis de rencontrer l'ensemble des jeunes, de participer à de nombreuses démarches me faisant découvrir l'ensemble du réseau partenarial mais également de visiter le parc locatif du CHRS. Ce temps suspendu a permis tout simplement de prendre le temps, en étant moins en prise avec des exigences administratives ou institutionnelles et de renouer avec l'essence même de notre métier : le contact humain.

7 - Annexes

Note prospective de l'équipe CHRS réalisée pendant le premier confinement

S'insérer dans quoi ? Un repli vers la survie et l'urgence.

Alors que les mesures de confinement généralisé de la population sont en place en France depuis le 17/03/2020 dernier, les implications potentielles d'un confinement prolongé sous des formes plus ou moins strictes, dans le cadre d'une épidémie de Coronavirus qui ne disparaîtra pas en quelques semaines, se font de plus en plus jour pour le CHRS, son équipe et ses usagers. Dans ce cadre, nous avons souhaité mettre en place une démarche prospective avec les salariés du CHRS - travailleurs sociaux, secrétaire, maîtresse de maison, psychologue - afin d'essayer de tracer les grandes lignes des évolutions dont il nous semble important de tenir compte dès aujourd'hui afin d'anticiper et d'adapter au mieux notre travail et nos missions dans les semaines et les mois à venir.

Si pour une partie de la population l'arrêt des routines quotidiennes et dans certains cas la diminution du rythme de travail peut permettre un report de l'attention sur des domaines choisis et voulus de l'ordre du loisir ou de la culture, pour une grande partie de la population, confinement rime avec étirement du temps, isolement, et, curieux néologisme que nous proposons ici, « déclinement ». La question centrale qui se pose à notre établissement se dessine en effet de plus en plus comme la question de « l'insertion dans quoi ? » pour les usagers d'un établissement d'hébergement et d'insertion, et non d'urgence et de mise à l'abri.

En effet, l'un des premiers effets du confinement a été l'interruption des activités jugées « non-urgentes » et le repli pour la plupart des administrations, services, associations et entreprises sur des missions limitées. Or pour le public accueilli, dont l'insertion sociale est souvent d'ores et déjà très limitée et dont les liens sociaux se réduisent souvent à des sphères amicales et personnelles, cela implique une impossibilité d'accéder à une insertion plus poussée et une réduction des sphères d'interaction sociale à celles de la survie plus que de la vie. En retour, cette limitation des possibilités d'insertion vient très logiquement percuter les habitudes de travail et les missions des travailleurs sociaux.

En effet, la gestion d'un dispositif d'insertion ne peut s'envisager si ces mêmes possibilités d'insertion disparaissent ou se réduisent et se réorientent vers la gestion de l'attente et de problématiques de survie et d'urgence : alimentation, santé. Il est dès lors envisageable que les équipes vivent une sensation de « travail empêché » qui a son tour aie des répercussions sur la santé au travail de ces derniers. Ces répercussions, nous les repérons à l'heure actuelle de deux types, présentant toutes deux des risques :

- Surengagement : en dépit des risques, des consignes, des directives, un travailleur social risque une contagion ou de contaminer des usagers en reprenant des réflexes et des habitudes de travail qui ne tiennent pas compte des mesures de distanciation sociale ou qui multiplient les interactions physiques avec des usagers.
- Désengagement : le travailleur social se désengage de ses missions car désabusé et n'opère plus qu'une veille légère et distante, qui à son tour vient renforcer la défiance des usagers vis-à-vis d'un service perçu comme inutile. Se poser la question de « l'insertion dans quoi ? », c'est aussi se poser la question de la possible ou impossible mobilisation d'un public fragile et vulnérable dans un monde qui va vivre les séquelles de la pandémie de Covid-19 pendant des mois, voire des années. C'est donc se poser la question de l'adaptation de notre société à un monde qui accueille des personnes déshéritées et « exclues » selon des modalités nouvelles ; qui traite ses rapports à l'exclusion selon un mode nouveau dont les contours restent à définir, mais dont rien ne nous laisse penser pour l'instant qu'il laisse plus d'opportunités de solidarité et d'insertion aux personnes en marge que celui d'avant.

Nous listons ci-dessous de manière synthétique les risques et enjeux relevés au cours de cet exercice de prospective :

1 - Implications RH :

- Lassitude des travailleurs sociaux du fait d'un « travail empêché ».
- Risque accru pour les intervenants qui sont pris dans un grand écart impossible à résoudre : s'engager c'est risquer une contagion pour soi ou pour les usagers, rester en retrait (télétravail) c'est être empêché de réaliser sa mission et son travail.
- Sentiment de solitude des salariés en télétravail et « d'exclusion » des salariés en arrêt/garde d'enfant/Chômage technique.
- Gestion RH des refus éventuels d'intervenir (contact physique usagers)
- Gestion RH des confinements/déconfinements
- Gestion RH des AT pour maladie ou autres (gardes d'enfants, droits de retrait)

2 - Implications accompagnement social :

- Anticipation d'un « boom » des demandes des usagers et du travail dans l'après-confinement ou en cas de relâchement des mesures de confinement.
- Anticipation d'une attente accrue des usagers du fait de mesures de relâchement du confinement.
- Trouver des moyens de proposer des parcours d'accompagnement qui font sens alors que la plupart des secteurs participants de l'insertion vont rester impactés.
- Trouver des moyens de matérialiser l'avancée ou la dynamique de parcours.
- Comment accueillir (physiquement !) les usagers.
- Accueillir de nouvelles personnes (admissions) avec quelle dynamique et selon quelles procédures ?
- Accès aux droits fondamentaux : santé, travail, nourriture, abri : un repli sur du travail d'urgence ?
- Accès à une connexion internet et des moyens de communication (appeler et être appelé) : difficultés à accéder à internet, un téléphone, à payer un forfait, à suivre des cours à distance, illectronisme.
- Ralentissement voire absence de sorties logement pour les usagers hébergés : remise en cause du travail de l'établissement, augmentation des durées de séjour.
- Activité milieu ouvert qui se tarit du fait de l'absence de nouvelles entrées sur le service et de liens restreints avec les usagers MO.
- VAD : comment s'assurer que les jeunes arrivent à vivre et habiter les logements du parc CHRS ?

3 - Implications santé :

- Augmentation des problématiques de santé mentale (dépression, « coups de blues ») chez les usagers. Difficulté dans le lien. Augmentation des sollicitations de la psychiatrie, elle-même dépassée par les effets d'un confinement qui s'étire.
- Idem pour les salariés. Augmentation des arrêts de travail. Difficultés à assurer le lien avec les usagers et à mobiliser autour de dynamiques de projets d'accompagnement.
- Cas de Covid-19 chez les usagers et/ou leurs proches : impact psy sur les salariés et les autres usagers. Risques de trauma en cas de séquelles ou de décès. Risques en termes RH pour droit de retrait/protection des salariés/contentieux employeur.
- Cas de Covid-19 avec complications pour les salariés : Risques de trauma en cas de séquelles ou de décès. Risques en termes RH pour droit de retrait/protection des salariés/contentieux employeur.

4 - Implications budgétaires :

- Remise en cause de la masse salariale du fait d'une activité limitée et de contractions budgétaires au niveau national.
- Explosion des besoins alimentaires de base pour les usagers à cause des difficultés d'accéder/maintenir ou renouveler des droits sociaux, ou de maintenir des sources de revenus (formation, emploi, chômage)
- Activité milieu ouvert qui se tarit du fait de l'absence de nouvelles entrées sur le service et de l'absence de liens avec les usagers MO. = Remise en cause par les tutelles de ce service et de cette modalité d'accompagnement.
- Ralentissement voire absence de sorties logement pour les usagers hébergés : remise en cause du travail du service, augmentation des durées de séjour.