



GESTARE

gestion
animation
recherche

RAPPORT D'ACTIVITE C.H.R.S L'OUSTAL

Rapport d'activité 2018

SOMMAIRE

INTRODUCTION	2
I. PRESENTATION DE L'ASSOCIATION	3
A. L'objet de l'association.....	4
B. L'organigramme	5
C. Le financement	6
D. Les établissements et services	6
II. Le CHRS L'OUSTAL	8
A. Les missions du CHRS	8
B. Les deux formes d'hébergement	8
C. La Participation des Résidents	9
D. Les Fonctions Ressources.....	10
E. La procédure d'admission : siao et accueil	10
III. L'ACTIVITE GENERALE	11
A. L'activite	11
B. Services Orienteurs	14
C. La typologie du public en 2018	15
D. Situation vis-à-vis du logement.....	17
E. Causes principales de l'admission.....	18
F. Les problématiques dominantes et les axes d'accompagnement.....	19
G. Les sorties et modalités de departs	23
H. Comparatif des situations au 31/12/2018	28
IV. EXEMPLES DE SITUATIONS	33
V. L'ACCUEIL DES STAGIAIRES	38
VI. LES ACTIONS CITOYENNES ET LE PARTENARIAT	40
A. Les actions citoyennes	40
B. Le partenariat.....	40
VII. LES ACTUALITES ASSOCIATIVES	41
CONCLUSION	44

INTRODUCTION

L'année 2018 aura été marquée par la réalisation du projet de regroupement des deux équipes du CHRS L'Oustal sur le même site. Cette réorganisation a permis de renforcer l'unicité du CHRS, d'harmoniser certaines pratiques et de répondre à l'impact du plan d'économie programmée par le gouvernement à l'endroit des CHRS. Depuis septembre 2018, les travailleurs sociaux du CHRS L'Oustal sont installés dans les locaux du foyer l'Oustal au 14 rue Alfred Bruyas. De nouveaux salariés ont intégré l'équipe du CHRS apportant leurs expériences et compétences au sein de l'association.

Le contexte politique a évolué et de nouvelles réformes du secteur AHI se sont mises en œuvre notamment la réforme de la tarification des CHRS. Celle-ci a entraîné des réductions budgétaires qui se sont appliquées dès 2018 et qui ont affecté de nombreux CHRS dont le nôtre.

Au cours de cette année, nous avons poursuivi nos démarches en vue de la réhabilitation du CHRS collectif. Il y a eu un tournant décisif : l'association s'est portée volontaire pour l'acquisition des bâtiments que le bailleur ACM est prêt à vendre au prix arrêté par les Domaines. Cette démarche a été approuvée par ACM et la DDCS Hérault. Dès lors, nous travaillons avec un cabinet d'architecte pour établir les plans de la nouvelle configuration des locaux du CHRS : notre objectif est d'améliorer le confort des salariés et des résidents par la création de bureaux adaptés et de chambres majoritairement individuelles dotées sans exception d'une salle d'eau comprenant douches et toilettes.

En 2018, autre fait marquant de notre actualité : la Fondation Abbé Pierre qui est à l'initiative des Rencontres Nationales du Sport Solidaire qui se tenaient chaque année à Toulon, s'est adressée à l'association Gestare pour l'organisation de l'édition 2019 de cet événement. L'association fut très honorée de cette proposition : l'ensemble des membres du CA et des salariés se sont empressés de répondre positivement à cette demande.

Nous nous sommes donc engagés, soutenu par nos partenaires des Boutiques de solidarité et des Pensions de Familles du réseau FAP ainsi que par les bénévoles de la Fondation, à organiser cette rencontre qui aura lieu pour la première fois à Sète du 17 au 21 juin 2019.

I. PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Dénomination : Association GEST-A-RE

Président : Bernard MATOU

Directeur général : Pierre BUISINE

Directeur Adjoint : Michel BORDEAU

Adresse du Siège Social : 4, rue de Verdun, 34000 Montpellier

N° de téléphone : 04-99-52-28-20

N° de fax : 04-99-52-28-24

Courriel : accueil@gestare.fr

GEST-A-RE est un acronyme composé des éléments initiaux des mots : **GEST**ion, **A**nimation et **RE**cherche :

- **GEST** : la Gestion est au service de la collectivité, de la cohésion sociale par la solidarité. Elle répond à une mission d'intérêt général d'utilité sociale, non réductible à un simple outil de l'Administration, mais en relation avec une philosophie du vivre ensemble et de la Société.

Notre association ne se veut pas observatoire-gestionnaire de la pauvreté, mais force de proposition à partir des besoins réels et des possibilités de réponse adaptée.

La rigueur de la gestion des moyens matériels et financiers est mise au service de cette mission et non à celui d'un quelconque profit honorifique ou matériel.

Les statuts, le règlement intérieur et ses annexes rendent compte de la primauté des préoccupations éthiques sur toute autre considération.

Ils manifestent notre conviction que seul un cadre solide et structuré peut aider chaque personne accueillie à trouver appui et solidité en soi.

C'est pourquoi il est proposé aux personnes seules, en couple ou en famille avec jeunes enfants, en difficulté personnelle, familiale, sociale, comme support pour organiser et structurer leur existence.

- **A** : l'Animation est à entendre dans le sens de « donner vie », à partir de la primauté de la personne. Elle porte le mouvement et la reconnaissance :

- Le mouvement de sortie de la précarité, de l'exclusion vers l'autonomie ;
- La reconnaissance de la personne dans ses besoins (sécurité, confidentialité, respect de la vie privée, de l'intimité), dans ses droits (droit à l'information, aux prestations disponibles, aux recours, à la prise en charge individualisée...) ainsi que dans sa dignité qui la rend responsable de soi et de ses actes dans une société régie par la Loi.

L'autonomie, entendue comme capacité, non seulement à se débrouiller seul, mais aussi dans la capacité à utiliser les services de droit commun, visée pour la personne accueillie et objectif pour l'Association, repose sur cette reconnaissance.

Dans un premier temps, elle prend appui sur la protection et le respect, sur la réparation des effets de la précarité et de l'exclusion.

Mais, au-delà, elle mobilise chaque personne accueillie dans sa capacité propre à exercer sa citoyenneté, à être responsable de soi-même dans les différentes déclinaisons du Droit Commun (logement, travail).

Pour nous, Association GESTARE, l'articulation des droits et des devoirs civiques constitue la base de tout projet de prévention, même si nous savons le poids d'une histoire passée et des conditions socio-économiques actuelles sur les trajectoires individuelles.

C'est pourquoi, nous proposons d'élargir l'accueil à toutes les personnes, celles qui sont dans cette capacité et celles qui ne le peuvent pas, dans des structures spécifiques répondant aux caractéristiques et aux perspectives propres à chacune.

- **RE** : la Recherche et l'innovation sociale mettent l'accent sur la diversification des offres en fonction des demandes spécifiques : CHRS, Maison-relais, Maison d'accueil (en projet), appartements-relais du CHRS et SAF. Elles ne conduisent pas à des expériences aléatoires et désordonnées, mais s'inscrivent dans la continuité de notre recherche du maintien ou du rétablissement de la cohésion sociale grâce à la création et la mise en œuvre des outils institutionnels et fonctionnels les mieux adaptés.

Elles nous permettent d'articuler notre visée et nos objectifs, nos principes éthiques et nos réalisations

C'est ainsi que nous avons été pionniers dans notre région pour l'entretien du CHRS, lieu de résidence et de vie, par les résidents eux-mêmes, sans services généraux, pour les Maisons-relais, appelées alors Pensions de famille.

L'article 5 de nos statuts actuels exprime l'ouverture et la liberté de conscience qui caractérisent ces valeurs.

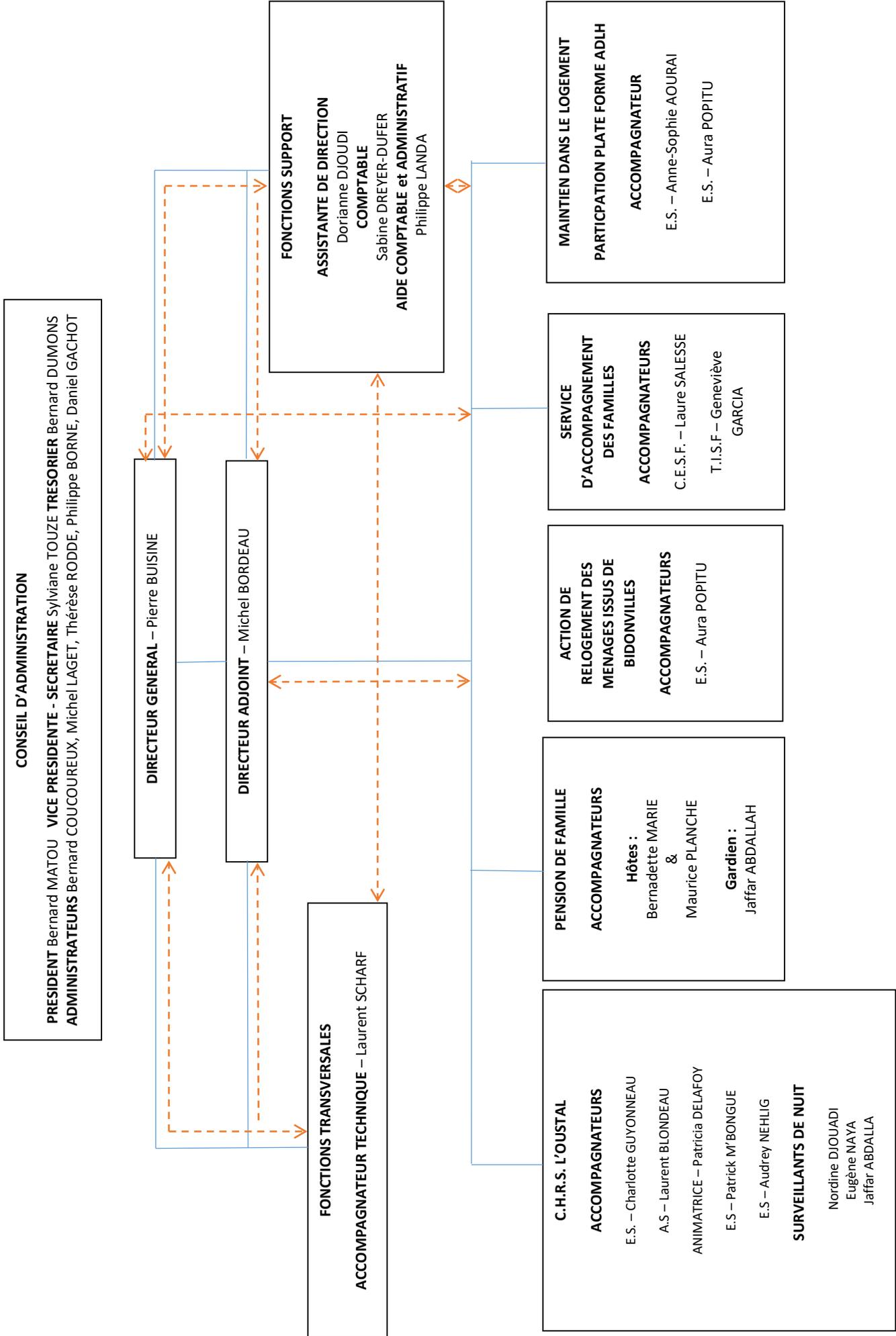
« L'Association regroupe sans distinction d'âge, de sexe, de religion et de nationalité, des membres adhérents et de membres honoraires qui sont des personnes physiques qui souhaitent s'engager dans des actions de solidarité en apportant une contribution active. »

Le caractère laïque de l'association, c'est-à-dire ouvert à tous, sans discrimination préalable ni attache idéologique exclusive, concerne de la même manière les salariés et les personnes accueillies pour lesquelles le but poursuivi est l'amélioration de leur condition matérielle et morale, sans considération d'ordre religieux ou partisan.

A. L'OBJET DE L'ASSOCIATION

L'association GESTARE a été créée en 1996. *L'objet de l'association (cf. statuts) consiste en la : « mise en place d'une réponse innovante aux besoins des personnes les plus démunies en matière d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers une autonomie sociale et professionnelle, indispensable à l'exercice de la citoyenneté en les associant pleinement à la mise en place et concrétisation de leurs besoins matériels et culturels ».*

B. L'ORGANIGRAMME



C. LE FINANCEMENT

Pour la réalisation de ses actions, l'association perçoit des financements pérennes, soit sous la forme de dotations annuelles de fonctionnement, soit sous la forme de subventions reconduites d'une année sur l'autre.

Les financements émanent des services de l'Etat via la Préfecture, la DRJSCS et la DDCS et du Conseil Départemental.

D. LES ETABLISSEMENTS ET SERVICES

1. Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale L'Oustal

Le CHRS L'Oustal, créé en 1996, est le premier dispositif de l'association, il est constitué de 2 entités pour une capacité totale de 57 places : une maison communautaire de 21 places en chambres individuelles et doubles situé au centre-ville de Montpellier et un hébergement de 36 places en appartements diffus. Le CHRS L'Oustal a la particularité d'être ouvert à tout public : hommes, femmes et familles connaissant un cumul de difficultés économiques et sociales.

2. La Pension de Famille L'Atelier

Elle a été créée en 2003 et accueille des personnes isolées, qui éprouvent beaucoup de difficultés à vivre seules en appartements.

Les personnes sont occupantes en titre en titre et bénéficient de tous les services de droit commun, comme tout un chacun chez soi. Soutenus par la présence d'un couple d'hôtes, essentiellement missionné pour faire le lien avec les services de droit commun et pour dynamiser le lieu. La Pension de Famille a fonctionné temporairement avec un accueil en logement diffus jusqu'en juillet 2014, date de livraison de l'actuelle résidence. Cette résidence située sur le quartier Les Hauts de Massane comprend 23 studios et des pièces communes, ainsi qu'un jardin et un atelier, avec la présence d'un concierge.

3. Le service d'accompagnement des familles

Il s'agit d'un dispositif d'appartements relais, conventionné en 2007 avec le Conseil Départemental pour l'accompagnement de 11 familles avec des enfants de moins de 3 ans. Le travail s'effectue en binôme formalisé avec les services du Conseil Départemental autour d'actions relatives à un travail de soutien à la parentalité et d'accompagnement dans tous les domaines de la vie sociale, bien entendu le logement mais aussi l'insertion sociale et professionnelle. Depuis le 1er janvier 2018 et le transfert du FSL à la Métropole ce dispositif est cofinancé : par le Conseil Départemental pour la partie protection de l'enfance et par la Métropole pour l'action d'insertion par le logement.

4. Le service « Maintien Dans le Logement »

Cette action qui a débuté en décembre 2014, s'inscrit dans le cadre du développement de projets expérimentaux sur le département de l'Hérault financés par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale. Elle vise à prévenir le plus en amont possible les expulsions locatives, coûteuses tant sur le plan humain qu'au niveau financier, en proposant un accompagnement renforcé à destination de locataires du parc public en difficultés (impayés de loyers, défaut d'assurance habitation, troubles du voisinage, ...). L'objectif principal est le maintien dans le logement en évitant le déclenchement de la procédure classique d'expulsion. Nous sommes conventionnés pour intervenir auprès de 5 ménages en continue.

5. Le Service de relogement des habitants du Bidonville de Celleneuve à Montpellier

Depuis octobre 2017, nous participons ainsi que trois autres associations du secteur AHI à l'initiative des services de l'Etat et de la Métropole de reloger les personnes habitant le bidonville de Celleneuve situé à Montpellier. Il s'agit essentiellement de populations Roms issues de Roumanie.

Pour ce faire, la DDCS propose aux ménages insérés professionnellement : d'une part d'intégrer directement des logements sociaux en bail glissant et d'autre part de bénéficier par les associations d'un accompagnement renforcé qui vise l'autonomie des familles et le glissement du bail au bout d'un an. Cette action se déroule donc en partenariat étroit avec les bailleurs sociaux de la ville qui mettent à disposition des logements adaptés aux ressources et aux compositions familiales.

Il s'agit d'une action innovante et pionnière à Montpellier dans le sens où elle aborde la question des campements illicites sous un angle social en faisant le pari de la réinsertion en lieu et place d'une évacuation « manu militari ». Elle est également le fruit de la politique du logement d'abord car elle attribue directement un logement stable aux personnes sans domicile avec un accompagnement adapté.

6. L'organisation de la France à la Homeless World Cup

La Homeless World Cup est une entreprise sociale unique et pionnière qui a pour but de lutter contre l'exclusion. Elle met en place un tournoi annuel de football d'envergure mondiale qui unit des équipes composées de joueurs sans-abri du monde entier. Créée en 2003 à Graz (Autriche) avec 18 pays, la Coupe du Monde de Football des personnes Sans-Abri se déroule depuis chaque année, une fois sur deux en Europe. Sous le slogan « A ball can change the world », la HWC mise sur :

- La mobilisation des personnes en situation d'exclusion autour du sport, pour créer un impact sur leur propre vie,
- Le changement de regard du public sur ces personnes.

Dans plus de 60 pays (dont la France), l'implantation de la HWC permet à un projet social et sportif (santé, éducation, emploi ...) de contribuer au développement des personnes confrontées à l'exclusion.

L'édition 2018 s'est tenue au Mexique.

II. Le CHRS L'OUSTAL

A. LES MISSIONS DU CHRS

L'action définie et mise en œuvre au sein du C.H.R.S. repose sur un certain nombre de grands fondements :

- Il s'agit avant tout d'inscrire notre action dans un dispositif départemental intégrant des sensibilités différentes, des singularités, dans une dimension d'articulation et de complémentarité,
- Notre mission étant de conduire les personnes hébergées vers plus d'autonomie sociale, la place du résident en tant que sujet, personne responsable, capable de l'être, constitue bien la question centrale de l'objet de l'institution,
- Il importe pour cela que l'Oustal puisse apporter une réponse institutionnelle pertinente et adaptée au regard de la situation de l'ensemble des personnes accueillies, hébergées, accompagnées, en affichant clairement les règles afin que les résidents puissent se repérer, se sentir sécurisés, mais aussi se positionner vis à vis d'elle,
- L'action de l'Oustal est généraliste, centrée sur ses missions d'hébergement et d'insertion, dans un accueil qui se veut non ségrégatif, rendant cela possible par un travail de collaboration avec les différents partenaires,
- Pour que les résidents puissent retrouver une place sociale, hors du dispositif spécifique de l'aide sociale, il est indispensable de construire un travail de lien avec l'ensemble des services de droit commun,
- Pour répondre à ces principes, les mener à bien, il est nécessaire que soit mis en œuvre des moyens en terme d'équipe, structurée autour de la complémentarité des compétences de chacun de ses membres, de l'accès pour tous à une dimension de responsabilité, d'espace d'initiative, d'ouverture sur l'extérieur.

B. LES DEUX FORMES D'HEBERGEMENT

L'Oustal propose deux formes d'hébergement :

- L'une sous la forme communautaire s'adressant à des femmes ou à des hommes isolés ainsi qu'à des couples pour un accueil de 21 places, avec le choix depuis sa création, de ne pas avoir recours à des personnels de services généraux, les résidents étant sollicités pour prendre en charge l'entièreté des tâches de la vie quotidienne soutenus en cela par les accompagnateurs.
- L'autre sous la forme d'un hébergement en appartements diffus pour un accueil de 36 places, tout public y compris bien entendu les familles avec enfants. Les résidents se trouvent en situation de « locataires » bénéficiant de l'allocation logement et ayant à assurer toutes les charges liées à l'occupation de ce logement. Quand cela est possible, nous favorisons le recours au glissement de bail, ce qui permet de progressivement glisser vers le droit commun et d'éviter de fragiliser la personne ou la famille lors de l'arrêt de l'accompagnement par l'association.

L'association défend la pertinence de ces deux types d'hébergement. Ils sont complémentaires, concernant des personnes dans des situations différentes ou à des moments différents de leurs problématiques, avec des conditions et une procédure d'admission distinctes.

Ainsi, nous tenons à rappeler qu'au niveau de l'hébergement communautaire nous accueillons de façon inconditionnelle toute personne qui n'a pas de domicile stable quelle que soit sa situation, dans le respect des directives qui encadrent nos missions de centre d'hébergement. Il nous appartient de faire évoluer sa situation et de déterminer avec elle les orientations à mettre en œuvre à l'issue du travail d'accompagnement.

C. LA PARTICIPATION DES RESIDENTS

- Le Conseil de Vie Sociale

L'instance Conseil de la Vie Sociale a toujours été une réalité essentielle de la vie institutionnelle s'attachant à donner son avis, mais aussi à se positionner, sur les éléments structurels de la vie de l'établissement.

Nous essayons de la faire fonctionner, sans démagogie, ni la réduire au seul niveau de l'expression des résidents. Nous la voulons comme un réel espace de démocratie avec ses logiques contradictoires qui s'affrontent selon que l'on soit élu du collège Conseil d'Administration, des résidents ou des salariés.

Nous nous attachons à l'accompagner dans cette forme, ce qui représente un sacré défi tenant compte du turnover des résidents, des aléas institutionnels, de la difficulté à lui préserver une dynamique tout au long de l'année.

- « L'Assemblée Générale des Résidents »

« L'assemblée générale des résidents » est une forme originale de participation et d'expression des personnes hébergées au sein du CHRS Collectif, elle remonte aux origines de l'établissement. Elle regroupe une fois par mois les personnes accompagnées, l'équipe éducative et la direction. Le but de cette rencontre mensuelle est de développer une synergie en vue d'améliorer le vivre-ensemble.

C'est un espace d'échanges, de régulation, de confrontation d'idées, de mutualisation et de prises de décision en ce qui concerne la vie quotidienne de la maison. Un ordre du jour est établi conjointement par les résidents et les salariés. Un président de séance est volontairement désigné pour diriger la réunion et réguler les échanges. Un secrétaire note les sujets abordés et les décisions prises.

Ces dernières sont l'objet d'un vote à main levée. Cette réunion est particulièrement suivie et a un effet bénéfique sur la dynamique du groupe.

D. LES FONCTIONS RESSOURCES

Chacun des salariés est investi d'une responsabilité dans le cadre des fonctions ressources qui concernent des champs d'activité du centre d'hébergement et de réinsertion sociale. Elles sont transversales au niveau de l'association et font l'objet d'échanges, notamment lors des temps de mutualisation qui rassemblent l'ensemble des salariés de l'association auxquels peuvent s'adjoindre les élus du Conseil de la Vie Sociale du collège résidents selon les thématiques et sujets abordés.

Dans le cadre des fonctions, il est toujours convenu au salarié concerné de :

- Rassembler les informations relatives à son champ de responsabilité, de les synthétiser et de les restituer aux salariés et résidents des différents services, les intégrant notamment dans la documentation de la salle d'informations commune aux résidents et salariés,
- D'intégrer, si possible, la participation effective d'un ou de plusieurs résidents sous la forme de coresponsabilité,
- Représenter l'association à l'extérieur en assistant à des réunions, conférences thématiques, en développant le travail en partenariat et en réseau.

Les Fonctions Ressources		
Fonctions ressources transversales - périmètre associatif		Fonctions ressources spécifiques au CHRS Collectif
Fonctions accompagnement	Fonctions support	
Temps libre/ Activités culturelles et de loisirs	Informatique	Intendance CHRS
Insertion-formation professionnelle	Accueil des stagiaires	Maintenance CHRS
Logement	Entretien réparations	
Santé		
Parentalité		
Droits des étrangers		

E. LA PROCEDURE D'ADMISSION : SIAO ET ACCUEIL

Le traitement des demandes d'admission est assuré par le SIAO depuis janvier 2012. Lorsqu'une place se libère sur notre dispositif, nous nous mettons en lien avec le SIAO qui nous transmet des candidatures dont les orientations ont été validées. A ce jour, les candidatures font l'objet d'un traitement informatique via le SI-SIAO. Nous participons régulièrement aux commissions de traitement des candidatures qui sont organisées dans les locaux du SIAO. Cela nous permet également de communiquer sur les spécificités du CHRS L'Oustal et des autres services et établissements de l'association.

III. L'ACTIVITE GENERALE

A. L'ACTIVITE

1. Nombre de places, de personnes accompagnées et de nuitées réalisées

Communautaire

33 ménages
accueillis représentant :
38 personnes accompagnées et
7359 nuitées réalisées

Diffus

39 ménages accueillis
représentant :
56 personnes accompagnées
et
12976 nuitées réalisées

CHRS global :

72 ménages accueillis représentant :
94 personnes accompagnées
et
20335 nuitées réalisées.

2. Taux d'occupation

Taux d'occupation du
communautaire : 96%

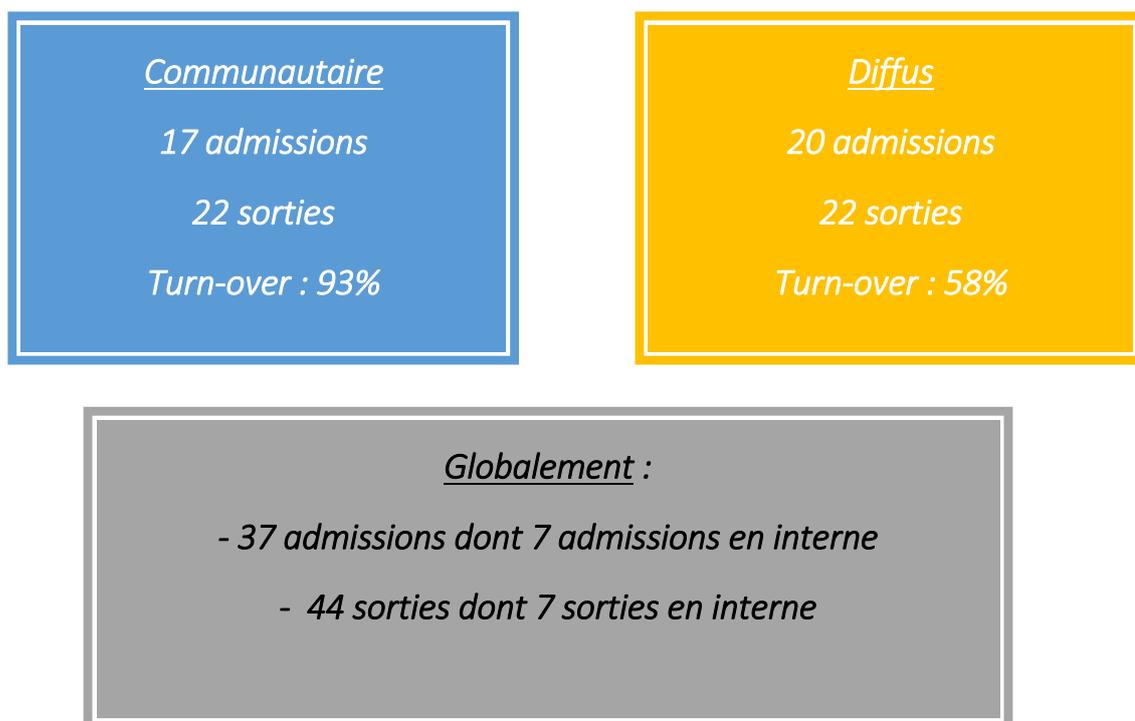
Taux d'occupation du
diffus : 99%

Soit un taux d'occupation global de 97.74%

Le taux de présence global est légèrement inférieur à celui de 2017 (98%).

Mais comparativement à 2017, concernant le CHRS Communautaire, nous avons en 2018 un nombre élevé de sortants (22 personnes) et d'admissions (17 personnes), ce qui représente un turn-over de 93%. Malgré ce renouvellement important, nous avons su conserver un taux de présence supérieur à 95% sur ce site. Ce taux peut être amélioré par une meilleure anticipation des départs et de la coordination avec le SIAO. Cependant, il est à noter que la présence de chambres doubles complexifie la procédure d'admission sur le CHRS communautaire car elle nécessite dans la plupart des cas une cohabitation sachant que les candidatures « couples » sont rares. Nous prévoyons dans le cadre du projet de réhabilitation du foyer de diminuer le nombre de chambres doubles pour améliorer non seulement le taux de présence mais également le confort en terme d'accueil.

3. Admissions et sorties en nombre de personnes



Le nombre d'admissions du communautaire est le même en 2017 et 2018. Pour le diffus, il est inférieur à 2017 (26 admis).

Le nombre de sorties du communautaire a fortement augmenté par rapport à 2017 passant de 12 à 22 personnes. Ce résultat peut s'expliquer par la sortie de ménages composés de deux personnes : trois couples et une famille (mère+ 1 fils adulte).

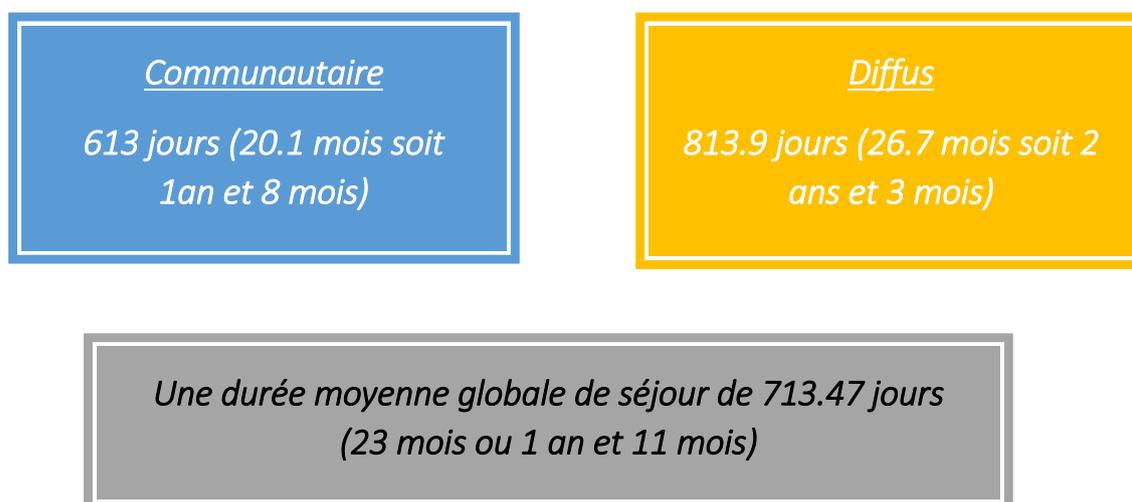
Nous avons également des sorties plus nombreuses sur le diffus en 2018 : nous passons de 16 en 2017 à 22 sorties. Comme sur le communautaire, cette performance est liée à la sortie de ménages composés de 2 personnes ou plus : 3 couples et 2 familles (6 personnes) relogés en HLM.

Les admissions/sorties internes au CHRS :

Parmi les admissions/sorties sont comptabilisées des personnes orientées du CHRS communautaire vers les appartements diffus et inversement. Cela concerne au total 7 personnes (soit 7 admissions et 7 sorties en interne):

- 6 personnes ont été orientées du communautaire vers le diffus
 - Deux personnes dont les situations administratives ont été régularisées
 - Deux couples ont été relogés sur des appartements du CHRS en raison de l'état de grossesse des compagnes
- 1 personne orientée du diffus vers le communautaire :
 - Il s'agit d'une personne isolée présentant une addiction active, dont le passage sur le foyer a permis de bénéficier d'un cadre plus contenant et sécurisant.

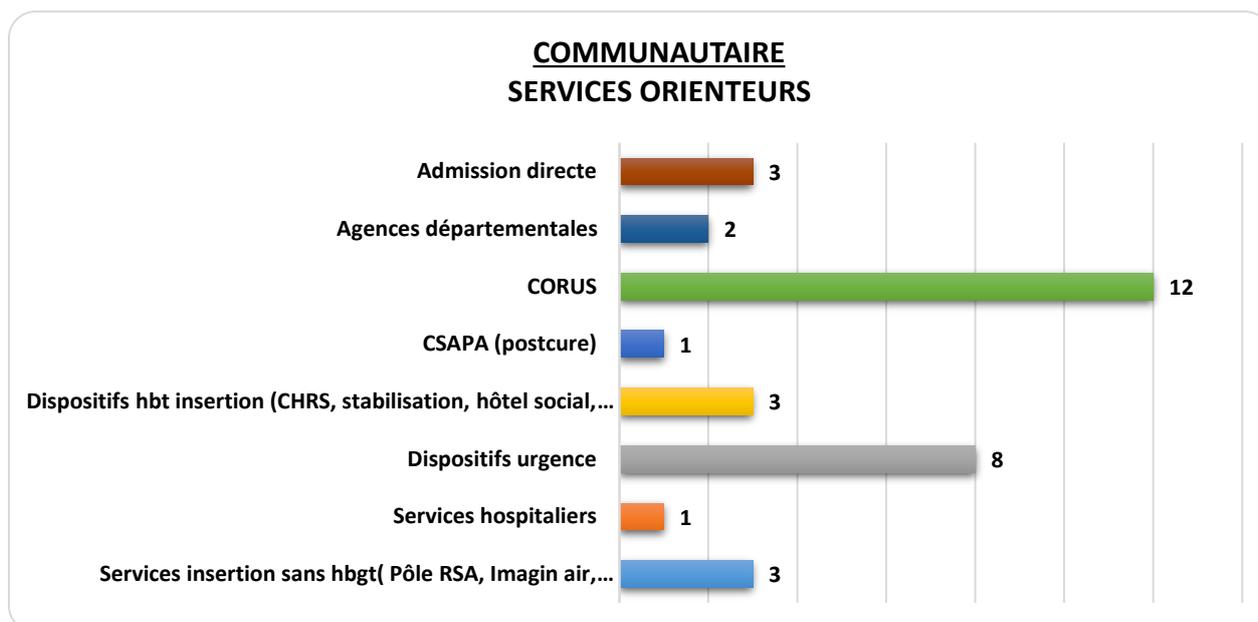
4. Durée moyenne de séjours des sortants



La durée moyenne de séjour des sortants du CHRS Communautaire est passée de 6 mois en 2017 à 20 mois en 2018. Cette augmentation s'explique par la sortie tardive de 4 personnes pour lesquelles une admission en dispositif Alter 2 s'est réalisée tardivement. Leur durée de séjour a été de 3 ans et 4 mois.

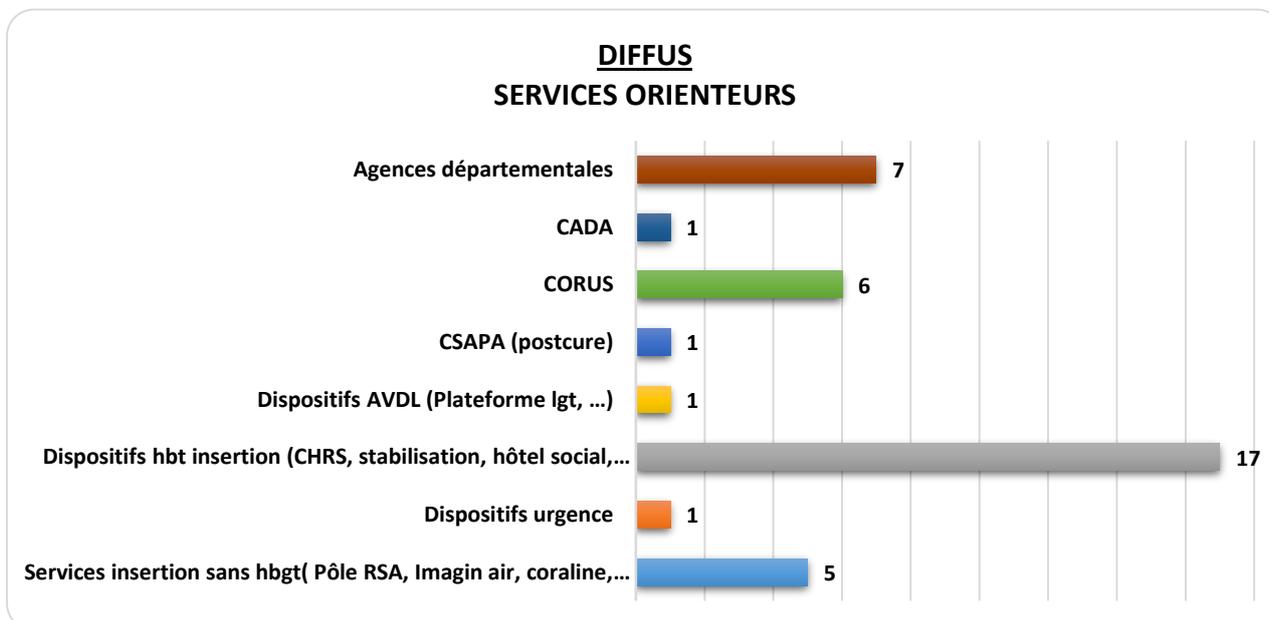
De même pour le CHRS diffus, la durée moyenne des durées des séjours des personnes sorties a augmenté fortement, elle est habituellement d'un 1 an et demi. Cette augmentation est liée au départ en bail glissant d'un ménage (femme + un enfant adulte) dont la durée de séjour a été importante. Cette durée de séjour correspond à la nécessité que nous avons eu de sécuriser le bailleur qui a finalement accepté de contractualiser directement avec la famille, permettant ainsi à cette dernière de ne pas vivre une rupture résidentielle supplémentaire. Ce type d'intervention est toujours recherchée car elle nous permet non seulement d'accéder à des logements du parc social, réduisant ainsi le coût de la charge locative, mais également de travailler à une insertion pérenne au sein d'un environnement qui restera stable.

B. SERVICES ORIENTEURS



Les services orienteurs restent diversifiés comme les années précédentes. Les services de premier accueil restent les principaux orienteurs. Le SAO Corus est le premier orienteur vers le CHRS communautaire, notamment en ce qui concerne les personnes isolées et grandement marginalisées. En deuxième position nous avons les dispositifs d'urgence.

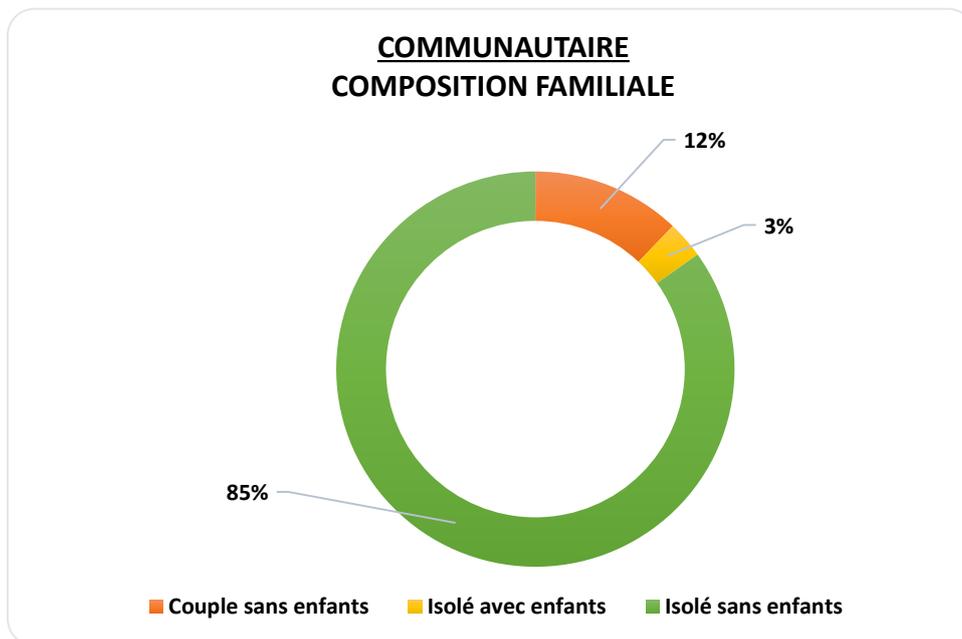
Le nombre d'admissions directes est faible. Il correspond à une réponse donnée en urgence.



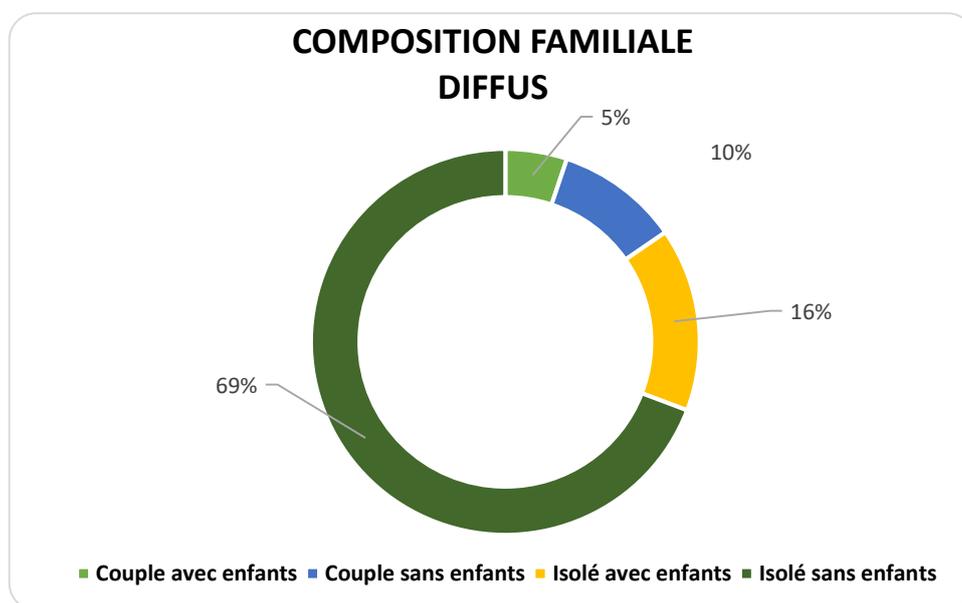
Pour le CHRS Diffus, les services orienteurs sont également diversifiés. Les dispositifs de l'hébergement d'insertion sont sans contexte l'orienteur majoritaire. Le CHRS diffus reçoit des personnes issues de structures collective qui ont besoin d'une étape supplémentaire avant l'accès au logement autonome. En deuxième position, nous avons les agences départementales qui orientent souvent des familles avec enfants ou des personnes en situation d'expulsions locatives.

C. LA TYPOLOGIE DU PUBLIC EN 2018

1. Les compositions familiales

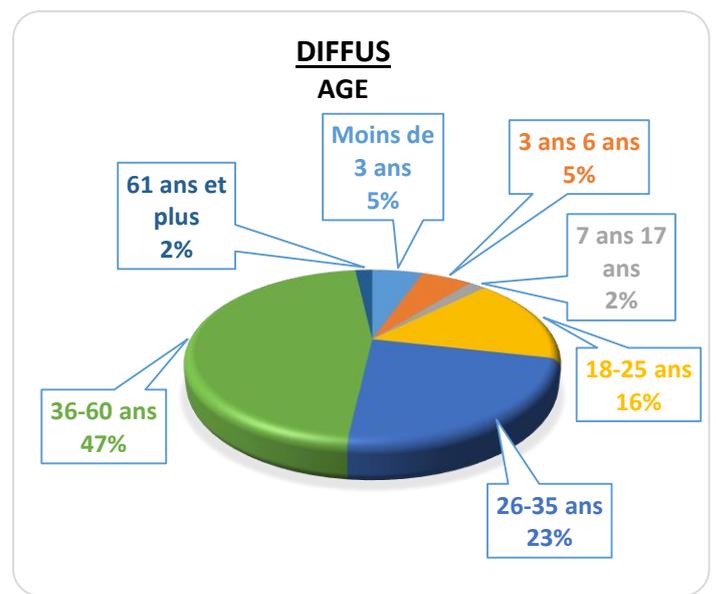
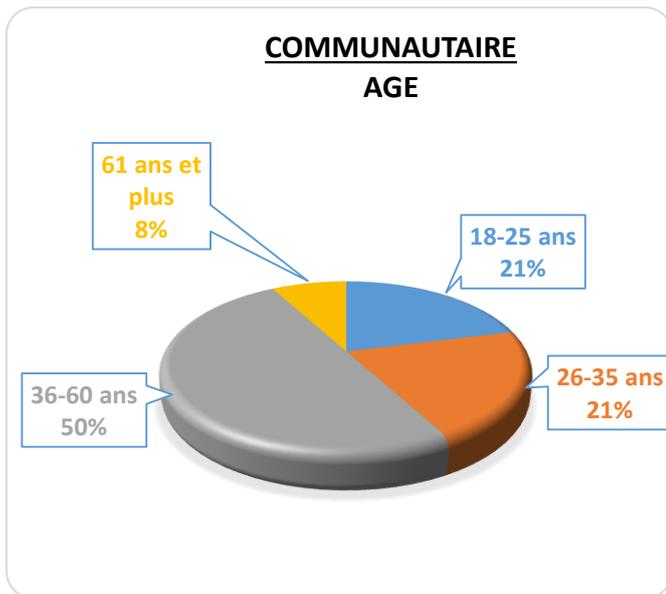


Les personnes isolées sont majoritaires. Nous observons l'accueil d'une famille monoparentale : il s'agit d'une mère hébergée avec son fils adulte handicapé.



Le CHRS Diffus accueille des profils plus diversifiés en termes de compositions familiales en raison de son offre d'hébergement adaptable et multiple (studios, F2, F3). Les personnes isolées sont majoritaires comme sur le CHRS communautaire.

2. Age des personnes accueillies

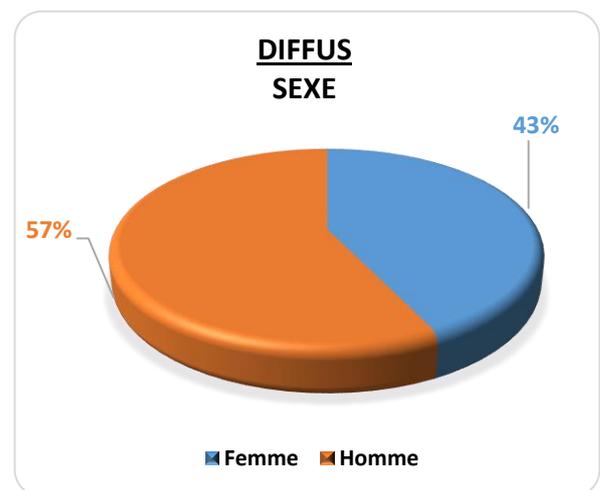
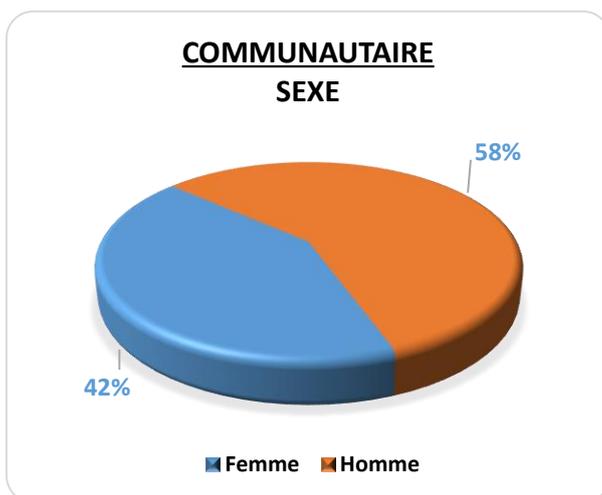


La tranche la plus représentée sur le communautaire et le diffus est celle des 36-60 ans.

Par rapport à 2017, nous notons une forte progression de la tranche des 18-25 ans : nous avons effectivement reçu sur le CHRS communautaire de jeunes adultes des deux sexes sortants de l'ASE, SDF et sans ressources.

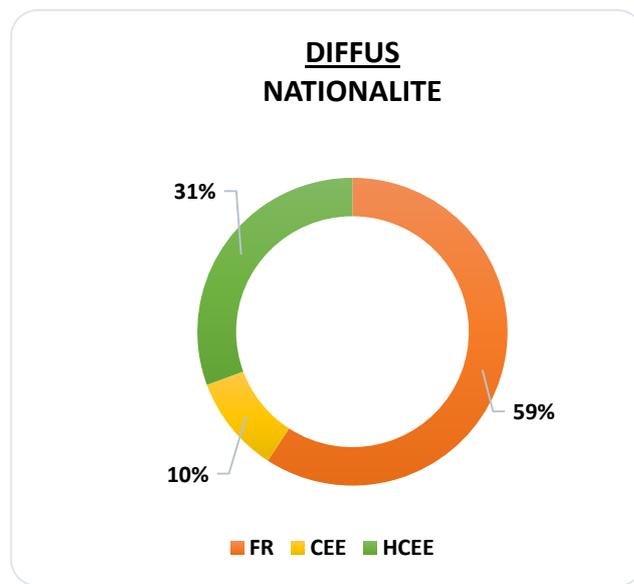
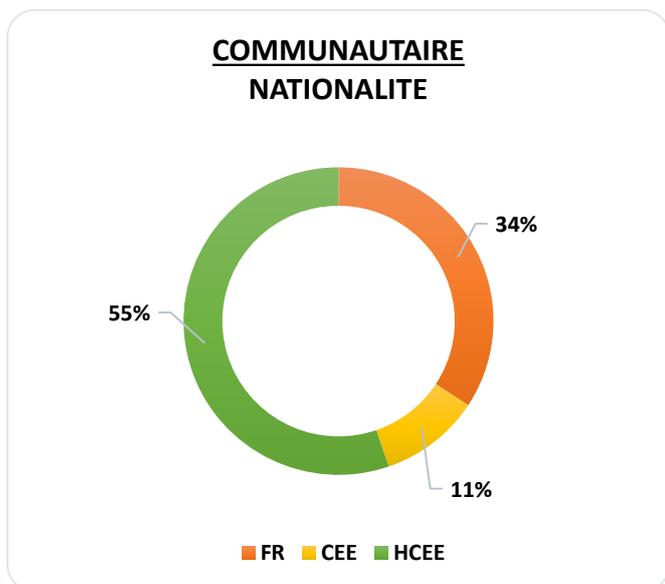
Nous notons la présence d'enfants pour une proportion totale de 12% sur le CHRS diffus.

3. Proportion Hommes -Femmes



La proportion de femmes accueillies a sensiblement augmenté en 2018. Cette augmentation est corrélée à la hausse des proportions de couples, de couples avec enfants et de familles monoparentales sur le CHRS. La proportion hommes /femmes reste globalement très proche des chiffres de l'INSEE qui affirme que 38% des personnes sans-abri sont des femmes.

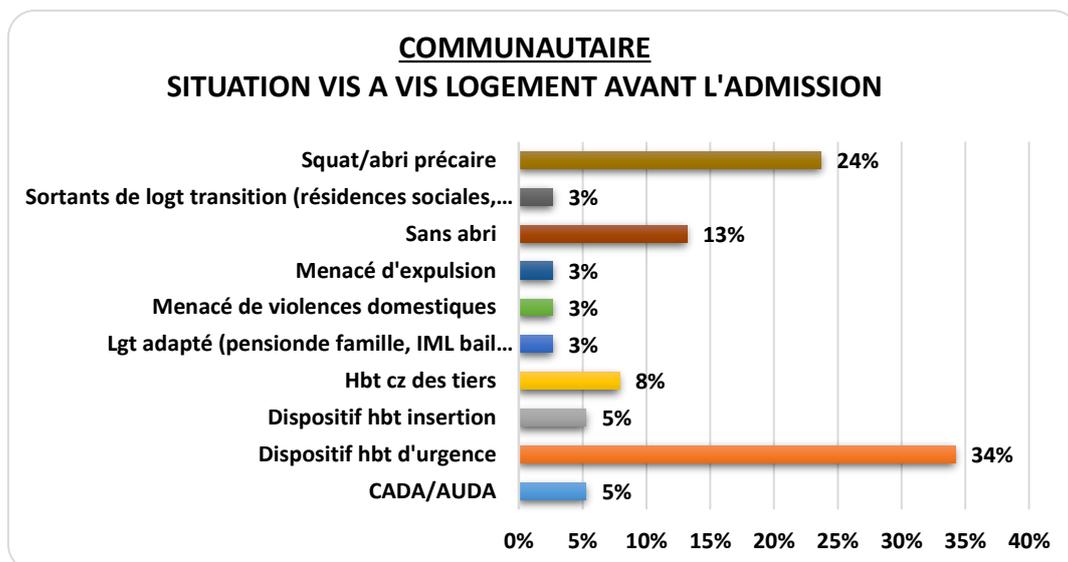
4. Nationalité



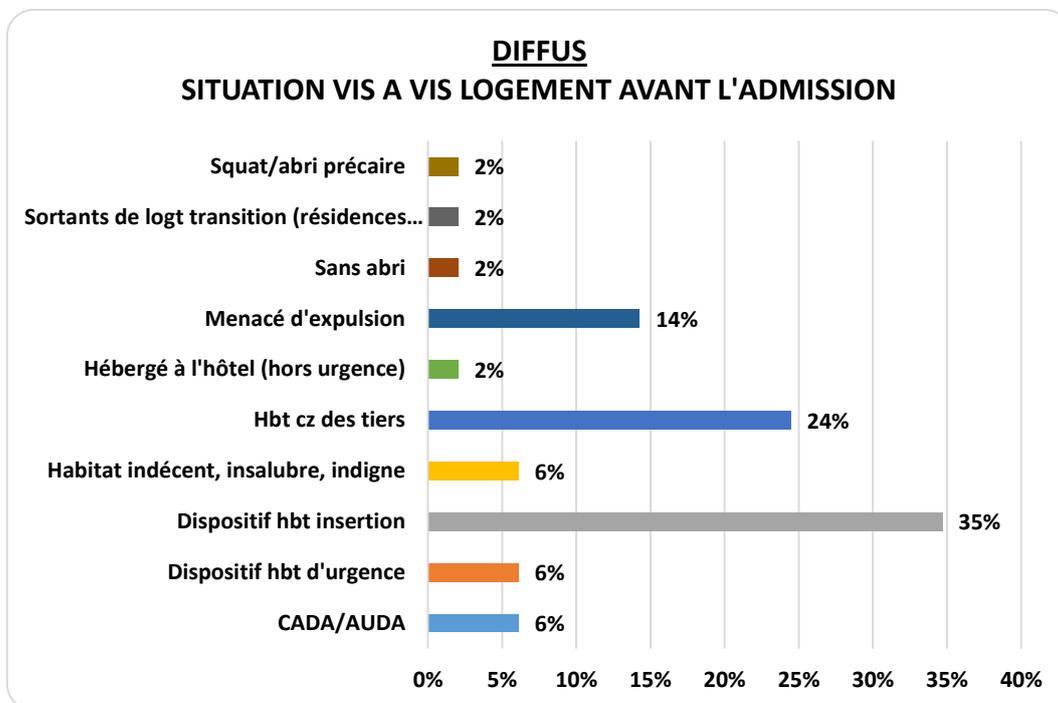
La proportion de personnes HCEE (Hors CEEE) est en augmentation sur le CHRS communautaire. La proportion de personnes issues des pays membres de la CEE reste stable.

D. SITUATION VIS-A-VIS DU LOGEMENT

Les situations vis-à-vis du logement sont représentatives des conditions vécues par les résidents avant leur admission.



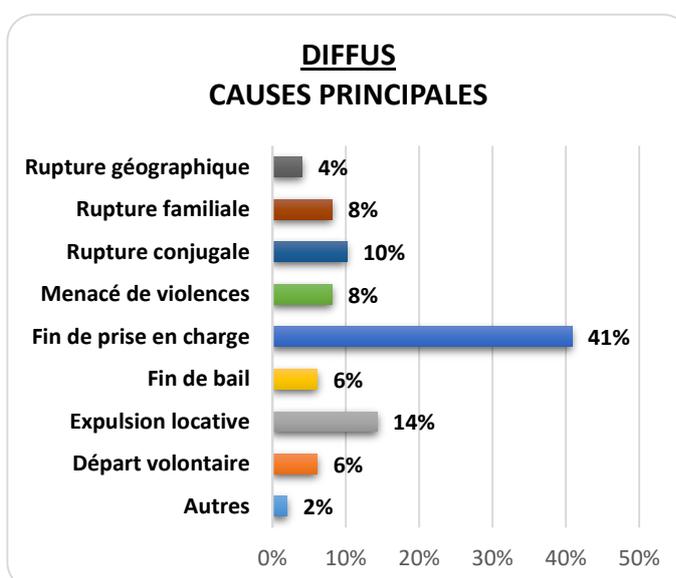
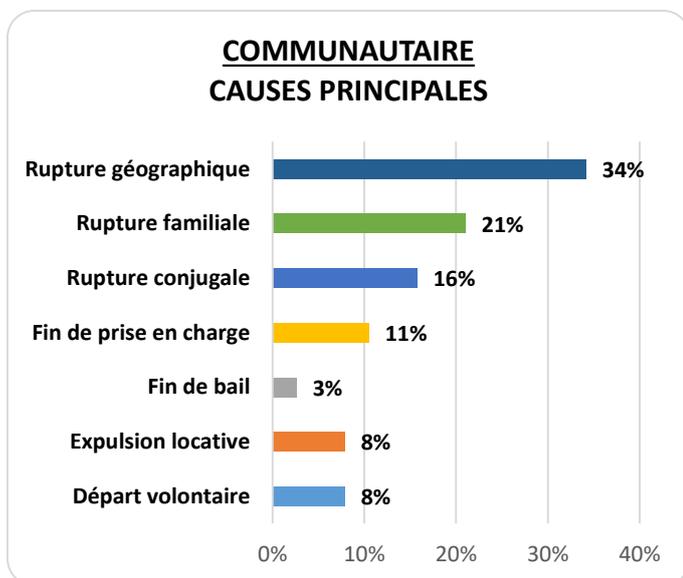
Pour la majorité des personnes accueillies sur le CHRS communautaire, on observe que leurs situations en amont du CHRS correspondent à des situations de grande précarité : hébergement d'urgence, squat ou sans-abri.



Pour le Diffus, 3 situations se distinguent : hébergement d’insertion, hébergement chez un tiers, menacé d’expulsion. Ces situations contrastent avec celles des personnes accueillies sur le communautaire dont les situations sont beaucoup plus précaires.

Nous notons une proportion relativement importante de personnes menacées d’expulsion (14%), l’accueil en appartement diffus évitent que des personnes se retrouvent à la rue notamment des familles avec enfants.

E. CAUSES PRINCIPALES DE L’ADMISSION



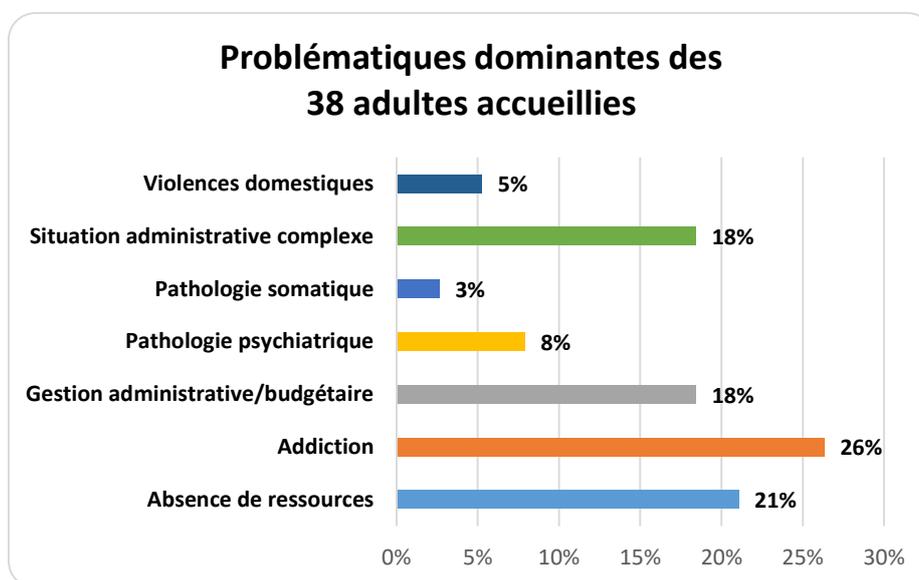
En analysant les causes principales de l’admission, nous constatons des différences assez importantes en ce qui concerne les caractéristiques des publics accueillis sur les deux formes d’hébergement.

En comparant les situations, nous constatons :

- Un public en plus grande fragilité sur le CHRS Communautaire caractérisé par des ruptures géographiques, familiales et conjugales. Les ruptures constituent la principale cause de précarisation des situations des ménages (71% des adultes)
- Au niveau du CHRS Diffus, les fins de prise en charge se distinguent nettement comme étant la cause principale de l'admission, cela signifie que le CHRS diffus joue principalement un rôle de dispositif d'hébergement de transition entre une structure collective et le logement autonome ou adapté.

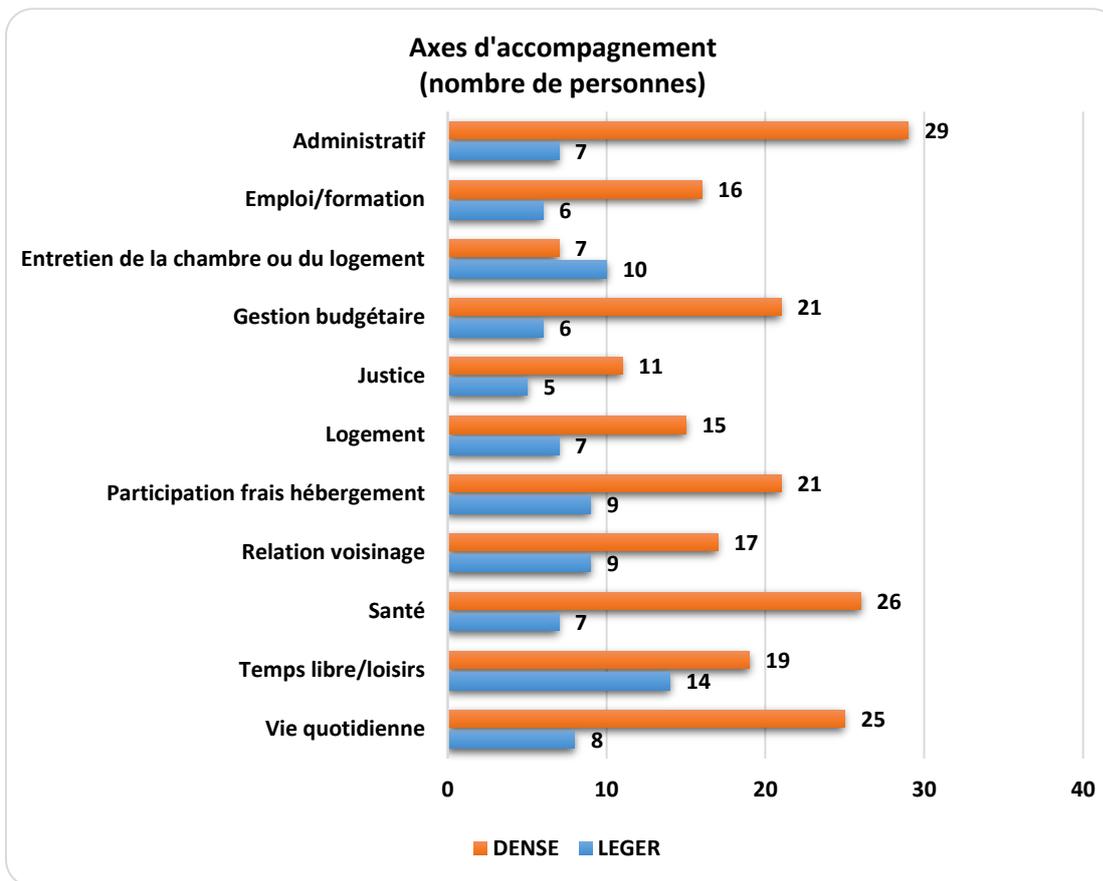
F. LES PROBLÉMATIQUES DOMINANTES ET LES AXES D'ACCOMPAGNEMENT

- POUR LE CHRS COMMUNAUTAIRE



Toutes ces problématiques sont autant de freins au processus de réinsertion. Les addictions (26%) occupent la première place. Les personnes accueillies souffrent généralement d'alcoolisme et/ou de toxicomanie. Les absences de ressources arrivent en deuxième position, il s'agit soit de jeunes adultes (18-24 ans) qui n'ont pas droit à un revenu minimum ou des adultes de plus de 25 ans mais dont la situation administrative bien que régulière ne leur permet pas d'ouvrir des droits à un revenu minimum (RSA). Leur réinsertion est conditionnée à la réalisation d'un projet de formation rémunérée ou à l'accès à l'emploi.

Les personnes en situation administrative complexe arrivent en troisième position : il s'agit de personnes en situation irrégulière, déboutées du droit d'asile, ou encore en attente d'un premier titre de séjour. Les démarches de régularisation sont souvent longues et complexes. Sans droits ouverts, sans droit à l'emploi la réinsertion est impossible. Nous avons pu en orienter certaines vers le dispositif Alter 2.



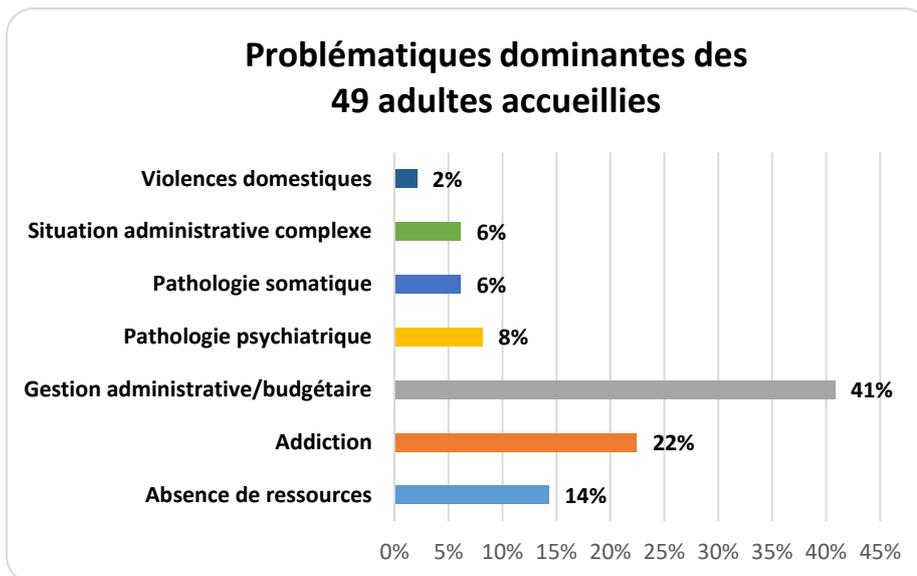
Le CHRS l'Oustal propose un accompagnement global, intégrant une diversité d'axes de travail avec pour objectif à terme l'autonomie des personnes.

Les principaux axes d'accompagnement sont les démarches administratives. La réinsertion nécessite dans un premier temps un accompagnement qui vise en priorité l'accès aux droits (papiers d'identité, couverture santé, ressources, transport, demande HLM, etc.), la régularisation et l'actualisation de la situation administrative.

Le travail sur le budget est important pour une réinsertion réussie. Les personnes que nous accompagnons rencontrent pour la plupart des difficultés de gestion budgétaire, d'autant plus importante qu'ils sont majoritairement bénéficiaires des minima sociaux. Pour accompagner la gestion du budget, une participation financière à l'hébergement est demandée mensuellement aux résidents. Nous sommes vigilants aux paiements réguliers de cette participation, il s'agit de préparer les personnes à la réalité des contraintes liées à la vie en société : paiement du loyer, des charges, etc.

En diffus ou en collectif toutes les personnes aspirent à intégrer un logement. La question de l'accompagnement au développement des compétences en matière d'habiter est alors un axe majeur de notre intervention qui intègre aussi bien l'investissement affectif d'un lieu de vie que les questions relatives à sa gestion (gestion budgétaire, entretien du logement, relation contractuelle, relation voisinage).

- POUR LE CHRS DIFFUS



Pour le CHRS diffus, la question administrative et budgétaire arrive en première position. En effet, la mise en situation réelle des personnes sur les appartements diffus met en évidence leurs difficultés à gérer leur budget et leurs démarches administratives. En effet, vivre en logement nécessite de se confronter à un loyer, des charges, la souscription à une assurance habitation, etc. Nous accompagnons les personnes dans toutes ces démarches et la confrontation à la réalité.

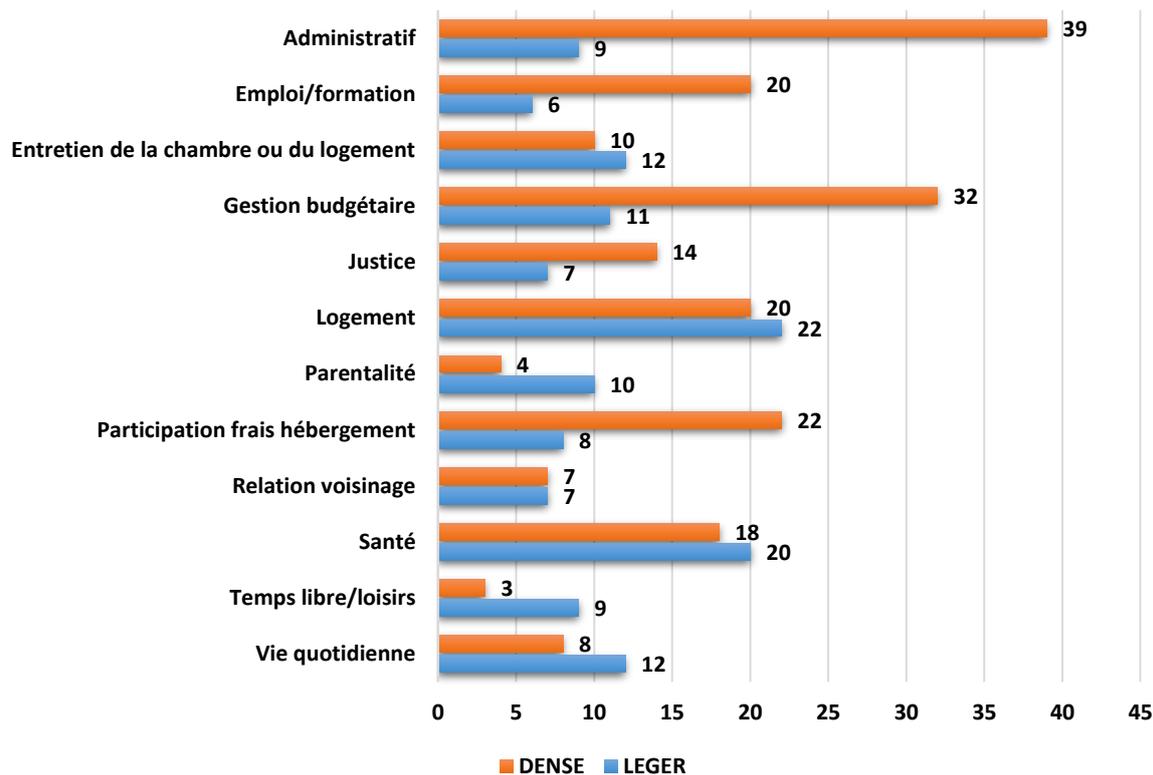
En seconde position, nous avons les problématiques de santé (somatiques, psychiatriques et addiction) qui constituent comme nous l'avons dit plus haut un frein important à la réinsertion si elles ne sont pas traitées ou accompagnées de façons spécifiques par des services spécialisés. L'accompagnement vers le soin constitue un axe majeur de travail en CHRS. Mais les équipes se heurtent souvent à un déni de la maladie ou un refus de soins.

Nous travaillons en partenariat avec les CSAPA pour le traitement des addictions, l'UMIPPP pour les pathologies psychiatriques, les médecins référents, les structures proposant un suivi psychologique (Via voltaire par exemple).

Pour l'accompagnement de personnes victimes de violences, nous travaillons avec le CIDFF.

Toutes ces problématiques ont un impact sur la capacité de la personne à se mobiliser et à accéder à un emploi. Nous travaillons avec des structures adaptées pour favoriser un accès progressif et adapté à l'emploi : les CAVA (Centre d'Aide à la Vie Active) et les chantiers d'insertion notamment.

Axes d'accompagnement

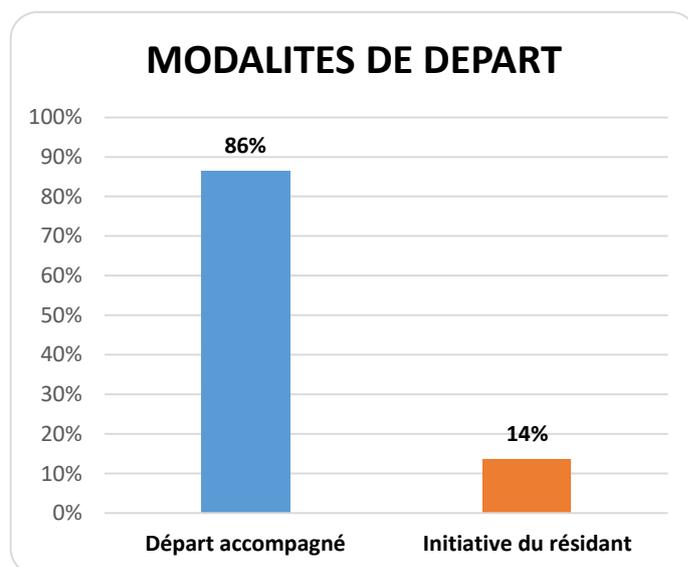
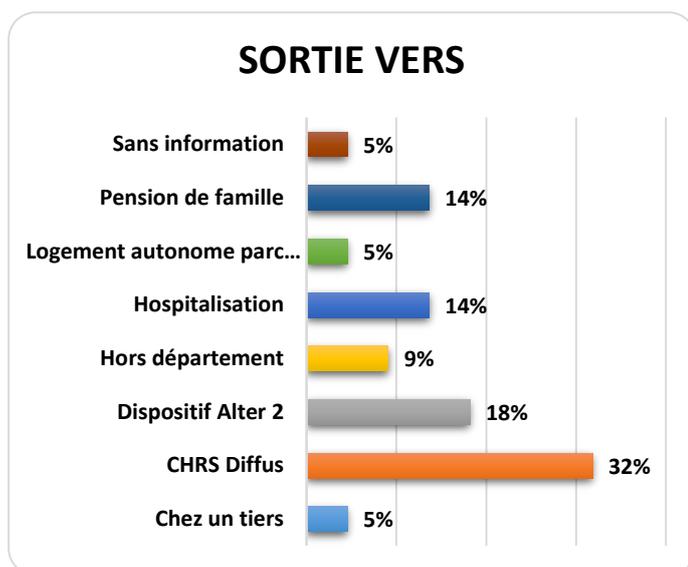


L'accompagnement aux démarches administratives est le plus important car il représente une base nécessaire en vue de l'acquisition d'une autonomie sociale et d'une réinsertion par le logement.

Les travailleurs sociaux du CHRS, en qualité de référents unique d'insertion, sont habilités à élaborer les Contrat Engagement Réciproque (CER). Il s'agit d'un outil supplémentaire pour accompagner les personnes bénéficiaires du RSA dans leur projet de réinsertion. Le CER permet régulièrement à un rythme défini avec la personne non seulement d'élaborer un projet d'insertion mais d'avoir un accès privilégié à une palette de dispositifs financés par le Conseil Départemental en vue de favoriser la réinsertion par l'emploi des plus fragiles.

G. LES SORTIES ET MODALITES DE DEPARTS

- *Sorties et Modalités de départs Pour le CHRS communautaire*



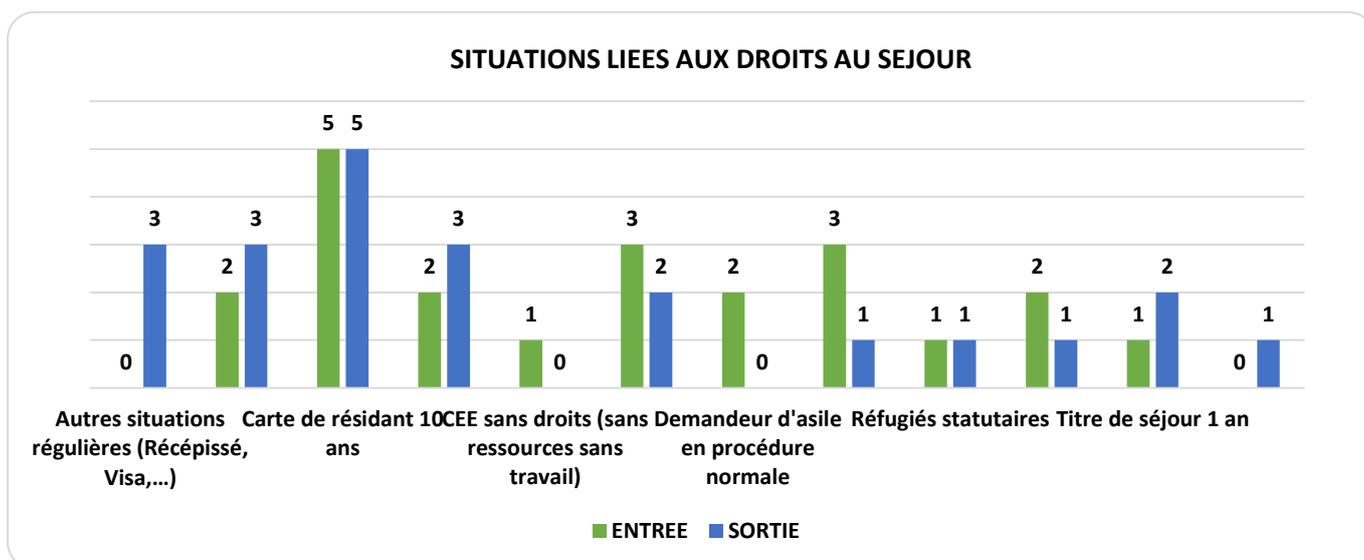
Comme nous l'avons souligné plus haut, le nombre de sorties est important en 2018 (22 sortants), il correspond à 19 ménages.

86 % des départs sont accompagnés, il y a une adhésion au projet de sortie proposé. Les départs à l'initiative des personnes ne sont pas négatifs en soi, il s'agit de personnes qui ont d'autres solutions d'accueil et qui partent prématurément parfois sans laisser d'information.

La diversité des orientations à la sortie ou des situations à la sortie reflètent les problématiques complexes des personnes accompagnées.

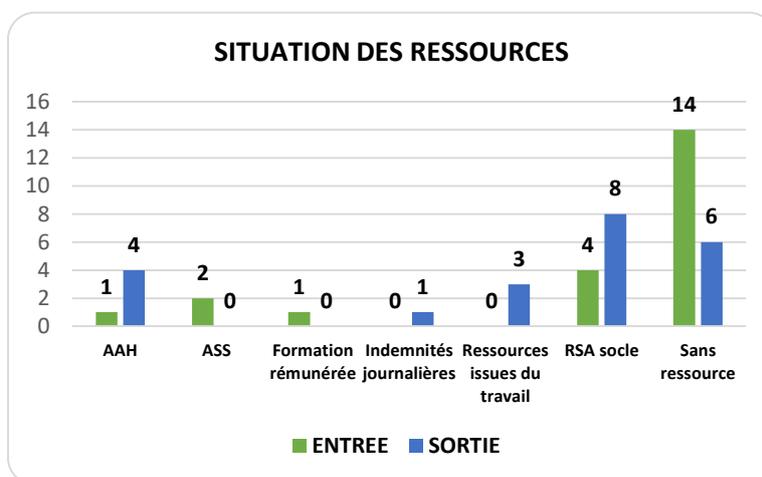
Il y a eu trois personnes hospitalisées en raison d'un état de santé aggravé, une de ces personnes souffrait d'un cancer et est décédée peu de temps après l'hospitalisation.

Cette année, nous n'avons eu qu'un relogement dans le parc public (relogement SYPLO) mais 3 départs en logements adaptés (pension de famille). Quand c'est possible, nous favorisons un accès direct au logement (logement autonome ou logement adapté) sans passer par un CHRS diffus ou un dispositif d'appartement relais, nous nous engageons ainsi dans la mise en œuvre pratique du logement d'abord.



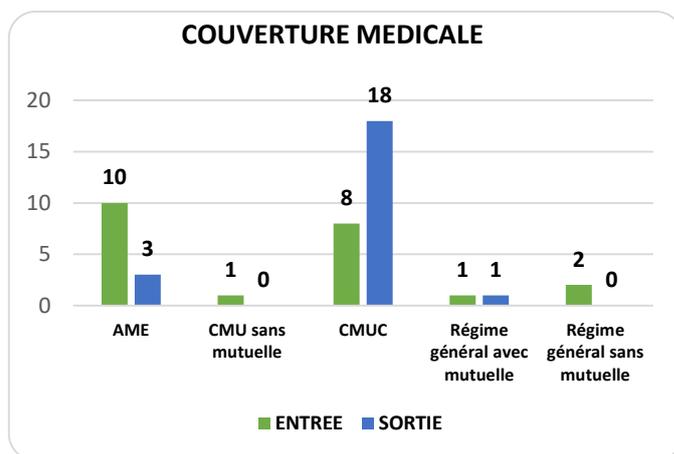
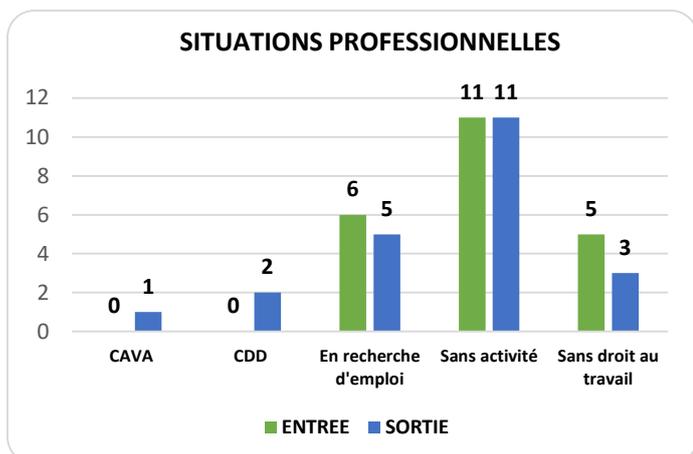
L'accompagnement a permis :

- La régularisation du séjour sur le territoire français pour 5 personnes HCEE
- L'obtention de droits pour une personne issue de la CEE
- Le renouvellement de la Carte nationale d'identité pour 1 personne.



L'accompagnement a permis :

- La reconnaissance d'un handicap et l'obtention de l'allocation Adulte Handicapé pour 3 personnes
- Une diminution importante des personnes sans ressources
- L'accès à des revenus du travail pour 3 personnes



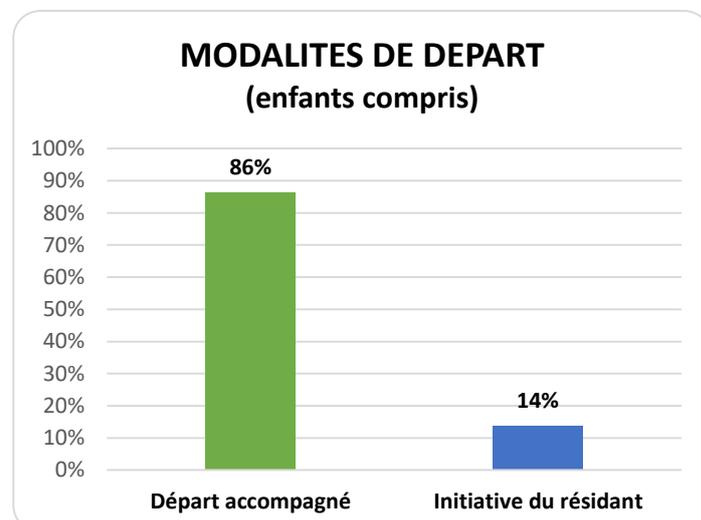
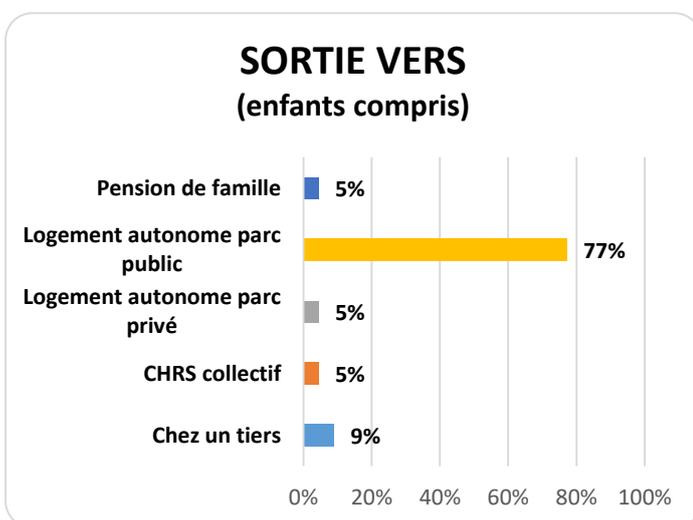
L'accompagnement a permis au niveau professionnel :

- Une diminution du nombre de personnes sans droit au travail.
- Le nombre de personnes sans activité professionnelle reste important.

Au niveau de la couverture maladie, l'accompagnement a permis de :

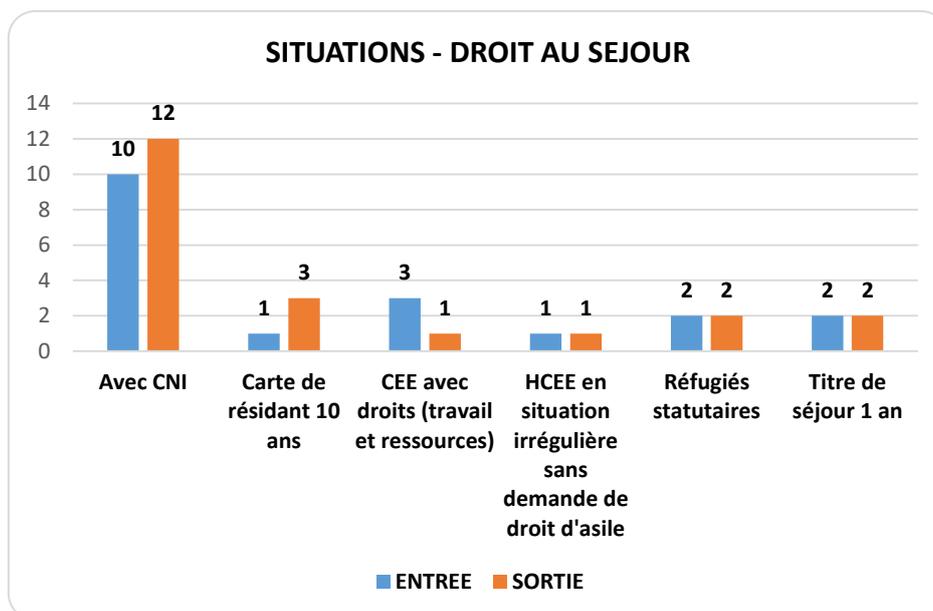
- De favoriser l'accès à la CMUC, le nombre de bénéficiaire a plus que doublé

- **Sorties et Modalités de départs Pour le CHRS diffus**

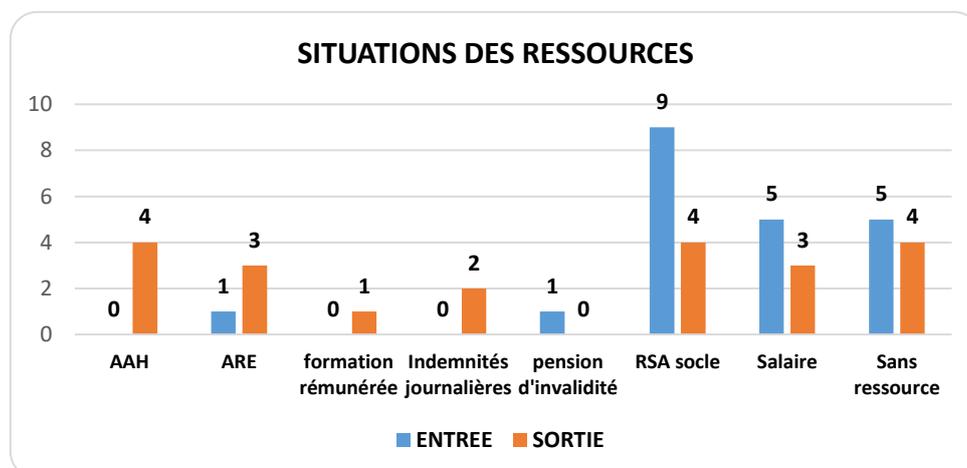


Les sorties vers le logement autonome sont majoritaires comme les années précédentes.

En 2018, 22 personnes sont sorties du CHRS diffus, ce qui représente 15 ménages.



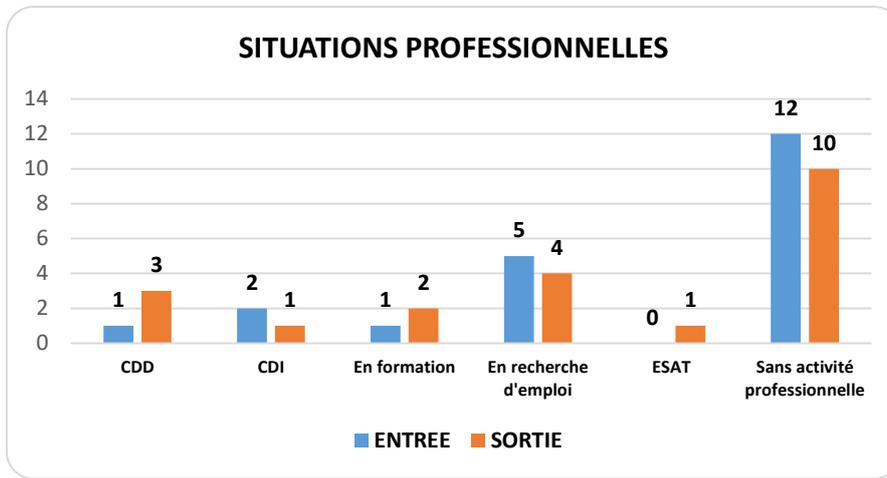
Comparativement au communautaire, les situations administratives sont moins complexes.



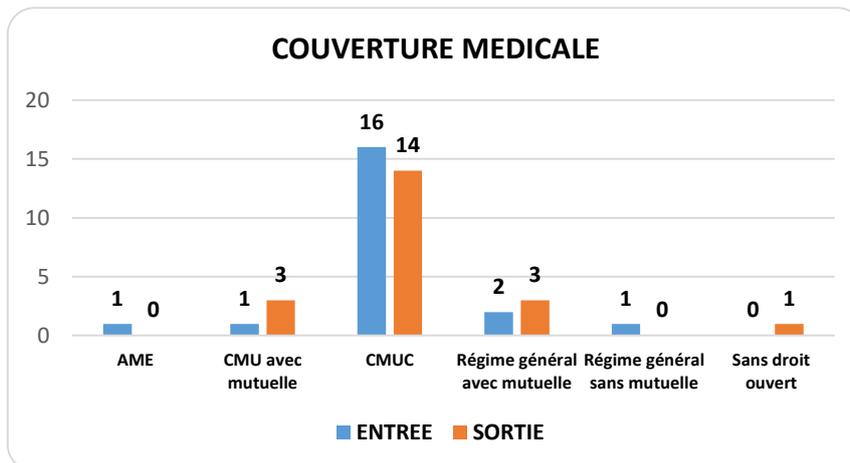
Parmi les personnes sans ressources à la sortie nous avons 3 jeunes de 18 ans dépendants de leurs parents également résidents du CHRS.

L'accompagnement a permis :

- La reconnaissance d'un handicap et l'obtention de l'allocation Adulte Handicapé pour 4 personnes
- Une diminution des bénéficiaires du RSA qui est corrélée à l'augmentation des bénéficiaires de l'AAH et formation rémunérée



A la sortie, le nombre de personnes sans activité professionnelle diminue légèrement.

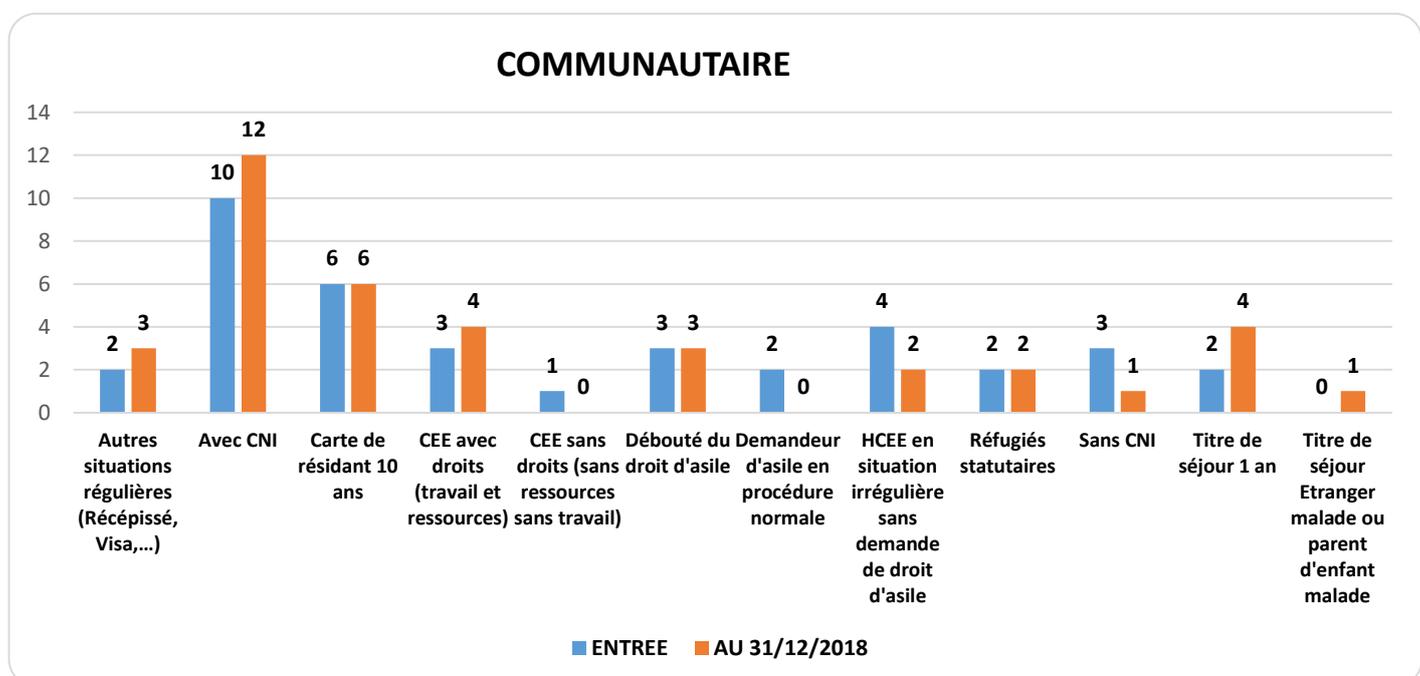
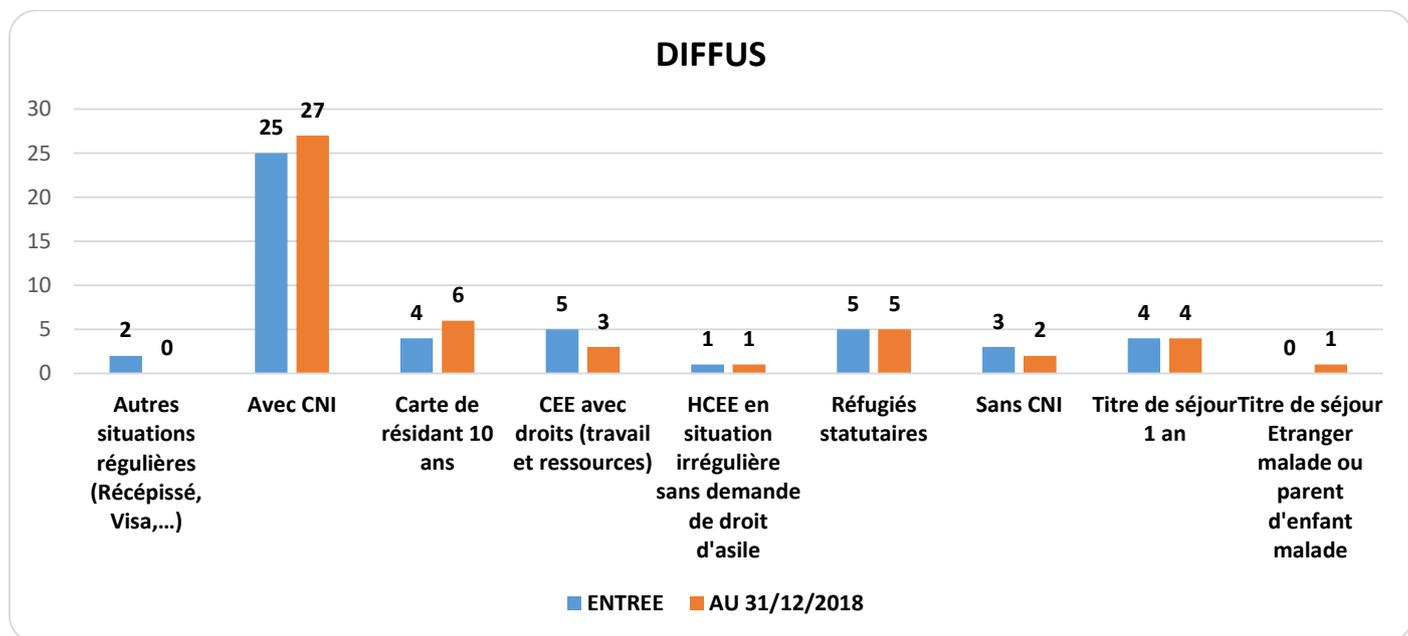


Toutes les personnes sortent avec une couverture maladie adaptée, sauf une personne dont le titre de séjour n'a pas été renouvelé. Son départ a été précipité et nous n'avons pas pu l'accompagner dans l'obtention de l'AME.

H. COMPARATIF DES SITUATIONS AU 31/12/2018

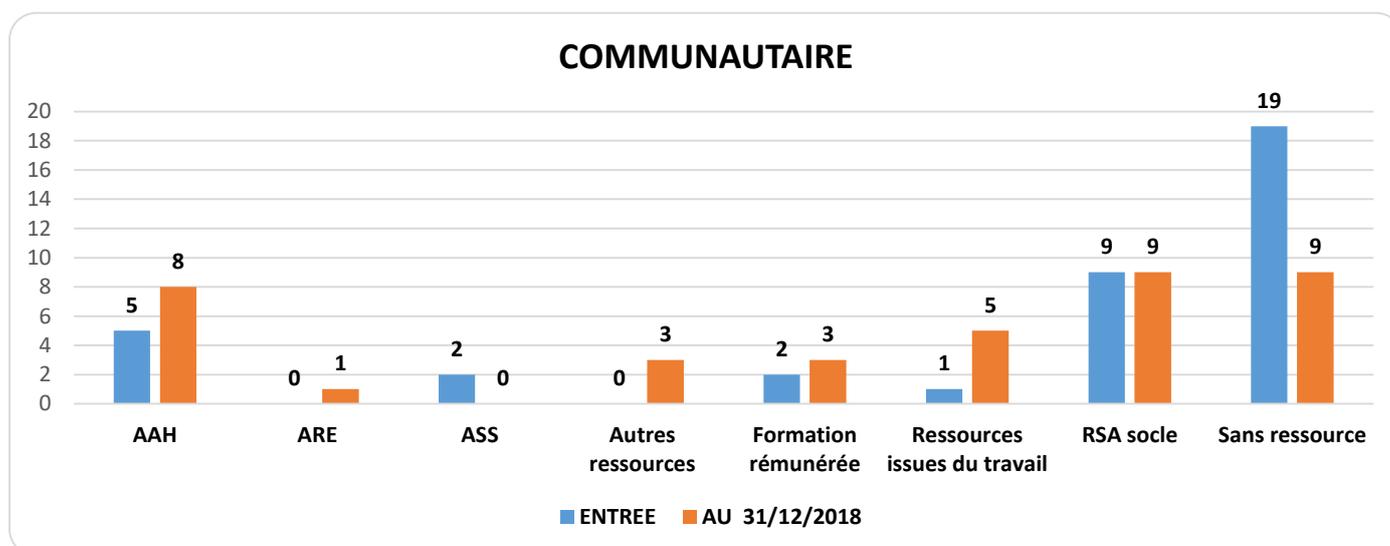
- SITUATIONS ADMINISTRATIVES – DROIT AU SEJOUR

↳ COMPARATIF DES SITUATIONS A L'ENTREE ET AU 31 DECEMBRE 2018 :



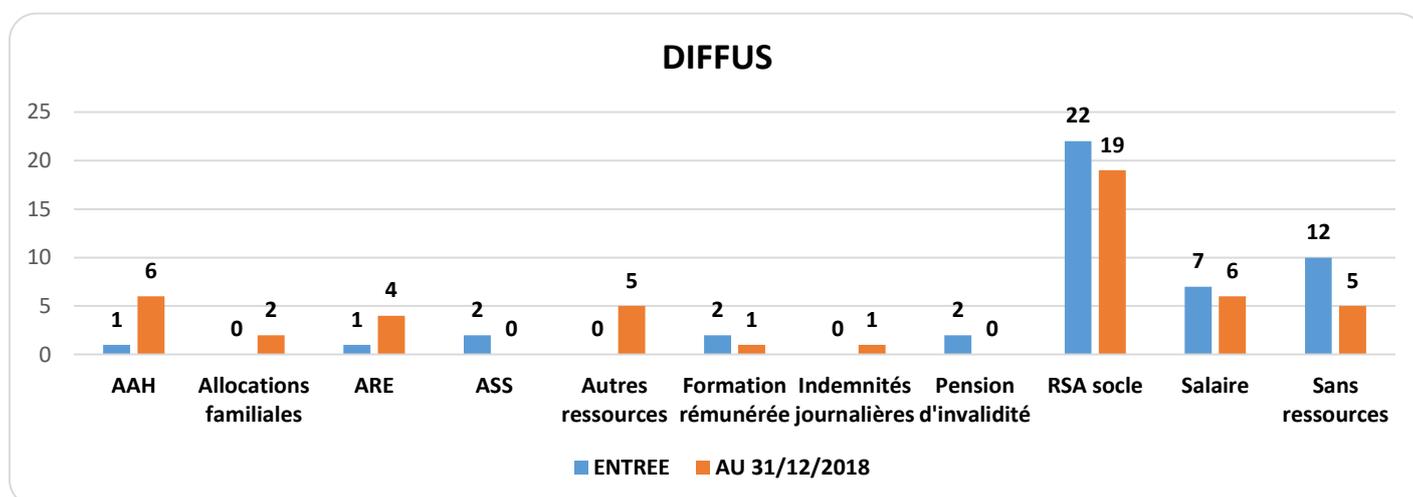
• SITUATIONS DES RESSOURCES

Comparatif des situations à l'entrée et au 31 décembre 2018 :



L'accompagnement a permis :

- Une diminution de moitié du nombre de personnes sans ressource.
- La reconnaissance d'un handicap et l'obtention de l'AAH pour 3 personnes
- L'accès à des revenus issus du travail pour 4 personnes
- L'accès à une formation rémunérée pour une personne

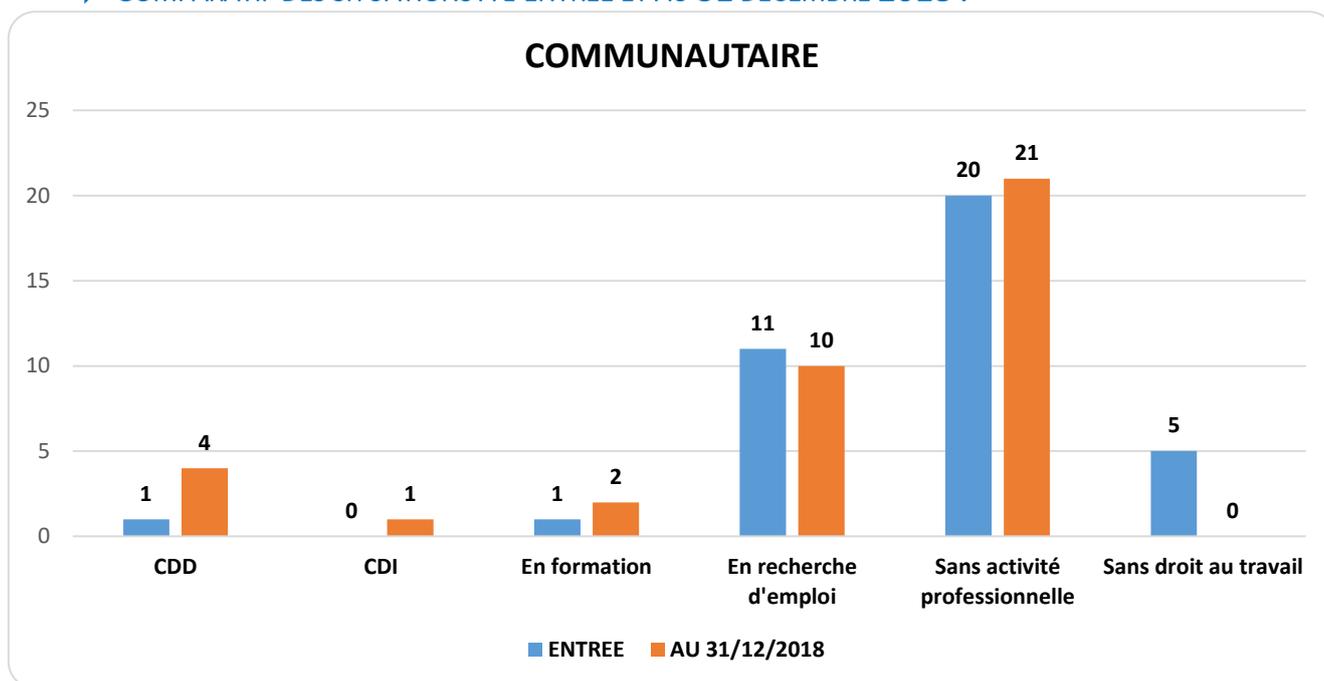


De même, sur le CHRS Diffus, l'accompagnement social a permis :

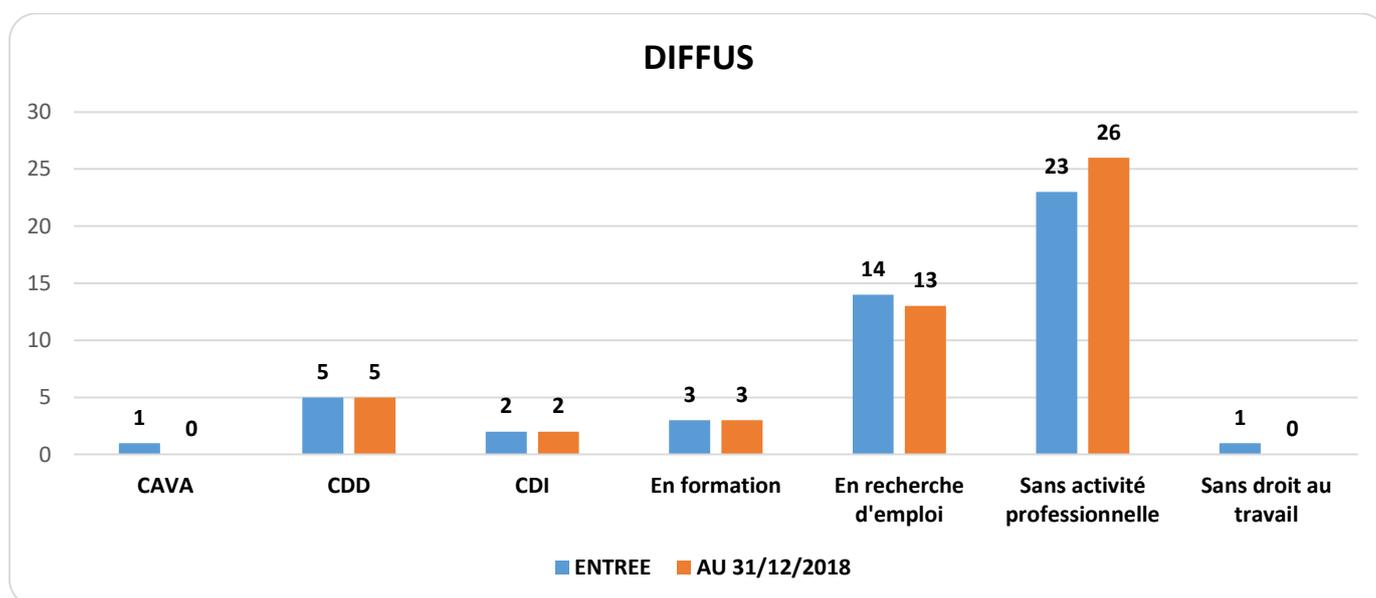
- La reconnaissance de leur handicap et l'accès à l'AAH pour 5 personnes
- La diminution de près de moitié des personnes sans ressources
- L'accès de 3 personnes à l'Allocation de Retour à l'Emploi (ARE)
- L'accès à d'autres ressources pour 5 personnes (allocations retraites, ...)

• SITUATION DE L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE

↳ COMPARATIF DES SITUATIONS A L'ENTREE ET AU 31 DECEMBRE 2018 :



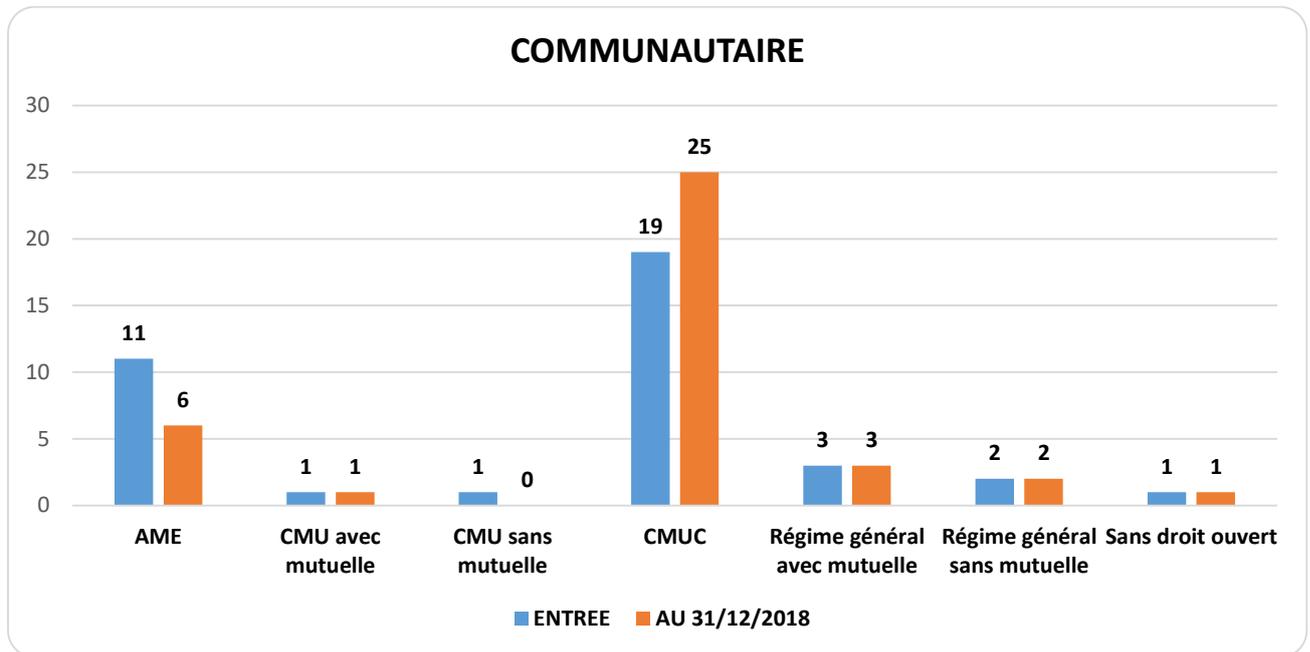
L'accès à l'emploi reste difficile. On constate que les personnes sans activité évoluent peu. Cependant 5 personnes accèdent au droit au travail grâce à la régularisation de leurs situation administratives.



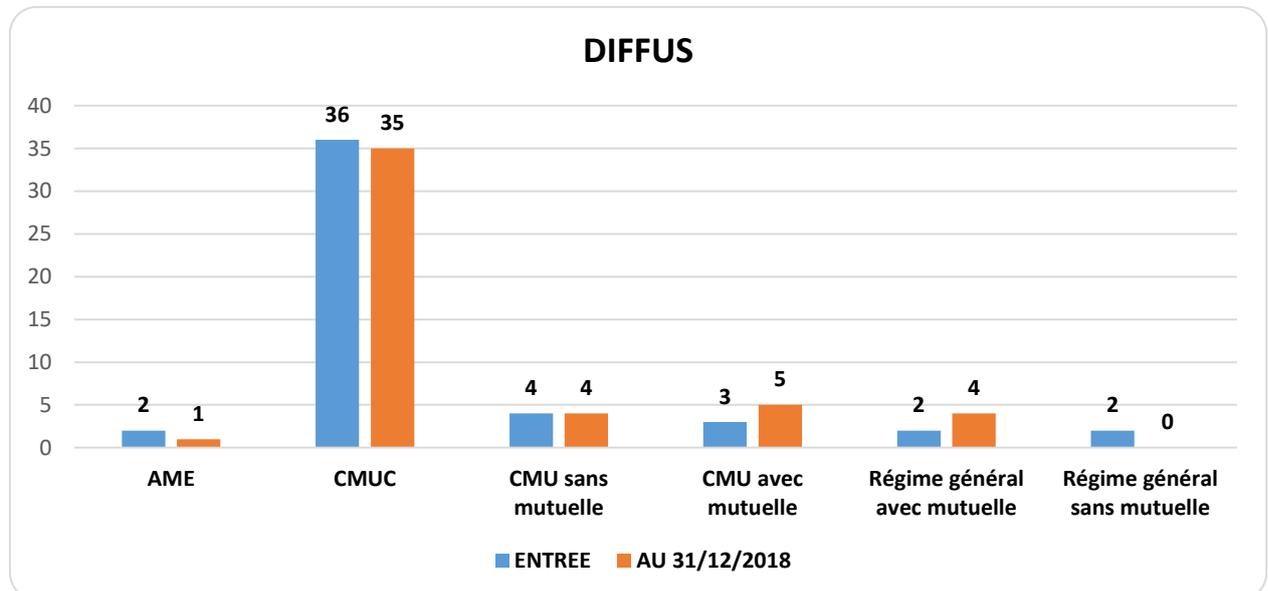
Au CHRS Diffus, le nombre de personnes sans activité demeure important en raison des situations de santé qui restent complexes (addictions) et qui sont un frein important à la réinsertion. Nous trouvons pour ces personnes sans activité professionnelle d'autres formes d'activités pour favoriser le lien social : la participation a des activités culturelles et de loisirs, l'entraide solidaire., etc.

• SITUATION DES DROITS A LA SANTE

Comparatif des situations à l'entrée et au 31 décembre 2018 :



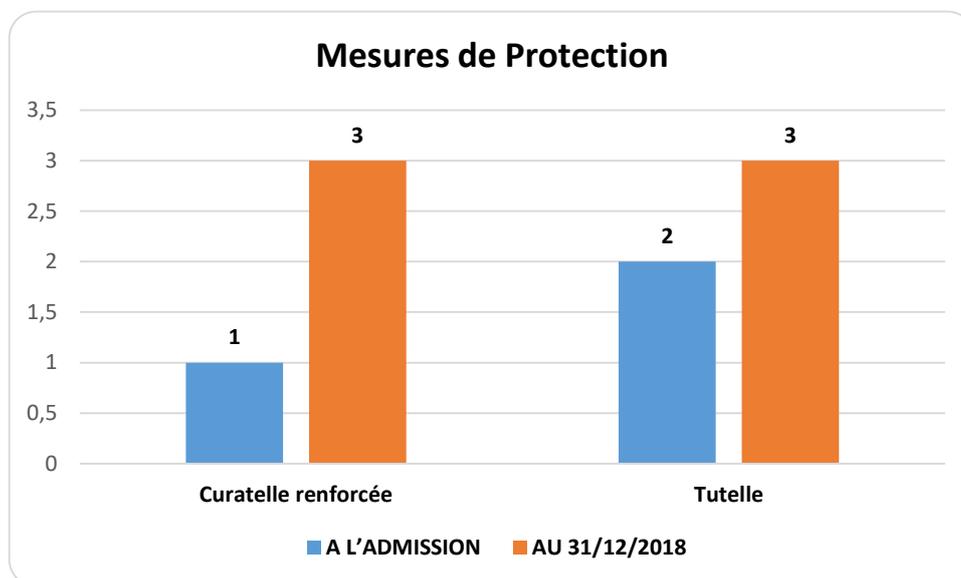
Le nombre bénéficiaires de la CMUC augmente en raison de la régularisation administrative de 6 personnes .



Toutes les personnes bénéficient d'une couverture maladie adaptée au 31/12.

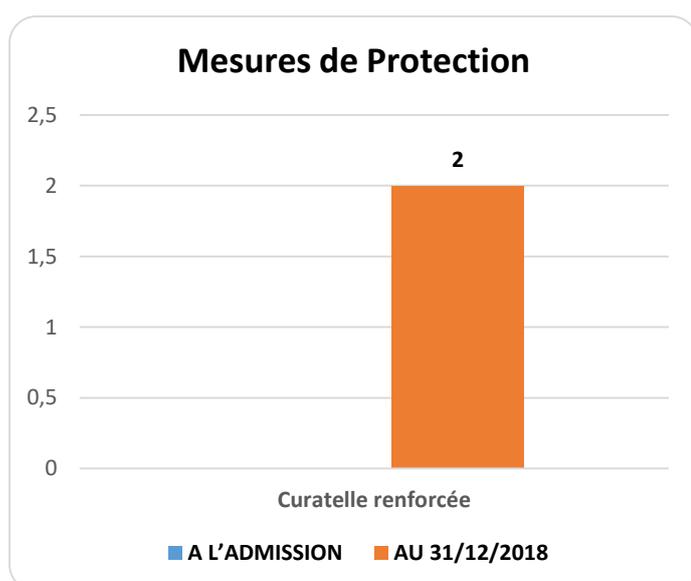
• SITUATION DES MESURES DE PROTECTION

COMPARATIF ENTRE LA SITUATION A L'ADMISSION ET LA SITUATION AU 31/12 (CHRS communautaire)



L'accompagnement socio-éducatif a permis d'accompagner trois résidents vers la mise en place d'une mesure de protection. Nous repérons les situations de vulnérabilité et amenons ces personnes à rencontrer un psychiatre habilité pour une expertise. La mise en place d'une protection permet de stabiliser la gestion budgétaire et d'envisager une réinsertion sur le long terme.

COMPARATIF ENTRE LA SITUATION A L'ADMISSION ET LA SITUATION AU 31/12 /2018 (CHRS Diffus)



Sur le CHRS Diffus, deux personnes ont été accompagnées dans la mise d'une curatelle renforcée.

IV. EXEMPLES DE SITUATIONS

Exemple 1 :

Monsieur B est arrivé au CHRS l'Oustal le 26 septembre 2011 orienté par CORUS. Il occupe une chambre individuelle du CHRS Collectif. Nous n'avons que très peu d'informations sur son parcours car Monsieur n'a pas été très coopératif lors de son admission et de son accompagnement et il était parfois difficile de faire la part de ce qui relevait de la réalité ou d'un délire. Il semble cependant que Monsieur ait vécu en appartement, qu'il ait occupé plusieurs emplois dans le BTP et que suite à un refus de payer son loyer il ait été expulsé. S'en sont suivies plusieurs années d'errance ou Monsieur a vécu en alternance hébergé chez des tiers et dans la rue.

À son arrivée malgré un travail conséquent de CORUS il n'avait aucun droit ouvert et était très réticent à entreprendre des formalités administratives prétextant que ça ne servait à rien et alternant les discours d'acceptation et de refus le plus souvent accompagnés de propos délirants. Cependant il y avait urgence à régulariser sa situation, Monsieur est de nationalité portugaise et n'avait plus aucun papier d'identité, nous avons accompli des démarches auprès du Consulat du Portugal ainsi qu'auprès des différentes administrations pour mettre à jour sa situation administrative (papiers d'identité, couverture santé, demande de RSA et plus tard demande d'Allocation Adulte Handicapé). Puis une demande de protection a été mise en place et Monsieur a pu bénéficier d'une tutelle.

Nous nous sommes assez rapidement aperçus que Monsieur présentait des troubles d'ordre psychiatrique et l'avons orienté vers le soin. Il a dans un premier temps refusé catégoriquement et nous avons été dans l'obligation de demander à plusieurs reprises des hospitalisations à la demande d'un tiers lors de violentes crises. Ce qui lui a permis de bénéficier d'un suivi à l'UMIPP.

Lors de ses crises, Monsieur B était délirant, violent, menaçant envers les résidents et les salariés et très souvent déféquait sur les parties communes du CHRS. Il a également à deux reprises tenté de mettre le feu sur le collectif. La mise en route du traitement a été longue et compliquée car Monsieur a eu des périodes de refus de soin puis a progressivement accepté l'accompagnement médical et le traitement. Lors d'une nouvelle crise suivie d'une HDT Monsieur B a été hospitalisé sur un séjour longue durée où un nouveau traitement lui a été prescrit par son médecin psychiatre avec passage infirmier quotidien pour s'assurer de la délivrance du traitement.

Alors que Monsieur était stabilisé, nous avons accédé à sa demande en lui permettant d'intégrer la pension de famille l'Atelier. Nous avons constaté que Monsieur B avait cessé de prendre son traitement et que les troubles étaient revenus ce qui le mettait en danger et freinait gravement son autonomie. Monsieur a progressivement abandonné les soins en s'absentant systématiquement lors des passages infirmiers, ce qui a abouti à de nouvelles crises de délire, de violence et de destruction. Nous avons dû faire procéder à plusieurs HDT en deux mois.

Il en est résulté un retour sur le CHRS collectif car l'étayage médical n'était pas suffisant. Le retour sur le CHRS a permis un accompagnement plus régulier et une reprise du suivi médical et du traitement avec son médecin psychiatre, un infirmier de l'UMIPP et une vigilance accrue des travailleurs sociaux. Aujourd'hui Monsieur accepte complètement le traitement, se rend seul à ses rendez-vous médicaux au CMP des Arceaux ou à l'UMIPP.

Sa problématique de santé reste néanmoins fragile et nécessite une attention de chaque instant en vue de conforter le suivi mis en place.

Il peut y avoir une consommation d'alcool qui ressort moins de la dépendance que d'un besoin de s'intégrer au sein d'un groupe. Cette consommation a pour conséquence d'annihiler les effets du traitement et d'exacerber les symptômes de sa pathologie.

Il a récemment fait une nouvelle crise due à la prise concomitante du traitement et d'une grosse consommation d'alcool. Une nouvelle fois il nous a fallu faire procéder à une HDT.

Monsieur occupe une chambre individuelle sur le CHRS et apporte beaucoup de soin à l'entretien de son intérieur. Il participe aux différents services qui incombent par roulement à chaque résident du CHRS.

Nous avons travaillé une orientation sur les ACT, ce qui nous semble être la solution la plus adaptée pour Monsieur afin de stabiliser sa situation de façon pérenne. Monsieur B. est en attente d'un deuxième passage en commission.

Il est actuellement en capacité d'occuper un logement de manière autonome à la condition d'une surveillance médicale étroite et régulière, de la tutelle pour la gestion de son budget et d'un soutien au maintien des acquis.

Exemple 2 :

Monsieur C est arrivé sur le CHRS collectif l'Oustal le 29 septembre 2011 orienté par le SAMU Social après plusieurs années de rue. Très « clochardisé », il est resté plusieurs années dans le quartier Saint Martin à Montpellier où il dormait dehors ou dans un garage. Il était bien repéré par les habitants du quartier qui lui venaient en aide en lui portant de la nourriture, un peu d'argent et du tabac. Cependant son état de santé était extrêmement dégradé et préoccupant dû aux conditions dans lesquelles il a vécu à la rue (absence totale d'hygiène et forte marginalisation). La priorité nous a semblé être la mise en place d'une prise en charge médicale globale puis différentes orientations vers les médecins spécialistes (pneumologue, O.R.L., rhumatologue, psychiatre, dermatologue ...). Néanmoins cette prise en charge n'a pu se faire qu'après un important travail de resocialisation avec l'ensemble des travailleurs sociaux et résidents. Le parcours de soins n'a pu débuter qu'après cette phase de repérage.

Monsieur était bénéficiaire de l'AAH mais ne la percevait plus et était sous tutelle dans un autre département. Nous avons renouvelé la demande d'AAH à la MDPH de l'Hérault et fait transférer la tutelle à Montpellier. Le niveau de déficience de Monsieur engendrant un manque d'autonomie dans la majorité des actes de la vie quotidienne et les pathologies liées une consommation d'alcool de longue date justifient de sa reconnaissance de handicap et de l'attribution de l'AAH.

Malgré une tutelle, Monsieur C n'avait aucun droit ouvert. Nous avons rétabli sa situation administrative (CNI, Sécurité Sociale, mutuelle, carte de transport ...).

Nous avons mis en place un passage quotidien pour l'aide à la douche et bi hebdomadaire pour l'hygiène et l'entretien de sa chambre.

Aujourd'hui sa situation administrative, sociale et sanitaire est stabilisée.

Une tentative de sevrage en Médecine E à Saint Eloi s'est soldée par un échec car Monsieur C, de par sa déficience, n'a pas conscience de l'impact de ses consommations sur sa santé et le retour sur ses lieux de consommation n'a pas favorisé l'aboutissement de cette démarche. Lors de ses visites chez le médecin généraliste la question du sevrage lui est régulièrement posée et Monsieur C reste dans le refus.

Cependant nous avons pu constater à maintes reprises que Monsieur C ne consomme pas lorsqu'il est sollicité par les accompagnateurs ou en activité. Il n'est pas dans une réelle dépendance mais plutôt dans des rituels de consommation qui tiennent à son inactivité et à son environnement.

Monsieur C participe volontiers aux sorties et actions mises en place. Il participe aux tâches quotidiennes et à la vie de la maison (il va chercher le pain pour le collectif tous les matins), et aux services dans la mesure où il est stimulé pour le faire.

Sur le CHRS son comportement est adapté, il est de nature assez calme. Il a bien intégré le fonctionnement et le règlement de la maison. C'est une personne agréable à vivre, d'un tempérament enjoué qui a su trouver sa place au sein du collectif.

Nous avons instruit une demande auprès de l'EATU la Maison des Sources à Marvejols où sa candidature a été refusée. Il a fait plusieurs séjours de rupture et camps à thème qui se sont très bien déroulés et où il a encore une fois été constaté qu'en situation d'activité il ne consommait pas ou peu d'alcool. Ces séjours ont pour objectif de l'éloigner de ses habitudes de vie où l'alcool est très présent.

Cependant, ces solutions à court terme sont de moins en moins efficaces car nous constatons des retours de séjour difficiles dans la mesure où Monsieur C retrouve ses rituels de consommation et son environnement qui les favorisent.

À l'heure actuelle notre accompagnement touche à ses limites et il est important pour ne pas perdre ce qui a été acquis que Monsieur soit accueilli dans une structure plus adaptée.

Nous avons fait une demande d'admission en LAM. Cette dernière a été refusée au motif que la commission d'admission considérait que l'état de santé de Monsieur C ne justifiait pas « encore » une telle orientation « pronostic pas assez sombre ».

À ce jour une vingtaine d'EHPAD a été sollicitée et nous comptons 15 retours négatifs et 5 non réponses de ces structures. Nous avons également sollicité le tuteur pour nous accompagner dans nos recherches de structures en capacité d'accueillir Monsieur C et appuyer nos demandes.

Il y a 4 mois nous avons fait une demande d'admission dans un EHPAD où la consommation d'alcool est tolérée. Monsieur C est actuellement sur liste d'attente.

Exemple 3 :

Madame H a signé son contrat de séjour le 24 Avril 2018 après avoir été orientée par CORUS. Elle avait été jusqu'alors accueillie à l'Avitarelle femme sur le pôle urgence.

Les objectifs de cet accueil tendaient à asseoir une certaine stabilité en régularisant sa situation administrative (réfection CNI ; carte vitale ; ouverture d'un compte bancaire) mais aussi et surtout à favoriser son entrée dans un processus de soins (suivi UTDD ; CIDFF, UMIPPP) ; Maintenir un lien étroit avec les organismes judiciaires dont elle dépendait avec le SPIP, le JAP... mais aussi d'autres acteurs tels que la MLI ou encore l'UMIPPP.

Madame H est âgée de vingt et un an et est sans ressources. Sa trajectoire de vie a été marquée par de nombreuses ruptures s'illustrant à différents niveaux : tout d'abord familial puisque la cellule parentale était marquée par des violences conjugales ; mais aussi par une consommation accrue de toxiques (drogues, alcool) par les deux parents en sa présence ; Puis institutionnel, Madame H s'étant rapidement inscrite dans un parcours d'errance, fuyant la MECS où elle fut placée ; également professionnel : Madame H n'ayant pas

été en mesure d'honorer ses engagements avec la MLI, se sentant incapable d'aller au terme des stages et formations proposés. C'est à cette période que Madame H sans ressources, commença à commettre divers délits tels que des vols ou encore la vente de stupéfiants et à adopter des conduites à risque (prise d'alcool, de drogues douces puis parfois de drogues dures) ; à dormir dans des squats où elle rencontra Monsieur K, l'homme auprès duquel elle restera deux ans en dépit des violences physiques et psychologiques au sein du couple.

Ses déboires avec la justice ne tardèrent pas à la rattraper et Madame H alterna entre Centre Educatif Renforcé et Centre Educatif Fermé.

Nous avons rapidement conscientisé les difficultés d'accrochage puis d'ancrage tant psychiques que physiques que Madame H rencontrait jusqu'alors. Ainsi, la temporalité, la souplesse, le réajustement mais aussi le maintien d'un cadre borné et sécurisant semblaient incarner des constantes déterminantes quant à cet accompagnement. Néanmoins la polytoxicomanie de Madame H, associée à ses habitudes dues à l'errance (rejet du lien, mécanismes de défense, apathie notable, malnutrition, absences sur site) entachèrent nettement la réalisation des démarches attendues.

Nous avons par conséquent favoriser dans un premier temps « l'aller vers » en lien avec les médiateurs de rue, nous rendant bien souvent dans les lieux où Madame H avait selon eux, l'habitude d'errer (gare, parc du centre-ville). Le manque d'adhésion était palpable cependant au fur et à mesure de nos rencontres Madame H noua avec l'ensemble des membres de l'équipes un lien de confiance suffisant semblait il pour s'inscrire à l'intérieur du CHRS. Plus précisément il est notable que Madame H su s'investir des temps proposés par l'institution : services cuisine / banque alimentaire.

Pour autant, la violence habituellement intériorisée par Madame H venait parfois rejaillir de manière excessive tant sur le collectif (crise de colère, agression verbale...) que sur elle-même (scarifications).

L'adhésion restant fragile, susceptible de s'étioler à tout moment, « l'apprivoisement » demeura et reste encore continu. Bien loin des dynamiques d'insertion attendues nous avons préconisé pour Madame H une orientation sur le dispositif TAPAJ¹ dans l'intention qu'elle débute un chantier d'insertion où il subsistait un bas seuil d'exigence et notamment une amplitude horaire de travail réduite. Le but était que Madame H reprenne confiance en ses potentialités. Sa régularité et son sérieux lors de ces temps laissaient présager une stabilisation certaine. Mais, présentement nous nous heurtons à un réel manque de propositions quant à la poursuite de son insertion professionnelle. Nous poursuivons activement nos recherches notamment auprès d'autres organismes proposant des chantiers d'insertion (Interlude ; APIJE...).

De plus la reprise d'une relation avec Monsieur K, cela après une séparation d'un an a conduit Madame H à quitter de manière temporaire (3 semaines) le C.H.R.S. C'est le lien créé avec la mère de Madame H durant les 5 derniers mois qui a permis à celle-ci d'entendre la nécessité d'honorer les engagements pris lors de la signature de son contrat de séjour. Forte d'une expérience de vie passée ressemblant à celle vécue dès lors par sa fille, la mère de Madame H l'a on ne peut plus pousser à réintégrer notre dispositif.

Présentement, Madame H a porté plainte contre Monsieur K ; nous avons toutes deux rencontré sa conseillère à la MLI afin d'élaborer ensemble un projet professionnel en adéquation avec ses aspirations actuelles. Nous nous apprêtons à mettre en place grâce à une aide financière allouée par la MLI des séances d'EMDR (en complément du suivi au CMP).

¹ En effet le dispositif TAPAJ s'adressant initialement et principalement à des personnes en situation d'errance, l'hébergement dont dispose Madame H de par sa prise en charge au sein de notre établissement ne lui permet plus d'être considérée comme "prioritaire".

Postérieurement et potentiellement, selon l'évolution de cette situation nous réfléchirons à mobiliser de nouveaux partenaires et plus précisément l'ANPAA, ou encore le planning familial afin de répondre aux problématiques qui apparaissent subsister.

L'ensemble des problématiques rencontrées par Madame H et exposées ci-dessus complexifient le travail d'orientation.

Exemple 4 :

Monsieur et Madame B. sont originaires de Syrie avec leurs 2 enfants (un garçon âgé de 5 ans et une fille âgée de 2 ans). Ils ont dû quitter la Syrie en raison de la guerre civile, conflit armé qui se poursuit depuis 2011. Ils sont arrivés en France en juin 2017. Après plusieurs semaines à Paris, la famille a bénéficié d'une place au CADA GAMMES de Montpellier où ils ont bénéficié d'une régularisation de leur situation par la reconnaissance du statut de réfugié.

En Février 2018, ils intègrent le CHRS OUSTAL sur le service des appartements diffus suite à l'orientation SIAO effectué par le CADA de l'association GAMMES.

A l'arrivée dans notre structure les droits sont ouverts et une demande de premier titre de séjour est déposé en préfecture. Monsieur et Madame sont bénéficiaires du RSA couple auquel s'ajoute des allocations familiales pour les enfants.

Lors de l'entretien d'entrée nous apprenons également que Madame B. est enceinte d'un troisième enfant à naître au courant de l'été.

La famille B. entre le 22/02/2018 dans un appartement de type F4 meublé mis à disposition par le CHRS OUSTAL.

Depuis l'entrée dans le dispositif CHRS la famille a suivi des cours de Français par le biais de l'association Passerelles. Cependant du fait de la difficulté à s'organiser entre la garde des enfants et les cours de français, l'apprentissage s'est fait de façon décousu et aujourd'hui ni monsieur ni madame ne maîtrise la langue. D'autres cours sont mis en place pour Monsieur, mais Madame ne peut pas en suivre car elle a deux enfants en bas âges.

Ces difficultés dans l'apprentissage de la langue constituent un frein évident du point de vue de l'insertion professionnelle et dans tous les actes d'accompagnement social que nous pouvons proposer (Monsieur ne peut pas comprendre un entretien sans traduction).

Du point de vue de la gestion du budget, le travail d'accompagnement est également complexe, car la famille a encore du mal à appréhender la valeur de la monnaie et le système locatif français, notamment en ce qui concerne l'ensemble des charges et des devoirs inhérents à la location d'un logement.

Mais c'est justement en raison de ces difficultés que l'orienteur le CADA a envisagé une transition par un CHRS diffus pour l'apprentissage de cette gestion administrative et budgétaire, l'apprentissage des droits et devoirs du locataire, mais aussi la mise en œuvre de la scolarisation des enfants, une vigilance concernant une apparition/réapparition de symptômes liés aux traumas de guerre.

L'appartement diffus permet une mise en situation réelle pour travailler sur la dimension du logement et tout ce qui s'y réfère (assurance habitation, scolaire, consommation d'eau, d'énergie, la gestion du chauffage, ...).

La famille a trouvé une certaine stabilité psychologique et démontre une certaine capacité à trouver des ressources auprès de communautés syriennes de Montpellier.

V. L'ACCUEIL DES STAGIAIRES

L'association Gestare est site qualifiant depuis 2008, elle accueille et forme les stagiaires issus des différentes formations des métiers de l'action sociale.

Cette implication de l'association Gestare dans la formation professionnelle apparaît comme une évidence car elle participe de la mise en œuvre d'une réponse qualitative à destination des publics qu'elle accompagne. Cette période de stage constitue une étape importante du parcours de formation, c'est la raison pour laquelle elle porte une attention particulière à sa réalisation.

1. Tableau des stages

N°STAGES	Formation	Centre de formation	Référent / Tuteur	Lieu de stage	Durée	Période totale de stage	Période en 2018		Gratif° 2018
1	BTS ESF	IRTS	L.S	SAF	7 semaines	08/01/2018 au 23/02/2018	08-janv	23-févr	non
2	DE CESF	IRTS	L.S	SAF	16 semaines	8/10/2018 au 12/04/2019	08-oct	31-déc	gratif
3	ES 2ème année	IRTS	E.A	CHRS	14 semaines	5/02/2018 au 29/06/2018	05-févr	29-juin	gratif
4	ES 3ème année	IRTS	P.M	CHRS	16 semaines	03/09/2018 au 01/03/2019	03-sept	31-déc	gratif
5	CAFERUIS +M1	Univ. Avignon	P.B	Siège Association	4 semaines	29/10/2018 au 13/05/2019	29-oct	07-déc	non
6	Master 2 Sociologie	Univ. Paul Valéry	P.M	CHRS	16 semaines	12/02/2018 au 07/09/2018	12-févr	19-juil	gratif
7	Moniteur Educateur	CEMEA	P.M	CHRS	14 semaines	20/02/2018 au 15/07/2018	20-févr	15-juil	non
8	Découverte : Intervention sociale et de l'accompagnement des publics	OASIS Handicap	P.M./S.L.	CHRS	2 semaines	05/02/2018 au 30/03/2018	05-févr	30-mars	non
9	BTS ESF	IRTS	P.D	CHRS	7 semaines	15/01/2018 au 02/03/2018	15-janv	02-mars	non
10	Moniteur Educateur	CEMEA	P.M.	CHRS	14 semaines	11/09/2017 au 03/03/2018	01-janv	03-mars	non
11	ES 3ème année	IRTS	L.A.	CHRS	16 semaines	04/09/2017 au 23/02/2018	01-janv	23-févr	oui
12	Découverte CAP Métiers	INFORIM	S.L	CHRS	2 semaines	08/01/2018 au 24/01/2018	08-janv	24-janv	non
13	Moniteur Educateur	INITIATIVES	P.M./S.L.	CHRS	16 semaines	03/09/2017 au 23/02/2018	01-janv	23-févr	non

Accueillir un stagiaire est une plus-value pour tous. En effet, cet accompagnement pédagogique apporte de nombreux bénéfices tant au stagiaire qu'à l'établissement.

Cet échange permet aux référents professionnels d'être dans un mouvement introspectif et de porter un regard neuf sur leur pratique professionnelle. Accompagner un stagiaire est un acte fort de transmission. C'est une période où le professionnel transmet ses valeurs, son parcours et sa vision de l'action sociale sur le terrain.

2. L'encadrement des stages

La coordination de fonction « accueil des stagiaires »

Un professionnel de l'association est repéré et responsable de la coordination de fonction « accueil des stagiaires ». Il est l'interlocuteur privilégié des centres de formations. Il a pour mission de centraliser les demandes des stagiaires, d'assurer un primo-accueil avant la signature de la convention de stage. Ensuite, il coordonne leur répartition et leur accueil, selon les capacités et disponibilités des différents services. Un livret d'accueil est remis à chaque stagiaire à son arrivée.

Le coordinateur veille au bon déroulement des stages et fait le lien avec le centre de formation. Il joue le rôle d'intermédiaire entre le stagiaire et l'institution ou le centre de formation.

Le rôle des tuteurs et référents professionnels

C'est sur la base d'un livret d'accueil de l'apprenant finalisé en 2015 que les référents assurent l'accompagnement pédagogique et éducatif du stage. Ils soutiennent les stagiaires quant à leurs écrits de formation. Ils sont leur premier interlocuteur. A la différence des tuteurs, les référents professionnels sont garants de l'évaluation de fin de stage et de l'attribution de la note relative au stage lorsqu'il y en a une. Ils sont en lien avec le référent du stagiaire au centre de formation.

3. Remarques

Les demandes de stages restent nombreuses. L'association accueille cependant un maximum de stagiaires, selon ses capacités d'accueil et la disponibilité des référents et tuteurs. Le manque de terrains de stage est devenu un problème depuis deux ans et les centres de formation s'avèrent en difficultés sur ce point.

VI. LES ACTIONS CITOYENNES ET LE PARTENARIAT

A. LES ACTIONS CITOYENNES

1. **La participation à la collecte organisée par la Banque Alimentaire de l'Hérault** à laquelle une partie des résidents et des professionnels ont participé.
2. **La participation au CCRPA**, devenu **CRPA** avec la présence active des salariés et des résidents de l'Oustal aux différentes instances, le CCNPA est devenu le CNPA (Conseil National des Personnes Accueillies et Accompagnées).
3. **Les assemblées générales tenues au CHRS communautaire** qui concernent l'ensemble des résidents et des salariés de la structure. Cette instance vient en complément du Conseil de la Vie Sociale. Elle permet à tout un chacun de faire valoir son avis sur le fonctionnement de l'établissement, de proposer des projets. Cette instance n'est pas que consultative, elle est aussi un lieu de décision au sein duquel chacun dispose d'une voix. Les décisions, relatives au fonctionnement de la maison qui sont votées, sont ainsi validées.
4. **La Boussole**, collectif composé de plusieurs travailleurs sociaux exerçant dans le secteur associatif de la cohésion sociale sur Montpellier, a pour objet d'accompagner des personnes en situation de précarité. Les missions principales sont l'accès aux sports, à la culture et à la citoyenneté.

B. LE PARTENARIAT

De par sa vocation, le CHRS L'Oustal s'inscrit dans des relations partenariales opérationnelles et centrées sur l'objectif de réinsertion des personnes accompagnées.

1. Les partenaires institutionnels

La Direction départementale de la Cohésion Sociale.

La Métropole Montpellieraine

Le Conseil Départemental, notamment lorsqu'il s'agit d'accompagner les personnes dans le maintien ou la reprise de contact de certains résidents parents dont les enfants font l'objet d'une mesure éducative.

Les services de la ville, le CCAS entre autres qui peut procéder à des orientations vers notre service.

2. Les fédérations et fondations

La FAS, l'URIOPSS, la FAP.

3. Les opérateurs du secteur AHI

Les acteurs intervenant dans le cadre de la plateforme de premier accueil : SAO, équipes mobiles (Samu social, médiateur de rue) et les dispositifs d'hébergement d'urgence qui sont principalement à l'origine des orientations sur le CHRS. Les acteurs de l'insertion avec ou sans hébergement et du logement adapté qui sont également à l'origine des orientations mais aussi pouvant être destinataires de nos orientations : autres CHRS, services d'appartements relais, résidences sociales, IML....

4. Les acteurs du secteur caritatif

Ils constituent un maillon essentiel de la prise en charge lorsque par exemple la Banque Alimentaire de l'Hérault nous permet d'alimenter l'ensemble des résidents du CHRS et le Secours Catholique peut intervenir ponctuellement pour un soutien matériel envers des personnes ciblées.

5. Les acteurs de la santé

L'hôpital, notamment au travers de l'UMIPP des infirmiers psychiatriques, les CAARUD, les CSAPAA, la médecine générale sont autant de relais essentiels quand on constate que les publics que nous accueillons sont pour la grande majorité en prise avec des problèmes de santé tels que l'addiction, les troubles psychiatriques et autres pathologies souvent en lien avec un parcours dans la rue.

6. Les acteurs de la justice

Nous maintenons le lien avec les services de probation pour les personnes faisant l'objet d'une mesure de justice et les avocats, notamment dans le cadre d'un accompagnement juridique des personnes étrangères sollicitant une régularisation sur le territoire.

7. Les acteurs du secteur marchand

Ce partenariat intègre aussi bien les opérateurs en charge de la maintenance de nos locaux que les bailleurs auprès desquels nous louons les unités d'hébergement et de logement.

8. Les acteurs du sport

Avec l'association « Culture et Sport Solidaire » qui nous permet l'accès à des activités sportives et divers événements culturels.

VII. LES ACTUALITES ASSOCIATIVES

1. Collectif EN JEU

Le Collectif EN JEU est une action d'insertion par le sport que l'association Gestare a décidé de porter. Il propose des actions d'insertion par le sport, aux personnes bénéficiant de l'aide sociale de l'Etat, en soutien d'un accompagnement social global mis en place. Cette action s'avère être une plus-value repérante dans le parcours de la personne et pour son projet individualisé.

Le collectif EN JEU accompagne des personnes sans abri ou en situation de précarité dans la mise en place d'un projet d'insertion ou de réinsertion, par le biais de la pratique sportive, notamment le football. Il vient en soutien de l'action sociale locale, mise en place pour chaque joueur.

Le collectif « EN JEU » a pour rôle :

- D'organiser la pré-sélection et la sélection des joueuses et joueurs de l'équipe de France de street soccer des personnes sans abri.
- De préparer et d'accompagner les équipes nationales à la participation de compétitions et d'événements internationaux, comme la Homeless World Cup.
- D'assurer l'accompagnement des équipes lors de ces tournois internationaux.
- De travailler en partenariat avec les travailleurs sociaux référents.

Nous travaillons en collaboration avec des organismes internationaux existants autour du projet Homeless World Cup.

Le collectif est financé par le Crédit Agricole, la Fondation Abbé Pierre, Nike et par des dons.

Les Tournois nationaux de la Solidarité « En jeu », sont des tournois de football mixte 7x7. Les équipes peuvent être exclusivement masculines ou féminines, ou composées de femmes et d'hommes.

Cette rencontre nationale est avant tout un moment convivial permettant aux personnes participantes de pratiquer leur passion autour d'une compétition, d'échanger et partager avec des personnes venant des quatre coins de l'hexagone et connaissant également une situation de précarité.

Cette année nous avons organisé la sélection en plusieurs étapes :

1^{ère} étape :

- Tournoi de la Solidarité EN JEU le 22/06/2018 à Montpellier
- Tournoi de la Solidarité EN JEU le 16/06/2018 à Cergy Pontoise

2^{ème} étape :

Un regroupement de tous les présélectionnés s'est tenu au complexe le Z5 à Aix-en-Provence les 29 et 30 août 2018.

La 16^{ème} Coupe du Monde des personnes Sans-Abri a eu lieu du 13 au 18 Novembre 2018 à Mexico.

2. La réhabilitation de la structure communautaire

Après plusieurs rencontres avec la DDCS et ACM et l'Anah, l'association s'est engagée dans une démarche d'acquisition du bâtiment du foyer L'Oustal et de réhabilitation de l'ensemble du foyer par des travaux d'humanisation.

3. Convention avec la Fondation Abbé Pierre

Permanence hebdomadaire d'un salarié à la plateforme d'accompagnement aux Droits liés à l'Habitat (ADLH)

Depuis le 1^{er} septembre 2016, nous participons à une initiative de la fondation Abbé Pierre regroupant plusieurs associations du département : ATU, Adages, CLCV, GESTARE. La Plateforme d'Accompagnement aux Droits Liés à l'Habitat (ADLH) est composée de juristes, travailleurs sociaux, technicien de l'immobilier et bénévoles. Elle propose un accompagnement sociojuridique à destination de ménages défavorisés en difficulté en ce qui concerne leur situation de logement.

4. Rencontres Sport solidaire Edition 2019

En 2018, la FAP s'est adressée à l'association Gestare pour l'organisation de l'édition 2019 des Rencontres Nationales du Sport Solidaire. L'ensemble des membres du CA et des salariés a répondu positivement à cette demande.

Chaque année, cet évènement unique en son genre, rassemble durant quelques jours près de 400 personnes venues de toute la France: des personnes en difficulté, hébergées et accompagnées dans le cadre des Boutiques Solidarité et Pensions de familles du réseau FAP. Ces personnes sont encadrées par les professionnels des différentes structures. Au programme de ces journées : des activités de détente et de loisirs, des tournois de foot, de pétanque et de ping-pong, des rencontres et de la détente...

L'organisation de cette rencontre est la reconnaissance de la qualité de notre partenariat avec la FAP.

5. Plan de formation / Formation professionnelle

Chaque année l'association Gestare contribue à 2.30% au titre de la formation. Au-delà de l'obligation de formation, l'association a une volonté de former les salariés.

Les salariés ont également bénéficié de la poursuite de la formation collective en intra le niveau 3 intitulée « Survivre dans sa fonction face à la violence » en octobre 2018. Une salariée a achevé sa formation CAFERUIS. Une autre poursuit une formation DEIS / Master 2.

D'autres formations courtes ont été suivies au titre du C.I.F.A (Compte d'Investissement Formation Adhérent).

CONCLUSION

Dans ce rapport d'activité, nous espérons avoir pu retranscrire non seulement le contenu des actions menées que les principes sur lesquels elles reposent. Témoin de la situation de détresse des personnes que nous accompagnons, nous sommes confortés dans le parti pris d'une relation d'aide qui ne peut s'envisager qu'empreinte de résilience et du souci d'associer activement, et dans la mesure de leur capacité, chaque résident à la vie de l'établissement.

Au travers de ce rapport, nous réaffirmons :

- Notre engagement dans cet accueil inconditionnel et sans discrimination à destination des publics les plus en difficulté,
- Notre volonté d'inscrire notre accompagnement au plus près de la singularité de chaque situation,
- Notre volonté d'associer l'ensemble des résidents à notre action, aussi bien du point de vue d'une participation quotidienne à la vie de l'établissement que des décisions relatives à son fonctionnement, préalable indispensable pour préparer l'accès au logement.

L'équipe des salariés