

2016

CHRS CAMILLE MATHIS

**HÉBERGEMENT EN COLLECTIVITÉ
HÉBERGEMENT EN APPARTEMENTS DIFFUS
LOGEMENTS TRANSITOIRES
ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT - AVDL**

Peggy BOTTOLIER
Directrice

Christine CUENA
Chef de service

**37 boulevard d'Austrasie
54000 Nancy**

Tél. : 03 83 36 44 58

Fax : 03 83 36 86 18

**Courriel :
cmathis@asso-ars.org**



MISSION

Hébergement individuel ou collectif, dans ou « hors les murs »

Soutien et accompagnement social global.

Insertion sociale et adaptation à la vie active.

Actions de prévention des expulsions locatives.

Objectifs :

- développer des modes d'actions spécifiques (hébergement en logement meublé, en bail glissant ou mesures sans hébergement),
- organiser un accompagnement éducatif individualisé et adapté de préparation à la maîtrise de sa vie quotidienne (recouvrement des droits, amélioration de l'hygiène de vie, gestion des contraintes domestiques, assainissement des situations budgétaires et administratives, démarches d'insertion sociale...),
- accompagner dans les démarches actives d'insertion par le logement,
- accompagner la scolarité et faciliter les relations parents / enfants,
- développer un réseau de partenaires autour du projet d'établissement,
- assurer une fluidité des parcours par des durées d'accès au logement les plus courtes possibles,
- favoriser un maintien dans les lieux en cas de procédure d'expulsion,

Public : Ménages en grande difficulté, en rupture d'hébergement ou menacés d'expulsion.

Durée de séjour : 6 mois, renouvelable.

FINANCEMENT

ÉTAT - Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables :
CHRS (BOP 177)

ÉTAT - Allocation de Logement Temporaire (Logements transitoires uniquement)

ÉTAT - FNAVDL (AVDL uniquement)

Participation des résidents

CAPACITÉ

180 places

dont : **65 places** en semi-collectif

115 places en logements diffus, logement HLM sur le Grand Nancy

Et 21 logements transitoires, logements en hôtels sociaux sur Nancy et Vandœuvre.

ÉQUIPE

Personnel administratif

1 directeur	0,70 ETP
2 secrétaires	1,90 ETP
1 agent d'accueil	0,80 ETP
1 adjoint d'économat	0,75 ETP

Personnel éducatif

1 chef de service	1,00 ETP
15 travailleurs sociaux	14,00 ETP

Personnel technique et services généraux

1 chef de service	0,50 ETP
4 agents de service	2,69 ETP
2 surveillants de nuit	2,00 ETP
3 agents de service (CAE)	1,71 ETP

Total **26,05 ETP**

L'entretien des bâtiments est assuré par le service technique centralisé

ACTIVITÉS 2016

Hébergement en collectivité

Public

75 ménages accueillis sur l'année dont :
29 ménages de séjour de courte durée
(mise à l'abri)

Longue durée :

28 femmes isolées avec enfants
13 femmes isolées
3 couples avec enfants
1 couple sans enfant
1 homme isolé avec enfants

Courte durée :

14 femmes isolées
12 femmes isolées avec enfants
2 couples avec enfants
1 couple sans enfant

161 personnes accueillies sur l'année dont :
48 personnes de séjour de courte durée
(mise à l'abri)

Longue durée :

50 adultes
63 enfants

Courte durée :

32 adultes
16 enfants

Activité

Taux d'occupation séjour longue durée : **76 %**
18 090 journées réalisées

Flux

Séjours longue durée :

21 ménages / **60** personnes admises
25 ménages / **69** personnes sorties

Orientations des ménages à l'issue de la prise en charge

Hors séjours de courte durée :

Départ volontaire ou contraint	8 ménages
CHRS diffus	5 ménages
Logement transitoire	5 ménages
Logement autonome	3 ménages
Hébergement par un tiers	2 ménages
Retour au domicile	1 ménage
HU Frianf	1 ménage

Durée moyenne de séjour : **7,89** mois

21 ménages présents au 31 décembre 2016, soit **44** personnes

ACTIVITÉS 2016

Hébergement en appartements diffus

Public

38 ménages logés sur l'année dont :

- 21** couples avec enfants
- 12** femmes isolées avec enfants
- 3** hommes isolés avec enfants
- 2** groupes avec enfants

172 personnes dont :

- 63** adultes
- 109** enfants (dont 12 sont majeurs)

Activité

Taux d'occupation : **86,5 %**
36 423 journées réalisées

Modes d'action

21 ménages en CHRS éclaté dont :

- 5 ménages ont bénéficié d'un accompagnement sans hébergement en aval de la prise en charge,
- 2 ménages ont bénéficié d'un accompagnement sans hébergement en amont de la prise en charge.

14 ménages en bail glissant dont **7** ont bénéficié d'une régularisation au titre de la circulaire VALLS dont :

- 4 ménages ont bénéficié d'un accompagnement sans hébergement en aval de la prise en charge,
- 1 ménage a bénéficié d'un accompagnement sans hébergement en amont de la prise en charge.

3 ménages en accompagnement sans hébergement.

Flux

14 ménages / **65** personnes admises
17 ménages / **75** personnes sorties

Orientations des ménages à l'issue de la prise en charge

Logement autonome	16 ménages
Hébergement collectif d'insertion ou diffus	1 ménage

Durée moyenne de séjour : **15,94** mois

21 ménages présents au 31 décembre 2016, soit **97** personnes

ACTIVITÉS 2016

Logements Transitoires

Public

32 ménages logés sur l'année dont :

14 femmes isolées

13 hommes isolés

3 femmes isolées avec enfants

2 hommes isolés avec enfants

37 personnes dont :

32 adultes

5 enfants (dont 2 enfants majeurs)

Activité

Taux d'occupation : **111 %**

8 546 journées réalisées

Flux

14 ménages / **16** personnes admises

15 ménages / **16** personnes sorties

Orientations des ménages à l'issue de la prise en charge

Logement autonome **7** ménages

Résidence sociale **3** ménages

CHRS **2** ménages

Hébergement par un tiers **1** ménage

Fin de prise en charge **1** ménage

Incarcération **1** ménage

Durée moyenne de séjour : **17,22** mois

17 ménages présents au 31 décembre 2016, soit **21** personnes

ACTIVITÉS 2016

Accompagnement Vers et Dans le Logement

Public

79 ménages rencontrés sur l'année dont :

- 31** hommes isolés
- 19** femmes isolées avec enfants
- 16** couples avec enfants
- 8** femmes isolées
- 5** couples sans enfant

171 personnes dont :

- 96** adultes
- 75** enfants

Activité

Nombre de mois mesure : **118**

Résultats de fin de mesure

Diagnostiques réalisés (avec adhésion complète du ménage)

Relais service social départemental (SSD) : _____ **7** ménages
Accompagnement Social Lié au Logement
(demande faite par AVDL) : _____ **5** ménages
Relais Conseillère en Économie Sociale et Familiale : _____ **3** ménages
Relais service social Employeur : _____ **2** ménages
Orientation C.H.R.S : _____ **2** ménages
Relais référent unique (hors service social départemental) : _____ **1** ménage
Relais CMP : _____ **1** ménage

Sans orientation :

Ne souhaite pas d'accompagnement social : _____ **7** ménages
En capacité d'effectuer les démarches en autonomie : _____ **4** ménages
Dettes soldées : _____ **3** ménages
A quitté le logement : _____ **2** ménages
Protocole d'accord signé : _____ **1** ménage
Refus orientation hébergement : _____ **1** ménage
Décédé : _____ **1** ménage

Diagnostiques réalisés (sans adhésion complète du ménage)

Sans orientation :

Plus de contact : _____ **13** ménages
Ne souhaite pas d'accompagnement social : _____ **11** ménages

Diagnostiques en cours au 31 décembre 2016 : _____ 15

INTRODUCTION	4
1 PRESTATIONS ET MODE D’ACTIONS	4
1.1 Missions et objectifs	4
1.2 Mode d’hébergement	5
1.2.1 ARS Camille Mathis CHRS collectif	5
1.2.2 ARS Camille Mathis CHRS diffus	5
1.2.3 Le service des logements transitoires – LT	6
1.2.4 L’Accompagnement Vers et Dans le Logement – AVDL Diagnostic	6
1.3 Publics cibles.....	6
1.4 Prise en charge/Accompagnement des publics	7
1.4.1 ARS Camille Mathis CHRS collectif	8
1.4.2 ARS Camille Mathis CHRS diffus	8
1.4.3 Les Logements Transitoires	8
1.4.4 L’AVDL.....	9
1.5 Procédure d’admission.....	9
1.6 Gestion des ressources/Participation financière	9
1.6.1 ARS Camille Mathis collectif 35-37.....	11
1.6.2 ARS Camille Mathis CHRS diffus	11
1.6.3 Logements Transitoires	11
1.7 Caractéristiques de la vie collective	12
2 DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS EN 2016 EN CHRS COLLECTIF	18
2.1 Admissions de longue durée liées à l’activité d’hébergement	18
2.2 Les mises à l’abri – MAA.....	19
2.3 Nombre de journées réalisées séjours longue durée.....	19
2.4 Nombre de journées réalisées MAA.....	19
2.5 Familles composées exclusivement d’enfants de moins de 3 ans	19
2.6 Motif de la demande	20
2.7 Origine de la demande	20
2.8 Secteur d’origine	21
2.9 Situation antérieure d’habitat.....	21
2.10 Nationalité	22
2.11 Motif de sortie.....	22
2.12 Orientation géographique en logement.....	23

2.13	Implantation géographique à l'issue de la PEC	23
2.14	Durée de séjour	24
3	 DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS EN 2016 EN CHRS DIFFUS	25
3.1	Typologie des ménages	25
3.2	Typologie des mesures	25
3.3	Origine des demandes	26
3.4	Motif de la demande	27
3.5	Secteur d'origine	27
3.6	Situation antérieure	28
3.7	Nationalités	28
3.8	Orientation des ménages	29
3.9	Implantation géographique à la sortie	29
3.10	Ressources à la sortie	29
3.11	Durée de séjour	30
4	 LOGEMENTS TRANSITOIRES	31
4.1	Composition des ménages	31
4.2	Type de public	32
4.3	Situation antérieure des ménages	32
4.4	Orientation à la sortie	33
4.5	Implantation géographique à la sortie	33
4.6	Durée de séjour	33
5	 AVDL - ANALYSE QUANTITATIVE ET QUALITATIVE DE LA MISSION AVDL	
« DIAGNOSTIC »	35
5.1	Origine de la demande	35
5.2	Typologie des ménages	35
5.3	Détails des problèmes locatifs et d'hébergement	36
5.4	Provenance géographique.....	36
5.5	Détails bailleurs	37
5.6	Montant des dettes locatives.....	37
5.7	Ressources des ménages.....	38
5.8	Mesures totales orientées dans le cadre de la procédure.....	39
5.9	Durées des mesures	39
5.10	Préconisations fin de mesure au stade de l'assignation	40
5.11	Veille sur objectif (à 3 mois)	41

6	DEMARCHE DE PROJET ET D'AMELIORATION CONTINUE	42
6.1	Projet d'établissement	42
6.2	Evaluation interne	43
6.2.1	Principaux constats sur la thématique "l'accès à l'autonomie par l'obtention d'un logement et la capacité à s'y maintenir"	44
6.2.2	Principaux constats sur la thématique "la qualité de l'accueil et de l'admission"	46
6.3	Evaluation externe	52

RAPPORT D'ACTIVITE

ARS CAMILLE MATHIS 2016

Introduction

Cette année, le travail sur le projet d'établissement s'est poursuivi mais a pris du retard. Il devrait se finaliser en 2017. L'ensemble des groupes de travail ont rendu leurs écrits et réflexions. Il nous reste désormais à construire le projet pour les 5 années à venir.

Ce projet devra évidemment tenir compte notamment de l'évolution du public accueilli. Nous continuons en effet de constater que la proportion de ménages issus de l'asile ou d'autres formes migratoires est en augmentation et ceci depuis 3 ans. Cette situation est le reflet des arrivées qui se poursuivent sur notre territoire de personnes fuyant leur pays pour des raisons politiques mais aussi économique et sanitaire.

En matière d'insertion par l'habitat, les résultats restent satisfaisants. Ils s'améliorent même sur le CHRS diffus duquel 9 personnes sur 10 sortent vers le logement de droit commun. Par contre, les durées d'hébergement s'allongent encore cette année.

1 PRESTATIONS ET MODE D' ACTIONS

ARS Camille Mathis dispose aujourd'hui de quatre services distincts et/ou complémentaires :

- un CHRS collectif de 65 places
- un CHRS en logement diffus de 115 places
- un service de Logements Transitoires (LT) de 21 logements
- un dispositif d' « Accompagnement Vers et Dans le Logement-AVDL » mission Diagnostic, mis en place en avril 2014

Soit au total environ 200 places d'hébergement permettant de répondre au mieux à la diversité des besoins et demandes exprimées sur le territoire.

Cet établissement se situe au 37 boulevard d'Austrasie (locaux d'hébergement collectifs et locaux d'activité) et les logements diffus et logements meublés transitoires sont répartis sur l'ensemble de la communauté urbaine du Grand Nancy.

1.1 Missions et objectifs

Pour sa partie CHRS, la mission générale d'ARS Camille Mathis est définie par l'article L. 312-1-I-8 du CASF : « les établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse. »

A ce titre, l'établissement assure trois des quatre missions essentielles auprès des personnes en détresse :

- l'hébergement, individuel et collectif,
- le soutien et l'accompagnement social,
- la prévention des expulsions locatives, l'habitat indigne et le DALO,
- l'adaptation à la vie active et l'insertion sociale.

Les objectifs de l'établissement sont :

- Organiser un accompagnement éducatif individualisé et adapté de préparation à la maîtrise de sa vie quotidienne (recouvrement des droits, hygiène de vie, gestion des contraintes domestiques, assainissement des situations budgétaires et administratives, démarche d'insertion sociale...),
- Accompagner dans les démarches actives d'insertion par le logement,
- Assurer une fluidité des parcours par des durées d'accès au logement les plus courtes possible,
- Développer un réseau de partenaires autour du projet d'établissement du CHRS ARS Camille Mathis,
- Prévenir les expulsions locatives et lutter contre l'habitat indigne.

1.2 Mode d'hébergement

1.2.1 ARS Camille Mathis CHRS collectif

Le site collectif concentre ses hébergements au 35 et 37 boulevard d'Austrasie à Nancy. Il est composé de :

- 14 unités de vie modulables équipées chacune de blocs sanitaires et de kitchenettes (37)
- 4 chambres meublées au sein d'une unité de vie bénéficiant d'un environnement sécurisé (35)

Des espaces collectifs (restauration, lingerie, salle de jeux...) sont à la disposition des résidents.

1.2.2 ARS Camille Mathis CHRS diffus

Il s'appuie sur trois modes d'intervention complémentaires :

- L'intervention « sans hébergement » qui s'adresse en majorité à des ménages déjà logés, et qui éprouvent des difficultés à s'y maintenir (procédures d'expulsion locative, logements insalubres...). Ce mode d'action, qui s'appuie sur une évaluation-action complète et précise de la situation, peut conduire à un maintien dans le logement (régularisation des problèmes) ou à une orientation vers un hébergement ou logement plus adapté. Le nombre de mesures par an est variable et s'intègre dans la capacité totale du CHRS diffus,
- L'intervention en hébergement simple dit « CHRS éclaté » : des logements sociaux sont mobilisés auprès des bailleurs, meublés et occupés tour à tour par un ménage hébergé. La sortie des occupants vers un logement autonome est alors visée. Le service dispose en 2016 de 13 logements meublés dont l'immeuble du 43 boulevard d'Austrasie comprenant 4 logements.
- L'intervention en hébergement avec bail glissant : un logement est mobilisé pour un ménage déterminé au moment de la signature du bail. Au terme de la prise en charge, le bail a vocation à être transféré aux occupants. Leur nombre de 14 logements en 2016, est variable chaque année et s'intègre également dans la capacité totale du CHRS diffus. En 2016, le service a accueilli de nouveaux ménages émanant d'une régularisation du séjour. La mission initialement « VALLS » s'est étendue à d'autres statuts (VPF principalement).

1.2.3 Le service des logements transitoires – LT

Ce service d'une capacité de 21 logements, relevant d'un dispositif d'urgence, est constitué de meublés de type studios ou T1 concentrés principalement sur 2 hôtels sociaux à Nancy et sur une maison (2 appartements) à Vandœuvre-lès-Nancy. Le public accueilli en LT doit être en situation de rupture d'hébergement et la situation sociale est doit être, autant que faire se peut, assez proche du relogement.

La typologie des logements ne permet pas d'accueillir des ménages de grande composition, essentiellement des personnes seules, en couple ou avec un enfant.

1.2.4 L'Accompagnement Vers et Dans le Logement – AVDL Diagnostic

L'AVDL n'est pas un dispositif d'hébergement mais un dispositif d'accompagnement spécifique au regard du logement. La circulaire du 19 juillet 2010 ainsi que le référentiel de l'AVDL et de la gestion locative adaptée de janvier 2011 définissent la mesure AVDL comme une prestation individuelle, fournie sur une période donnée, à une personne dont le problème de maintien ou d'accès au logement provient de difficultés financières, de difficultés d'insertion sociale ou d'un cumul de ces difficultés. L'accompagnement vise à permettre à la personne d'accéder à un logement et/ou à s'y maintenir durablement en bénéficiant des droits et en respectant les obligations des locataires. L'objectif visé est l'autonomie de la personne dans la prise en charge de sa situation de logement.

A la différence de l'ASLL, l'AVDL peut être mise en place sans demande du ménage par le biais d'une mesure « diagnostic ». Cette mesure a alors comme objectif d'aller à la rencontre de la personne pour évaluer sa situation au regard du logement et évaluer sa possible collaboration pour un accompagnement dans la résolution de ses difficultés et la réalisation de ses projets. A l'issue de ce diagnostic, si l'adhésion à un accompagnement est possible, des orientations sont préconisées vers d'autres dispositifs de droit commun (service social de secteur, ASLL, SIL, hébergement...).

En 2016, l'intervention du travailleur social a lieu à tous les stades de la procédure d'expulsion.

1.3 Publics cibles

L'établissement s'adresse à toute catégorie de ménages qui connaît des difficultés plus ou moins graves selon le mode d'intervention :

- hommes seuls,
- femmes seules,
- couples sans enfant,
- couples avec enfants,
- familles monoparentales

En CHRS, sont principalement hébergés des ménages qui cumulent diverses difficultés qui s'imbriquent entre elles et qui sont de plus en plus complexes à prendre en charge. Ces difficultés sont principalement :

- d'ordres financiers (absence de ressource, endettement et surendettement, gestion désordonnée des ressources),
- d'ordres administratifs (droit au séjour en cours de régularisation, non accès aux droits sociaux),
- d'ordre sanitaires (problèmes de santé physique et psychique) associés le plus souvent à des conduites addictives (drogues, alcool, médicaments).

En CHRS collectif, les ménages hébergés rencontrent, en premier lieu, des difficultés spécifiques en lien avec la gestion des actes de la vie quotidienne :

- gestion désordonnée des rythmes de vie pour les parents et leurs enfants,
- absence d'autonomie dans la gestion des repas, dans l'entretien du linge et l'entretien ménager,
- difficultés à prendre en charge et assurer le suivi des démarches administratives,
- difficultés à gérer le budget familial et assurer le paiement des charges prioritaires,
- absence de ressources permettant d'assurer les besoins primaires,
- absence d'organisation ou immobilisation dans les différentes démarches au quotidien,
- difficultés éducatives, accompagnées ou non des services de l'Aide Sociale à l'Enfance.

En CHRS éclaté, les ménages éprouvent, pour la plupart, les mêmes difficultés que ceux accueillis sur un site collectif mais font preuve d'une plus grande autonomie dans la gestion de la vie quotidienne. Ils subviennent à leurs besoins primaires (charges d'hébergement ou de logement et subsistance), assument la gestion du quotidien tout en ayant besoin d'un accompagnement social global. Sauf situation particulière, les ménages accueillis en CHRS éclaté doivent disposer de ressources (prestations sociales à minima) pour pouvoir s'acquitter mensuellement d'une participation financière.

En logement transitoire, les personnes rencontrent des difficultés essentiellement centrées sur le logement et les perspectives de relogement doivent être à court ou moyen terme. Les personnes perçoivent à minima les prestations sociales pour s'acquitter d'une participation forfaitaire.

L'AVDL concerne tous les catégories de ménages, éprouvant pour la majorité des difficultés à se maintenir dans leur logement et à bien y vivre. En 2016, ces ménages ont été pour la plupart identifiés dans le cadre d'une procédure d'expulsion locative, n'ayant répondu à aucune sollicitation des services de droits communs, n'ayant pas exprimé de demande d'accompagnement.

1.4 Prise en charge/Accompagnement des publics

Des principes communs aux différents modes d'actions définissent l'accompagnement des publics par l'établissement :

- Accompagnement social global pour les CHRS et accompagnement social spécifique pour l'AVDL et les LT (même si les travailleurs sociaux sur les logements transitoires n'ont pas le statut de référent unique, l'accompagnement proposé tend vers l'approche globale),
- Accompagnement individuel et/ou collectif (actions thématiques),
- Usager considéré comme acteur principal de son projet de vie,
- Désignation systématique d'un binôme référent (site collectif) ou d'un référent social unique (SIL, LT et AVDL),
- Le logement considéré comme le fondement du travail d'accompagnement,
- Recherche et sollicitation des partenaires et réseaux,
- Respect et mise en œuvre du droit des usagers.

Pour les dispositifs d'hébergement, les étapes d'admission, de renouvellement de prise en charge, de demande de logement aux bailleurs, de transfert de bail et de fin de prise en charge font systématiquement l'objet de rapports sociaux actualisés, signés par le ménage et validés par les services de l'Etat.

L'admission entraîne la signature d'un contrat de séjour entre la famille et l'établissement et conduit à l'élaboration du projet personnalisé contractualisé avec elle. Ce projet se décline sous la forme d'un plan d'actions concrètes, déroulant « qui fait quoi » et les échéances pour y parvenir. Chaque projet est reconduit temporairement ou s'achève définitivement par une évaluation.

Pour les LT, des objectifs de travail sont déclinés dans le contrat d'occupation, signé entre le bénéficiaire et l'ARS.

Les durées de prise en charge sont variables et fonction de la complexité des problématiques rencontrées par les personnes à l'entrée dans les dispositifs. Elles varient en moyenne de 6 à 18 mois.

Pour l'AVDL, la fin de mesure « diagnostic » conduit à l'élaboration d'une note synthétique adressée aux services de l'Etat (DDCS) précisant le diagnostic de la situation et la mobilisation de la famille dans la prise en compte de ses difficultés. Les éléments constituant cette note détermineront les suites de la procédure. La durée de la mesure AVDL « diagnostic » initialement de 1 mois, en accord avec les services de l'Etat, s'est étendue à 2 ou 3 mois, en fonction de la complexité de la situation.

1.4.1 ARS Camille Mathis CHRS collectif

L'accompagnement en CHRS est dit global, il repose sur un modèle qui appréhende le ménage dans la globalité de ses difficultés et s'intéresse à l'ensemble des dimensions du champ de l'insertion sociale et professionnelle.

L'activité de l'équipe du CHRS collectif se décompose autour de 2 fonctions spécifiques :

- La gestion de la collectivité et des actes de la vie quotidienne assurée par les travailleurs sociaux de collectivité,
- L'accompagnement social et éducatif par les travailleurs sociaux de suivi.

Ces deux fonctions sont complémentaires et doivent concourir ensemble à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet personnalisé de la ou des personnes hébergées sur le collectif. La désignation d'un binôme d'accompagnement (TS de suivi + TS de collectivité), dès l'accueil, doit permettre de répondre le plus efficacement possible aux objectifs du CHRS collectif.

L'accompagnement en binôme d'intervention se décline tout le long de l'hébergement, avec des réajustements si nécessaire (synthèses régulières), jusqu'à la sortie du ménage. Les objectifs des prises en charge et plans d'action sont formalisés avec les ménages par le biais des contrats de séjour et projets personnalisés.

1.4.2 ARS Camille Mathis CHRS diffus

Quel que soit le mode d'action (ASSH, CHRS Eclaté ou CHRS BG), l'accompagnement exercé par le travailleur social est individuel, global et inclut toutes les problématiques sociales (administratives, financières, judiciaires, médicales, professionnelles, éducatives, scolaire, d'habitat,...). Tous les relais, partenariats, toutes les orientations vers des services adaptés à la résolution des problèmes peuvent être envisagés en fonction de la complexité et de la particularité des situations.

L'implication du bénéficiaire est toujours privilégiée, pour le préparer à son autonomie. La prise en charge sociale est adaptée aux rythmes et possibilités de chacun et repose sur sa libre adhésion.

Une grande partie de l'action se centre autour de la problématique logement et de la consolidation du retour à une gestion locative responsable et durable.

Les objectifs des prises en charge et plans d'action sont formalisés avec les ménages par le biais des contrats de séjour et projets personnalisés.

1.4.3 Les Logements Transitoires

L'accompagnement social en logement transitoire est défini comme une action éducative centrée sur la personne, et qui agit sur l'environnement : elle vise son insertion globale dans la société, en tenant compte de tous les paramètres sur lesquels il y a lieu d'intervenir.

La gestion locative adaptée se centre sur le rapport du ménage accueilli avec son habitat. C'est une action éducative basée sur l'intégration dans l'immeuble et l'investissement du logement sous tous ses aspects (hygiène, organisation, démarches diverses, santé, justice, etc.).

Le travailleur social est amené à intervenir dans des domaines très divers auprès des ménages. Ils entreprennent avec les usagers des démarches diverses liées à l'administratif, au social, au judiciaire, au médical, à l'emploi, la formation, l'école, l'éducatif, l'alimentation...et sollicitent autant que faire se peut les partenariats et réseaux spécifiques.

L'accompagnement doit garantir l'évolution de la situation, en rendant la personne actrice de ses démarches et de son parcours personnel, pour mieux la préparer à son autonomie future.

1.4.4 L'AVDL

L'AVDL correspond à des mesures exclusivement ciblées sur l'accès et le maintien dans le logement et non un accompagnement global des ménages. Cette action s'inscrit en complémentarité des actions existantes avec comme priorité le recours à l'AVDL pour éviter les ruptures et le recours éventuel à un hébergement.

Cette mesure est d'une durée allant de 1 à 3 mois, sur le principe d'« aller vers » les personnes afin de renouer le contact, d'évaluer la situation au regard du logement et les « remobiliser » sur la prise en charge de leurs difficultés.

1.5 Procédure d'admission

Les admissions sur l'établissement sont en partie confiées au Service Intégré d'Accueil et d'Orientation de Meurthe et Moselle (SIAO 54).

Une convention a été signée le 31 octobre 2011 entre le SIAO-54 et l'ARS définissant les relations contractuelles relatives aux mouvements d'admission et de sortie des usagers des structures d'hébergement.

Des commissions inter-CHRS, distinguant personnes isolées et familles, se réunissent par quinzaine en présence du chef de service, animées par le SIAO-54, lors desquelles sont mises en relation les demandes d'hébergement (émanant de l'ensemble des prescripteurs potentiels) avec les disponibilités des différentes structures.

L'établissement fait partie intégrante de cette convention à l'exception :

- De « Camille Mathis CHRS diffus » qui reste décisionnaire des admissions pour l'entrée en bail glissant et accompagnement sans hébergement (en effet, le principe d'entrée sur un bail glissant demande un travail préalable de partenariat avec les bailleurs, en marge de l'action du SIAO),
- de l'ADVL (situations identifiées avec les services de l'Etat).

Toutefois, le directeur d'établissement dispose d'un droit de veto sur l'admission, qu'il doit impérativement motiver au regard de la situation du ménage vis-à-vis du projet d'établissement.

1.6 Gestion des ressources/Participation financière

L'admission en CHRS est très souvent synonyme de situation financière dégradée voire très dégradée. Les objectifs de travail, centrés sur la gestion budgétaire, sont de repérer les difficultés et potentialités des ménages, d'aider à retrouver un équilibre financier en régularisant les dettes, d'accompagner les ménages dans les différentes démarches et permettre aux personnes de retrouver un équilibre nécessaire pour construire le nouveau projet.

Lors du 1^{er} entretien avec le travailleur social, un état des lieux de la situation financière est fait. Le principe de participation financière explicité à l'admission est de nouveau présenté. Un budget

prévisionnel mensuel est alors établi tenant compte des différentes charges (dettes, plan d'apurement en cours, dépenses quotidiennes, participation financière...) et va permettre d'identifier la capacité d'épargne mobilisable par le ménage. Ce budget est réévalué chaque mois (budget réel).

L'incitation à l'épargne est forte, elle s'inscrit dans une démarche éducative et citoyenne de responsabilisation des ménages. L'épargne est en effet essentielle à un relogement dans les meilleures conditions.

Pour coordonner et structurer ce travail d'aide à la gestion budgétaire, un compte « usager » est créé par le service, dès l'admission, pour chaque ménage. Il comprend 4 rubriques :

- Le compte individuel qui permet de capitaliser l'épargne nécessaire au futur relogement,
- La participation financière (appel et règlement)
- La caution de la chambre ou du logement,
- Les avances et remboursements d'avances.

Tableau récapitulatif des participations à l'hébergement/loyers/caution/épargne/avances et remboursements :

	Collectif	Diffus	LT
Participations	20 % des ressources	<u>CHRS éclaté</u> : montant du loyer (déduction aide au logement) + charges locatives + consommation fluides réelles <u>Bail glissant</u> : idem mais l'usager paye en direct les consommations de fluides	70 € (personne seule) 78 € (2 personnes)
Dépôt de garantie	100 €/chambre	<u>CHRS éclaté et Bail glissant</u> : équivalent à un mois de loyer hors charges	100 €
Epargne	Environ 40 % des ressources	Selon le budget	Selon le budget
Avances financières	En l'absence de ressources (remboursables)	Non avvenu	Non avvenu

1.6.1 ARS Camille Mathis collectif 35-37

Le montant global des participations aux frais d'hébergement dû par les ménages a baissé de 5.5 % par rapport à 2015 (moins de ressources du travail, ménages sans ressources ou aux minimas sociaux).

En 2016, les frais d'hébergement sont honorés pour 98 %.

Année	Montant dû	Montant payé	%
2008	40 998 €	35 347 €	86.22 %
2009	35 914 €	34 159 €	95.11 %
2010	34 054 €	32 183 €	94.50 %
2011	29 219 €	28 828 €	98.66 %
2012	29 304 €	27 101 €	92.48 %
2013	38 645 €	37 271 €	96 %
2014	40 753 €	40 124 €	98.45 %
2015	34 905 €	34 162 €	98 %
2016	32 954 €	32 377 €	98 %

1.6.2 ARS Camille Mathis CHRS diffus

En 2016, tous les ménages accueillis en CHRS éclaté se sont vus appliquer des appels à loyers sur une base de calcul dite « au réel » à savoir loyer résiduel plus les charges de fluides au réel des consommations (relevés des compteurs mensuels).

Logements au 43 (soit 4 logements) :

- 7844 € ont été appelés et 7844 € ont été réglés soit 100 % du total des loyers dus.

CHRS éclatés (soit 9 logements) :

- 14 557 € ont été appelés et 14 154 € ont été réglés soit 97 % du total des loyers dus.

Logements en baux glissants (soit 14 logements) :

- Les loyers sont payés par les familles directement aux bailleurs. Aucun impayé n'a été constaté.

1.6.3 Logements Transitoires

Année	Montant dû	Montant payé	%
2013	15 099 €	11 002 €	73 %
2014	14 523 €	14 449 €	99 %
2015	15 952 €	15 952 €	100 %
2016	15 315 €	15 315 €	100 %

1.7 Caractéristiques de la vie collective

L'accueil et l'hébergement en site collectif imposent aux ménages de respecter des règles de fonctionnement et de vie en collectivité. Si la vie en collectivité génère des contraintes diverses (rythme de vie, hygiène, sécurité, horaires...), il est du rôle des professionnels de terrain et de l'encadrement de veiller à ce que chaque personne bénéficie d'un accompagnement personnalisé qui contribue au développement, au maintien ou au rétablissement de son autonomie.

Toutefois, des logiques organisationnelles et fonctionnelles du service, des obligations et règles sociales s'opposent aux attentes et besoins de la personne, à ses droits et libertés. Par ailleurs, au sein de la vie collective, différentes manifestations peuvent se développer : présence d'une personne dont le comportement est inadapté à la prise en charge proposée (compte-tenu des difficultés qu'elle rencontre qui peuvent relever de santé mentale, d'addictions), non acceptation des règles imposées par le service, rapports de force... Il en résulte alors des perturbations de la vie collective, des tensions entre deux points de vue, qui peuvent aller jusqu'au conflit. Il convient alors de réguler et rechercher l'apaisement. C'est une action courante en CHRS, sur laquelle l'encadrement intervient, dès lors que le fonctionnement de la collectivité est mis à mal.

Des réflexions sont régulièrement menées avec l'équipe éducative pour la mise en place d'actions visant à une meilleure gestion de la vie collective (actions de médiation, actions collectives d'animation, changement de module...).

A - Partenariat et réseaux

L'établissement, en fonction des problématiques et besoins des ménages, travaille avec l'ensemble des services sociaux publics et structures privées ainsi qu'avec les administrations et établissements publics. Toutefois, des partenariats privilégiés se sont développés au fil des ans et représentent un atout pour la mise en œuvre du projet de l'établissement. Ces partenariats concourent à développer et entretenir des pratiques professionnelles complémentaires, au niveau local, dans l'intérêt des publics accompagnés. Ils concernent toutes les thématiques.

THEMATIQUE	PARTENAIRES PRINCIPAUX	ACTIVITES
PREVENTION DES EXPULSIONS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale / Conseil Départemental	Participation aux CT DAL – Repérage des dossiers aux différents stades de la procédure pour mandatement AVDL diagnostic
LOGEMENT	OPH, MMH, SLH, BATIGERE, ICF, PRESENCE HABITAT, EHC	Mise à disposition de logements par les bailleurs sociaux pour y installer des places CHRS. Rencontres mensuelles pour étudier les demandes de relogements.
SANTE	Centre Psychothérapique de Nancy	Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP) : sollicitation de l'équipe EMPP pour les résidents et en soutien de l'équipe éducative

	Maison des Addictions	Permanences sur site un vendredi matin chaque quinzaine
	Collectif National « Octobre Rose » Nancy Ville Santé et CUGN	Marche contre le cancer du sein le 2 octobre 2016
	Praticiens médicaux et paramédicaux du quartier	Sollicitations régulières des praticiens locaux. Liens avec la pharmacie « des Deux Rives »
PETITE ENFANCE /JEUNESSE	Mairie de Nancy service « petite enfance »	Haltes garderie municipales « Claudion » et René II
	Ville de Nancy / MJC ¹ Henri Bazin	Subvention annuelle de la ville : en 2016, 6 familles ont été concernées pour 13 enfants inscrits dans le cadre du CLSH correspondant au total à 175 jours d'inscription (contre 34 en 2015). Membre de droit au Conseil d'Administration
	Ecoles maternelles et primaires collèges	Les enfants accueillis sur Camille Mathis sont systématiquement scolarisés à l'admission au CHRS auprès de l'établissement scolaire de secteur.
SOCIAL	Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)	1 permanence sur site par mois : 9 permanences ont eu lieu en 2016
	Caisse d'Allocations Familiales de Meurthe et Moselle (CAF)	Permanence sur site : 22 permanences pour 297 dossiers traités, 10 instructions RSA instruites, 2 réunions informatives. Depuis le 1 ^{er} septembre, mise en place d'une permanence par semaine ouverte à tous les services de l'ARS.
	Conseil départemental de Meurthe et Moselle (CD 54) – Service social de secteur	En lien avec les besoins des résidents
	Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)	En lien avec les besoins des résidents.

¹ Maison de la Jeunesse et de la Culture

EMPLOI	Pôle emploi (réfèrent RSA en CHRS) et Service Territorial Insertion du Conseil Départemental	Mise en place d'un comité technique de suivi trimestriel.
---------------	--	---

B – Expression des résidents

Conformément à la réglementation en vigueur, ARS Camille Mathis, pour sa partie CHRS collectif et diffus, met en œuvre des réunions trimestrielles pour encourager et favoriser l'expression des usagers. Les résidents sont invités par courrier et sensibilisés par leur travailleur social référent à participer à ces temps d'information et d'échanges qui peuvent concernés tous les domaines et interventions liés à la prise en charge à savoir la vie en collectivité et ses règles, les prestations offertes, l'équipement des logements diffus, les relations avec les bailleurs, l'accompagnement social...

Les réunions se déroulent principalement les matins, autour d'un petit déjeuner, en présence de la direction et d'un ou des travailleurs sociaux du service concerné, de surcroit animateur du groupe. Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu, affiché et consultable par les résidents.

C - Animation

L'animation collective est une des missions du centre d'hébergement. Elle apporte des réponses collectives aux problèmes de vie quotidienne des familles, elle développe les solidarités, les initiatives et les échanges, et tend vers un « vivre ensemble ». Elle répond le plus souvent aux besoins et attentes exprimés par les usagers. Nous développons, autant que faire se peut, des conditions favorables au partage et à l'implication de l'ensemble du personnel du service dans les actions proposées.

Chaque travailleur social, chaque personne hébergée ou groupe de personnes hébergées peuvent être à l'initiative de la mise en place d'une action d'animation au CHRS. Au-delà des ressources internes, l'animation est aussi rendue possible grâce aux nombreux partenaires. Ainsi le CHRS ARS Camille Mathis a développé des actions d'animation festives, culturelles, sportives... en privilégiant le partenariat avec le tissu associatif sportif, culturel et caritatif.

Ci-dessous sont présentées les animations qui ont eu lieu en 2016, en partenariat ou en interne de l'établissement, dont ont bénéficié les personnes et familles du site collectif et/ou du CHRS diffus et des Logements Transitoires.

Avec nos partenaires :

- **L'Autre Canal**

Le partenariat avec l'Autre Canal permet aux résidents d'ARS Camille Mathis de bénéficier de places de concert à tarif réduit (3 €) : une trentaine de places ont été vendues aux résidents.

Aussi, un projet musical avec l'artiste Laura Cohen, en lien avec l'Autre Canal, a permis à 3 familles d'être accompagnées dans l'écriture de deux chansons et l'enregistrement d'un CD. Enfin, comme chaque année, des résidents ont eu l'opportunité de visiter la salle de spectacle, les loges, les studios d'enregistrement...

- **Opéra de Nancy**

L'opéra national de Lorraine, par l'intermédiaire de sa chargée du développement public, nous envoie régulièrement la programmation de concerts découverte, pour lesquels, nous pouvons bénéficier de places gratuites. La proposition est alors faite à l'ensemble des personnes accueillies d'assister à ces concerts.

- **Médiathèque de Nancy**

Alors que ponctuellement nous accompagnions des personnes accueillies à la médiathèque, nous avons eu cette année, la proposition d'une visite plus affinée, plus adaptée. Grâce à Anne CHARAUD, chargée de médiation vers les publics les plus éloignés du livre, nous avons organisé, hors temps d'ouverture, une promenade conviviale, puisque terminée par un pot, dans tous les espaces de ce lieu culturel.

La gratuité pour tous les minimas sociaux, les supports musicaux (CD, comptine), l'heure du conte, les méthodes d'apprentissage FLE, les jeux interactifs etc, sont tous les avantages qui ont été présentés et qui ont retenu l'attention des personnes présentes. Il est à noter que les résidentes déjà accoutumées à l'objet livre ont tiré un meilleur profit de cette visite en prenant une carte d'abonnement sur le champ. La médiathèque est un véritable vivier dans la ville et l'objectif serait pour nous de régulariser ces sorties.

- **Ville de Nancy**

Mise à disposition de places gratuites pour les matchs de l'ASNL Football et du SLUC Nancy-Basket depuis septembre 2016. Ont été concernés 6 matchs de l'ASNL et 7 matchs du SLUC, 10 ménages concernés sur le site collectif 7 ménages sur les services extérieurs (site diffus et LT).

- **MJC Bazin**

Depuis plusieurs années, un partenariat entre la MJC Henri Bazin et le CHRS Camille Mathis existe. La ville de Nancy met à disposition du CHRS une subvention annuelle de 1 300 € dans le but de permettre aux familles accueillies d'accéder aux différentes activités offertes par la MJC ainsi que le Centre de Loisirs Sans Hébergement (CLSH).

Le CLSH a été fortement sollicité par les familles présentes sur le CHRS en 2016. En chiffre : 6 familles concernées, 13 enfants inscrits, soit 175 jours d'inscription dont 125 jours pris en charge par la subvention à 50 % et 50 jours à 100%.

- ✓ **Ateliers cuisine** : l'année 2016 a permis au partenariat MJC/Camille Mathis de pérenniser les ateliers et stages qui historiquement étaient au cœur du partenariat. Ainsi, nous avons pu maintenir des ateliers cuisine qui se sont déroulés au sein de la nouvelle cuisine de la MJC. Ces ateliers ont été principalement destinés aux adultes. Les ateliers ont permis aux personnes s'étant mobilisées sur ces actions de retrouver du plaisir à cuisiner, de reprendre confiance en elles, de partager un moment agréable et convivial et de partager leurs créations avec les autres résidents. En chiffre : il a été organisé 1 atelier sur chacun des 2 premiers trimestres 2016 - En moyenne 7 personnes ont été inscrites sur les ateliers, les ateliers se sont déroulés en moyenne sur une durée de 1 à 2 jours.
- ✓ **Stage Mosaïque** : en décembre 2016, nous avons été contactés par une stagiaire de la MJC pour mettre en place une action autour de la création d'une grande fresque en mosaïque, la mise en œuvre du projet devrait avoir lieu début 2017.

- **Aide aux devoirs**

Tous les jeudis de 16h45 à 17h30 jusqu'en octobre puis les mardis de 16h45 à 18h, une institutrice retraitée intervient bénévolement au CHRS. Elle propose une action d'aide aux devoirs aux enfants scolarisés à l'école primaire et au collège. Elle fait également le lien avec les instituteurs/enseignants le cas échéant. Les séances une fois par semaine se déroulent dans une salle dédiée du CHRS. Le nombre d'enfants participants est variable selon les mouvements des familles sur l'établissement.

- **Apprentissage du français « du quotidien »**

Suite au bon résultat de cet essai en 2015, nous l'avons maintenu sur l'année 2016. Animée par deux bénévoles, cette action de soutien à l'apprentissage de la langue reste axé sur la vie quotidienne : connaître et savoir utiliser le vocabulaire du quotidien, être en capacité de prendre un bus pour se rendre dans une administration (préfecture, mairie...), reconnaître et lire un courrier... Depuis octobre, une seule bénévole intervient à raison d'un atelier par semaine avec un petit collectif (4 à 5 femmes concernées et mobilisées). Au-delà de l'objectif premier, la convivialité que génère cette action avec le petit groupe est enrichissante pour les femmes concernées.

Interne au service :

- **Fête de Pâques** : mise en place d'un atelier décoration « Pâques » suivi d'un goûter et d'une chasse à l'œuf,

- **Barbecue du 7 juillet 2016** : repas festif d'été organisé sur le site collectif de l'établissement. Un atelier culinaire a eu lieu l'après-midi mobilisant les familles (adultes et enfants) pour une partie de la préparation du repas (salades et desserts), puis la réalisation d'un barbecue de viandes grillées. Ambiance festive, musicale et colorée grâce à la présence d'une troupe de danse orientale. Soirée dansante et projection de la demi-finale de l'euro 2016. Ce repas est un temps fort de l'année que les familles apprécient toujours autant,

- **Halloween** : mise en place d'un atelier décoration, déguisement autour d'un goûter,

• **Saint Nicolas** : Après midi musical, suivi de la venue du Saint Nicolas pour une distribution de friandise et un gouter convivial, l'après midi s'est terminée par une démonstration de capoeira. Projection Cinéma sur le site collectif le 21 décembre 2016 : après-midi festive dans une vraie ambiance cinéma, projection d'un film sur grand écran avec distribution de pop-corn,

• **Festivités de fin d'année** :

- ✓ Arbre de Noël avec présence du Père Noël pour le goûter et la distribution des cadeaux offerts par l'établissement, Repas de Noël : atelier culinaire (toasts et petits fours), repas de fête et soirée dansante.
- ✓ Repas de Nouvel An : atelier culinaire (toasts), repas du réveillon et soirée Karaoké.

L'année 2016 a permis à l'équipe éducative de travailler sur un certain nombre de projet permettant de renforcer la convivialité durant la prise en charge des familles. Ainsi en 2017 devrait voir le jour au sein de l'établissement :

- Un espace « détente », qui prendra l'aspect d'un salon avec mobiliers, décorations, Tv... Cet espace servira aussi bien pour des temps de loisirs (projection de films ou d'événements), qu'à des actions ponctuelles informatives ou consultatives.
- La mise en place d'un programme favorisant l'accès à la culture et aux loisirs des résidents sur l'extérieur, ce qui nous permettra par ailleurs de développer notre réseau partenarial,
- La finalisation du poste informatique résident, l'actuel n'étant pas assez performant, afin de lutter contre la fracture numérique et permettre à tout à chacun l'accès à l'outil informatique en prévoyant des actions de sensibilisation et de formation auprès des résidents.

2 DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS EN 2016 EN CHRS COLLECTIF

Le ménage type accueilli sur le CHRS collectif en 2016 est :

- ✓ Une femme avec ou sans enfant,
- ✓ De moins de 35 ans,
- ✓ Victime de violences conjugales ou en rupture de cohabitation,
- ✓ Orientée par le SAO de Nancy,
- ✓ Antérieurement en logement personnel ou hébergée par un tiers,
- ✓ Sans ressource ou bénéficiaire du RSA.

2.1 Admissions de longue durée liées à l'activité d'hébergement

Admissions en longue durée	2016						2015					
	Ménages		Adultes		Enfants		Ménages		Adultes		Enfants	
Femmes isolées avec enfants	5	22%	28	56%	53	84%	26	45%	26	43%	44	92%
Couples avec enfants	3	13%	6	12%	9	14%	4	7%	8	13%	4	8%
Hommes isolés avec enfants	1	4%	1	2%	1	2%						
Couples sans enfant	1	4%	2	4%			1	2%	2	3%		
Totaux Familles	10	43%	37	74%	63	100%	31	53%	36	57%	48*	100%
Femmes isolées	13	57%	13	26%			27	47%	27	43%		
Totaux	23	100%	50	100%			58	100%	63	100%		

* 1 enfant est majeur en 2015

Pour un total de 113 personnes (111 personnes en 2015) chiffre stable, les femmes isolées avec enfants et les femmes isolées sans enfant représentent de nouveau le public majoritaire représentant 89 % des ménages pour 82 % des adultes. Cette tendance existe et augmente depuis 2013 au détriment de l'accueil des couples avec enfants qui n'ont cessé de diminuer depuis 2013.

En revanche, le nombre d'adultes a diminué, passant de 63 adultes en 2015 à 50 en 2016 tandis que le nombre d'enfants a quant à lui augmenté passant de 48 enfants en 2015 à 63 enfants en 2016 soit une évolution de 31 %.

Comme en 2015, le motif de la demande « victime de violence » et « rupture de cohabitation » caractérisent ce public de femmes accompagnées ou non d'enfants. Auparavant, c'était le motif « problèmes locatifs et d'hébergement » qui était le plus important et qui avait pour conséquence l'accueil de couples avec ou sans enfant, en situation d'impayés locatifs et/ou d'expulsion locative ou sans hébergement.

2.2 Les mises à l'abri – MAA

Admissions de courte durée mises à l'abri	2016						2015					
	Ménages		Adultes		Enfants		Ménages		Adultes		Enfants	
Femmes isolées avec enfants	12	41%	12	38%	14	88%	19	28%	19	25%	28	67%
Couples avec enfants	2	7%	4	13%	2	13%	6	22%	12	16%	14	33%
Couples sans enfants	1	3%	2	6%			1	2%	2	2%		
Isolés en cohabitation							1	2%	2	2%		
Totaux Familles	15	52%	18	56%	16	100%	27	39%	35	45%	42	100%
Femmes isolées	14	48%	14	44%			42	61%	42	55%		
Totaux	29	100%	32	100%			69	100%	77	100%		

Ces prises en charge, liées à l'urgence sociale, sont courtes et ponctuelles. Elles répondent essentiellement aux sollicitations des Services d'Accueil et d'Orientation (Nancy-agglomération et Territoires) et du 115. Ces Mises à l'Abri ont fortement baissé en 2016, elles ont concerné 48 personnes en 2016 contre 119 en 2015. 2 raisons peuvent expliquer cette baisse :

- Orientation pour MAA sur le CTH Faron pour le public relevant de l'asile,
- Réduction d'un bureau sur les 2 jusqu'alors mis à disposition à l'accueil du site collectif, ce qui a réduit de fait nos capacités de prise en charge en dépannage.

2.3 Nombre de journées réalisées séjours longue durée

Nbre de journées réalisées séjours longue durée	personnes	nuitées
	113	18 090

2.4 Nombre de journées réalisées MAA

Nbre de journées réalisées mises à l'abri	personnes	nuitées
	48	43

2.5 Familles composées exclusivement d'enfants de moins de 3 ans

Familles composées exclusivement d'enfants de moins de trois ans	2016						2015					
	Ménages		Adultes		Enfants		Ménages		Adultes		Enfants	
Femmes isolées avec enfants	4	80%	4	67%	4	80%	10	77%	10	63%	12	80%
Couples avec enfants	1	20%	2	33%	1	20%	3	23%	6	38%	3	20%
Totaux	5	100%	6	100%	5	100%	13	100%	16	100%	15	100%

En 2016, les ménages composés exclusivement d'enfants de moins de 3 ans ne représentent que 12 % du total des ménages (contre 22.5 % en 2015) et les enfants de moins de 3 ans représentent 8 % du total des enfants. L'augmentation du nombre d'enfants en 2016 (+31 %) concerne les enfants de plus de 3 ans.

2.6 Motif de la demande

Motif de la demande	2016				2015			
	Ménages		personnes		Ménages		personnes	
Victime de violences	17	37%	40	35%	17	29%	37	33%
Rupture de cohabitation	12	26%	33	29%	21	36%	36	32%
Expulsion	8	17%	20	18%	8	14%	20	18%
Sortie de structure AHI	3	7%	8	7%	3	5%	7	6%
Réfugié régularisé	3	7%	3	3%	4	7%	4	4%
Autre	2	4%	8	7%	1	2%	3	3%
Logement insalubre	1	2%	1	1%	2	3%	2	2%
Sortie de structure médico-sociale					1	2%	1	1%
Situation d'errance de + de 6 mois					1	2%	1	1%
Totaux	46	100%	113	100%	58	100%	111	100%

La part des ménages accueillis suite à des violences conjugales ou en rupture de cohabitation représente 63 % des ménages. Le pourcentage des ménages issus d'une procédure d'expulsion locative est de 17 % du total des ménages, soit légèrement plus élevé qu'en 2015. En revanche, la part des ménages accueillis suite à des problèmes locatifs et/ou d'hébergement (sans hébergement, expulsion locative, inadaptation du logement, problèmes de convivialité...) ne cesse de diminuer depuis 2013.

2.7 Origine de la demande

Origine de la demande	2016			
	Ménages		personnes	
SAO Nancy	25	54%	68	59%
SAO Lunéville	8	17%	18	16%
SAO Val de Lorraine	6	13%	12	11%
Autres services sociaux	5	11%	12	11%
SAO Terres de Lorraine	1	2%	2	2%
Logement transitoire	1	2%	1	1%
Totaux	46	100%	113	99%

Depuis la mise en place du SIAO 54 en 2011, toutes les demandes d'hébergement sont reçues par les SAO pour évaluation. Le ménage lui-même ou par le biais d'un prescripteur, se rend au sein d'un SAO pour exprimer une difficulté d'hébergement ou de logement et formuler une demande. Les demandes sont ensuite transmises au SIAO 54 pour validation d'orientation vers les différents dispositifs d'hébergement ou de logement.

Pour les 46 ménages accueillis sur le CHRS site collectif, 54 % des demandes proviennent du SAO de Nancy, 17 % du SAO du Lunévillois et 13 % du SAO Val de Lorraine.

2.8 Secteur d'origine

Secteur d'origine	2016				2015			
	Ménages		personnes		Ménages		personnes	
Nancy et agglomération	27	59%	72	64%	37	64%	67	60%
Lunévillois	8	17%	18	16%	4	7%	11	10%
Val de Lorraine	6	13%	12	11%	9	16%	17	15%
Hors département	2	4%	3	3%	2	3%	7	6%
Briey	1	2%	4	4%				
Toulois	1	2%	2	2%	3	5%	5	5%
Mont-Saint-Martin	1	2%	2	2%	1	2%	2	2%
Etranger					2	3%	2	2%
Totaux	46	100%	113	102%	58	100%	111	100%

En lien avec l'origine de la demande, les ménages accueillis proviennent principalement de la métropole du Grand Nancy, du territoire du Lunévillois et du territoire du Val de Lorraine.

2.9 Situation antérieure d'habitat

Situation antérieure d'habitat	2016				2015			
	Ménages		personnes		Ménages		personnes	
Logement personnel	21	46%	57	50%	17	29%	38	34%
Hébergement tiers	14	30%	30	27%	21	36%	43	39%
Hôtel	7	15%	15	13%	11	19%	17	15%
Structure sociale	3	7%	9	8%	5	9%	8	7%
Squat/rue/caravane	1	2%	2	2%	3	5%	4	4%
Structure médicale					1	2%	1	1%
Totaux	46	100%	113	100%	58	100%	111	100%

En 2016, 46 % des ménages hébergés sortent d'un « logement personnel » contre 29 % en 2015 alors que les ménages hébergés chez des tiers représentent 30 % en 2016 contre 36 % en 2015, la tendance depuis 2013 s'est donc inversée en 2016. Concernant ces situations antérieures d'habitat, une corrélation est à faire avec les motifs de demandes d'hébergement (violence conjugale, rupture de cohabitation).

La part des ménages déjà pris en charge (Hôtel, structure sociale, structure médicale...) représente 22 % en 2016 contre 30 % en 2015. Cette part fluctue entre 20 et 30 % depuis 2013.

2.10 Nationalité

Nationalité	2016		2015	
	personnes		personnes	
Française	66	58%	72	65%
Etrangère hors UE	46	41%	35	32%
Etrangère UE	1	1%	4	4%
Totaux	113	100%	111	100%

58 % des personnes hébergées sont de nationalité française et 41 % sont étrangères hors UE. La part des personnes étrangères hors UE ne cesse d'augmenter depuis 2013 au détriment des personnes de nationalité française. Cette tendance correspond au courant des flux asilaires sur notre département et concerne tous les dispositifs d'insertion par le logement de l'établissement ARS Camille Mathis.

2.11 Motif de sortie

Motif de sortie	2016				2015			
	Ménages		personnes		Ménages		personnes	
Départs volontaires	5	20%	13	19%	11	33%	14	24%
Logement location directe dont	3	12%	10	14%	8	24%	17	29%
HLM	2	67%	6	33%	7	88%	15	88%
Privé	1	33%	4	67%	1	13%	2	12%
Orientation en CHRS dont	5	20%	24	35%	5	16%	13	22%
SIL	5	100%	24	100%	4	80%	11	85%
Clair logis					1	20%	2	15%
Logement transitoire	5	20%	5	7%	2	6%	3	9%
Non adhésion	3	12%	7	10%	2	6%	4	7%
Hébergement par un tiers	2	8%	5	7%	2	6%	3	5%
HU Friant	1	4%	3	4%				
Retour au domicile conjugal	1	4%	2	3%				
Résidence Sociale					3	9%	4	7%
Totaux	25	100%	69	100%	33	100%	58	100%
Présents au 31/12/2016	21		44		25		53	
Totaux	46		113		58		111	

25 ménages (soit 69 personnes) sont sortis et/ou ont été réorientés en 2016 à la sortie du CHRS :

- 14 ménages soit 56 % des usagers sont sortis de l'établissement en 2016 :
 - o 5 ménages ont quitté l'établissement d'eux-mêmes (départs volontaires),
 - o 3 ménages ont été relogés (2 ménages dans le parc public et un ménage dans le parc privé),
 - o 3 ménages ont été contraints de quitter l'établissement pour non renouvellement de leurs prises en charge pour non adhésion,
 - o 2 ménages sont partis pour vivre chez un tiers,
 - o 1 ménage a rejoint le domicile conjugal.

- 11 ménages soit 44 % des usagers ont été réorientés vers un autre dispositif d'insertion par le logement :
 - o 5 ménages ont été réorientés vers le CHRS diffus en logement éclaté ou bail glissant,
 - o 5 ménages ont été orientés vers le dispositif des logements transitoires,
 - o 1 ménage vers le dispositif HU FRIANT de l'Association Clair Logis.

Il y a eu peu de sorties logement direct en 2016, seulement 3 ménages y ont accédé. Plusieurs sorties en relogement sont prévues début 2017. Par ailleurs, 10 ménages ont nécessité une continuité de prise en charge, dans l'accès à des capacités en savoir-habiter non mesurables sur le site collectif et ont été réorientés vers le CHRS diffus et les logements transitoires. Enfin, 11 ménages ont quitté l'établissement, de leur propre initiative ou non, sans conduite du projet de relogement à son terme. Il est utile de préciser que la vie en collectivité, bien qu'individualisée, est difficilement acceptée dans la durée et conduit certains ménages à interrompre volontairement leur prise en charge même pour des solutions plus que précaires.

2.12 Orientation géographique en logement

Orientation en logement	2016		2015	
	ménages	personnes	ménages	personnes
Nancy et agglomération	3	10	6	11
Toulois			1	2
Lunévillois			1	4
Totaux	3	10	8	17

Les 3 ménages relogés l'ont été sur la commune de Nancy ou son agglomération.

2.13 Implantation géographique à l'issue de la PEC

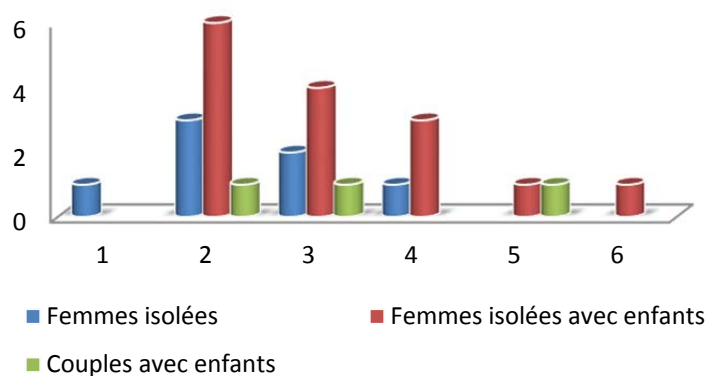
implantation géographique à l'issue de la prise en charge	2016		2015	
	ménages	personnes	ménages	personnes
Meurthe et Moselle	20	55	19	38
Inconnus	5	14	14	20
Totaux	25	69	33	58

A leurs sorties ou départs du CHRS, 80 % des ménages restent sur le département de Meurthe et Moselle. 20 % des ménages ne nous transmettent pas d'information sur leurs domiciliations au moment de leurs sorties.

2.14 Durée de séjour

Durée de séjour personnes sorties longs séjours	0 à 31 jours	de 1 à 6 mois	de 6 à 12 mois	de 12 à 18 mois	de 18 à 24 mois	> de 24 mois	TOTAL
Femmes isolées	1	3	2	1			7
Femmes isolées avec enfants		6	4	3	1	1	15
Couples avec enfants		1	1		1		3
En ménages	1	10	7	4	2	1	25
En personnes	1	34	15	12	5	2	69

Durées de séjour des ménages sortis



La durée de séjour moyenne des personnes sorties est de 7.89 mois. Celle-ci varie d'une situation à une autre. Elle est caractéristique des parcours de usagers sortis : 50 personnes soit 72.5 % des usagers ont été hébergées entre 0 à 12 mois (dont 50 % des usagers soit 35 personnes de 0 à 6 mois) et 19 personnes de 12 à plus de 24 mois.

La durée de séjour moyenne de 2016 est fortement liée aux 50 % d'usagers sortis dans les 6 premiers mois. Enfin, elle est variable selon la nature de la sortie des personnes, elle est donc de :

- 5.46 mois qu'il s'agit d'une orientation en logement transitoire,
- 6.34 mois lorsqu'il s'agit d'une orientation en CHRS diffus (éclaté ou bail glissant),
- 12.69 mois pour un relogement en direct.

Les durées de séjour pour les orientations sont plutôt cohérentes compte-tenu de l'adéquation des profils des usagers aux dispositifs de prise en charge.

3 DESCRIPTIF DES MENAGES ACCUEILLIS EN 2016 EN CHRS DIFFUS

Le ménage type accueilli sur le CHRS diffus en 2016 est :

- ✓ Un ménage avec des enfants à charge,
- ✓ Orienté par un SAO et pris en charge par l'hébergement social,
- ✓ De statut « régularisé » ou « réfugié »,
- ✓ De nationalité étrangère hors UE,
- ✓ Bénéficiaire des minima sociaux ou sans ressource,
- ✓ En demande d'insertion par le logement.

3.1 Typologie des ménages

Admissions en longue durée	2016						2015					
	Ménages		Adultes		Enfants*		Ménages		Adultes		Enfants*	
Couples avec enfants	21	55%	42	67%	76	70%	25	49%	50	63%	78	70%
Femmes isolées avec enfants	12	32%	12	19%	25	23%	16	31%	16	20%	25	23%
Hommes isolés avec enfants	3	8%	3	5%	3	3%	2	4%	2	3%	3	3%
Groupe avec enfants	2	5%	6	10%	5	5%	2	4%	6	8%	5	5%
Homme isolé							1	2%	1	1%		
Femmes isolées							5	10%	5	6%		
Totaux	38	100%	63	100%	109	100%	51	100%	80	100%	111	100%

*2015 : 11 enfants sont majeurs

*2016 : 12 enfants sont majeurs

En 2016, le public accueilli sur le CHRS diffus est essentiellement familial, composé exclusivement de ménages avec enfants. En effet, le service n'a pas accueilli de personnes isolées en 2016. Les enfants quant à eux, représentent 63 % du public accueilli et leur nombre reste stable depuis 2015.

Le public accueilli a baissé, - 25 % de ménages par rapport à 2015 passant de 51 ménages à l'année à 38 ménages pour 2016.

3.2 Typologie des mesures

Mesures SIL	2016				2015			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
CHRS éclaté	21	55%	92	53%	31	61%	111	58%
Bail glissant	14	37%	61	35%	19	37%	75	39%
Accompagnement sans hébergement	3	8%	19	11%	1	2%	5	3%
Totaux	38	100%	172	100%	51	100%	191	100%

Comme en 2015, il s'agit du dispositif de CHRS éclaté qui a accueilli le plus de ménages, après le bail glissant, ce qui n'était pas le cas jusqu'en 2014. Enfin, la baisse des ménages en 2016 est ressentie sur tous les dispositifs du CHRS diffus.

- 21 ménages en CHRS éclaté dont :
 - 5 ménages ont bénéficié d'un accompagnement sans hébergement en aval de la PEC,
 - 2 ménages ont bénéficié d'un accompagnement sans hébergement en amont de la PEC,
- 14 ménages en bail glissant dont 7 ont bénéficié d'une régularisation au titre de la circulaire VALLS dont :
 - 4 ménages ont bénéficié d'un accompagnement sans hébergement en aval de la PEC,
 - 1 ménage a bénéficié d'un accompagnement sans hébergement en amont de la PEC,
- 3 ménages en accompagnement social sans hébergement (ASSH).

3.3 Origine des demandes

Origine de la demande des ménages admis dans l'année	2016		2015	
	Ménages		Ménages	
ARS Camille MATHIS collectif	6	43%	5	28%
SAO NANCY	4	29%	7	39%
CADA	1	7%	4	22%
Conseil départemental de Meurthe et Moselle	1	7%	1	6%
Direction Départementale de la cohésion sociale	1	7%	1	6%
ARS Pierre Vivier	1	7%		
Totaux	14	100%	18	100%

En 2016, 14 nouveaux ménages (- 25 % par rapport à 2015) ont été admis sur le CHRS diffus. 43 % du public provient du CHRS collectif et 28 % des SAO. Les demandes provenant des SAO ainsi que du CADA sont en baisse. Celles du SAO sont issues d'une nouvelle mission mise en place en 2016 concernant les publics « régularisés-réfugiés ». Pour le CADA, celui-ci conduit par lui-même les relogements des ménages ayant obtenu le statut.

3.4 Motif de la demande

Type de public	2016				2015			
	Ménages		personnes		Ménages		personnes	
Régularisés	15	39%	72	42%	19	37%	73	38%
Réfugiés	8	21%	35	20%				
Sortie de structure AHI	8	21%	33	19%	2	4%	6	3%
Expulsion	5	13%	23	13%	11	22%	44	23%
Rupture de cohabitation	2	5%	9	5%	8	16%	32	17%
Victim de violences					8	16%	21	11%
Logement insalubre					1	2%	3	2%
Sortie de structure médico-sociale hors AHI					1	2%	5	3%
Situation d'errance de + de 6 mois					1	2%	7	4%
Totaux	38	100%	172	100%	51	100%	191	100%

Le type de public le plus important en 2016 représente le public « régularisés-réfugiés », ayant obtenu une régularisation de leur droit au séjour, leur permettant de s'installer durablement en France par l'accès à un logement autonome. Composé de 23 ménages (ou 107 personnes), ils représentent 60 % des ménages pris en charge sur le service tous dispositifs confondus et une augmentation de 21 % de ce type de public par rapport à 2015. 21 % des ménages correspondent à un public sortant de structure AHI (CHRS ou autres...) contre 4 % en 2015. En revanche, le public en « expulsion » n'a concerné que 5 ménages en 2016 contre 11 en 2015. Les problèmes « locatifs et d'hébergement » ne représentent plus depuis 2014 la demande la plus importante.

3.5 Secteur d'origine

Secteur d'origine	2016				2015			
	Ménages		Personnes		Ménages		Personnes	
Nancy et agglomération	29	76%	130	76%	38	75%	143	75%
Etranger	6	16%	27	16%	7	14%	22	12%
Val de Lorraine	2	5%	9	5%	2	4%	9	5%
Briey	1	3%	6	3%	1	2%	6	3%
Lunevillois					1	2%	3	2%
Toulois					1	2%	4	2%
Hors département					1	2%	4	2%
Totaux	38	100%	172	100%	51	100%	191	100%

76 % des ménages proviennent du territoire de la Métropole du Grand Nancy

3.6 Situation antérieure

Situation d'habitat antérieur	2016				2015			
	Ménages		personnes		Ménages		personnes	
CHRS ou assimilé	13	34%	51	30%	16	31%	50	26%
Hôtel / Foyer logement	11	29%	57	33%	12	24%	58	30%
Logement personnel	6	16%	28	16%	12	24%	41	21%
CADA	5	13%	26	15%	6	12%	22	12%
Squat, rue	2	5%	7	4%	2	4%	7	4%
hébergement tiers	1	3%	3	2%	3	6%	13	7%
Totaux	38	100%	172	100%	51	100%	191	100%

On constate que :

- 76 % des ménages accueillis sur le CHRS diffus proviennent de l'hébergement social :
 - 34 % sortent d'un CHRS ou assimilé,
 - 29 % sortent de l'hébergement d'urgence des SAO. Il s'agit principalement de ménages pris en charge sur une prestation hôtelière,
 - 13 % proviennent du CADA.
- 16 % seulement (- 33 % par rapport à 2015) étaient en logement personnel et ont été accompagnés dans le cadre d'une procédure d'expulsion locative,
- Enfin 8 % étaient dans l'environnement familial ou amical ou fréquentaient la rue.

3.7 Nationalités

Nationalité	2016		2015	
	personnes	personnes	personnes	personnes
Etrangère hors UE	107	62%	125	65%
Française	64	37%	64	34%
Sans	1	1%		
Etrangère UE			2	1%
Totaux	172	100%	191	100%

L'accueil sur le CHRS diffus des familles étrangères hors UE représente 62 % du public pris en charge, bien plus important que les ménages accueillis de nationalité française qui représentent quant à eux 37 % du public accueilli. Cette tendance est existante depuis 2013 et témoigne du flux d'immigration asilaire sur le territoire de Nancy.

3.8 Orientation des ménages

Orientation des ménages à la sortie	2015				2015			
	Ménages		personnes		Ménages		personnes	
Logement	16	94%	69	92%	22	81%	72	79%
CHRS Collectif	1	6%	6	8%				
Non adhésion				0%	2	7%	10	11%
Hébergement tiers				0%	1	4%	2	2%
Incarcération				0%	1	4%	3	3%
CHRS éclaté				0%	1	4%	4	4%
Totaux	17	100%	75	100%	27	100%	91	100%
Encore suivis au 31/12/2016	21		97		24		100	
Totaux	38		172		51		191	

En 2016, 94 % des ménages (soit 16 ménages) ont accédé au logement à la sortie du CHRS dont :

- 50 % par le biais d'un transfert de bail dans le parc public,
- 44 % en accession directe au parc de logement public,
- 6 % en accession directe au parc de logement privé.

Tous les bailleurs sociaux implantés sur Nancy sont associés à notre action, particulièrement Batigère et Présence Habitat, Meurthe-et-Moselle Habitat, l'Office Métropolitain de l'Habitat, l'Immobilière des Chemins de Fer, Est Habitat Construction et la Société Lorraine d'Habitat

3.9 Implantation géographique à la sortie

100 % des ménages ont été relogés sur le territoire de la métropole du Grand Nancy.

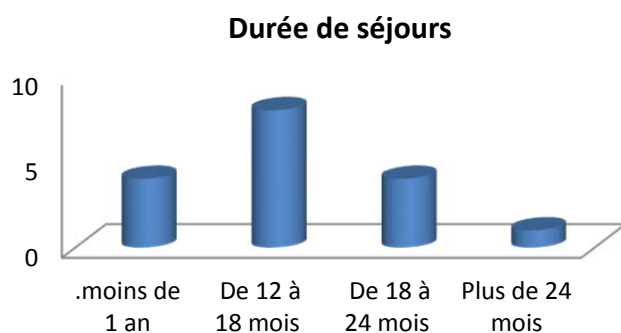
3.10 Ressources à la sortie

Ressources des ménage sortis	2016	
RSA	16	53%
Salaire	8	27%
Prestations familiales	4	13%
Allocation Pôle Emploi	1	3%
Allocation formation	1	3%
Totaux	30*	100%

*un ménage peut bénéficier de plusieurs ressources

3.11 Durée de séjour

Durée de Séjour des personnes sorties	2016		2015	
	Mén.	Pers.	Mén.	Pers.
Moins de 1 an	4	15	8	20
De 12 à 18 mois	8	34	12	44
De 18 à 24 mois	4	20	6	24
Plus de 24 mois	1	6	1	3
Totaux	17	75	27	91



En 2016, la durée moyenne de séjour a de nouveau augmenté. Elle correspond aujourd'hui à 15.94 mois. Les parcours d'accompagnement de plus en plus complexes, des situations de ménages très éloignées des conditions d'insertion globale (maîtrise de la langue, accès à l'emploi, droit au séjour...) engendrent des durées de prise en charge de plus en plus longues.

4 LOGEMENTS TRANSITOIRES

Le ménage type accueilli sur le service des logements transitoires en 2016 est :

- ✓ Un ménage femme ou homme, isolé(e) sans enfant,
- ✓ Entre 26 et 50 ans,
- ✓ Sans hébergement,
- ✓ Au RSA ou salarié pauvre.

4.1 Composition des ménages

Composition des ménages	2016						2015					
	Ménages		Adultes		Enfants		Ménages		Adultes		Enfants	
Femmes isolées	14	44%	14	44%			6	19%	6	18%		
Hommes isolés	13	41%	13	41%			20	63%	20	61%		
Femmes isolées avec enfant(s)	3	9%	3	9%	3	60%	3	9%	3	9%	3	60%
Hommes isolés avec enfant(s)	2	6%	2	6%	2	40%	2	6%	2	6%	2	40%
Couples sans enfant							1	3%	2	6%		
Totaux	32	100%	32	100%	5*	100%	32	100%	33	100%	5*	100%

2015 : *1 enfant est majeur

2016 : *2 enfants sont majeurs

2016 est l'année de l'équilibre entre public féminin (avec ou sans enfant) et public masculin (avec ou sans enfant) :

- 53 % de femmes isolées avec ou sans enfant contre 27 % en 2015,
- 47 % d'hommes isolés avec ou sans enfant contre 67 % en 2015,
- Aucun couple avec ou sans enfant.

Le service des LT a accueilli le même nombre de ménages qu'en 2015 mais beaucoup plus de public féminin, générant ainsi davantage de mixité au sein des deux hôtels sociaux.

Les typologies demeurent de petites compositions (1 + 1 au maximum) du fait de la typologie des logements.

4.2 Type de public

Type de public	2016				2015			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
Sortie de structures AHI	9	28%	10	27%	9	28%	12	32%
Réfugié / Régularisé	6	19%	7	19%				
Rupture cohabitation	6	19%	8	22%	8	25%	10	26%
Sortie de détention	4	13%	4	11%	2	6%	2	5%
Situation d'errance depuis + de 6 mois	3	9%	3	8%	5	16%	6	16%
Expulsion	3	9%	3	8%	3	9%	3	8%
Sortie de structure médico-sociale	1	3%	2	5%				
Victimes de violence					3	9%	3	8%
Demande d'asile					2	6%	2	5%
Totaux	32	100%	37	100%	32	100%	38	100%

- 50 % du public orienté est sans hébergement antérieurement à l'entrée sur le service. Il s'agit principalement des ruptures de cohabitation, des sorties de détention, des situations d'errance et/ou d'expulsions locatives,
- 28 % du public a été orienté par les structures AHI, il s'agit principalement d'orientation de CHRS,
- 19 % du public dit « régularisé-réfugié » est orienté via le SAO au titre de la mission « régularisé-réfugié ». Ce public tend à se développer. Ce public ayant obtenu le statut de réfugié et ouvrant droit aux minimas sociaux ne peut être maintenu sur les dispositifs d'urgence et est réorienté sur le service des logements transitoires.

4.3 Situation antérieure des ménages

Situation antérieure d'habitat	2016		2015	
CHRS ou assimilé	9	28%	6	19%
Famille, amis	7	22%	2	6%
Hôtel / Foyer logement	5	16%	5	16%
Logement personnel	3	9%	12	38%
Squat, rue	3	9%	5	16%
Structure médicale	2	6%	1	3%
Etablissement pénitencière	1	3%	1	3%
CADA	1	3%		
Structure médico-sociale	1	3%		
Totaux	32	100%	32	100%

28 % du public étaient hébergés en CHRS antérieurement à l'entrée sur le service, 22 % dans la famille ou chez des amis et 16 % sur des prestations hôtelières d'urgence (activité du SAO). 9 % seulement avaient un logement personnel en amont de l'entrée contre 38 % en 2015.

4.4 Orientation à la sortie

Orientation à la sortie	2016				2015			
	ménages		personnes		ménages		personnes	
Logement autonome public	5	33%	6	38%	8	57%	9	53%
Résidence sociale	3	20%	3	19%	1	7%	1	6%
logement autonome privé	2	13%	2	13%				
Fin de prise en charge	1	7%	1	6%	1	7%	2	12%
CHRS Pierre VIVIER	1	7%	1	6%	1	7%	1	6%
CHRS Camille MATHIS	1	7%	1	6%				
incarcération	1	7%	1	6%				
Accueil en famille ou amis	1	7%	1	6%	3	21%	4	24%
Totaux	15	100%	16	100%	14	100%	17	100%
Encore suivis au 31 décembre 2016	17		21		18		21	
Totaux	32		37		32		38	

En 2016 :

- 46 % des ménages ont été relogés, 33 % dans le parc public et 13 % dans le parc privé,
- 20 % des ménages ont été orientés vers une résidence sociale,
- 14 % des ménages ont été réorientés vers un CHRS ;

Pour le parc public, nous avons travaillé avec nos partenaires bailleurs habituels à savoir MMH, OMH, Batigère et ICF.

4.5 Implantation géographique à la sortie

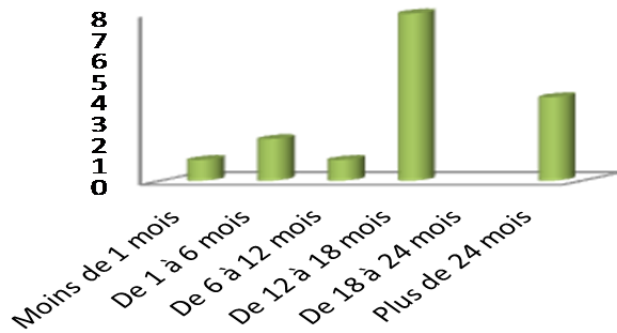
Implantation géographique à la sortie	2016		2015	
Nancy et agglomération	13	81%	11	65%
Autre département	2	13%	1	6%
Non précisé	1	6%	5	29%
Totaux	16	100%	17	100%

81 % des personnes ont été orientés à leur sortie sur le territoire de la métropole du Grand Nancy.

4.6 Durée de séjour

Durée de Séjour sur sorties (pers)	2016		2015	
Moins de 1 mois	1	6%		
De 1 à 6 mois	2	13%	2	12%
De 6 à 12 mois	1	6%	4	24%
De 12 à 18 mois	8	50%	4	24%
De 18 à 24 mois			3	18%
Plus de 24 mois	4	25%	4	24%
Totaux	16	100%	17	100%

Durée de séjour



En 2016, la durée moyenne de séjour du public sorti des Logements Transitoires est de 17,22 mois, soit une évolution d'environ 10.5 % de hausse de durée de prise en charge à capacité équivalente par rapport à 2015.

Cette évolution est générée par 50 % des ménages sortis soit 8 ménages dont la durée de prise en charge est comprise entre 12 et 18 mois et 25 % soit 4 ménages pris en charge au-delà des 24 mois.

Le dispositif prévoit une prise en charge de 6 mois renouvelable 1 fois. Les durées de séjour de 2016 démontrent de nouveau que les problématiques rencontrées par les personnes hébergées courant 2016 (admisés en 2013 et 2014 pour 7 d'entre elles) ont nécessité une prise en charge dépassant de loin les objectifs de prise en charge en logements transitoires, de plus en plus souvent liées à des difficultés de maîtrise de la langue et d'accès à l'emploi (public issu de l'asile).

5 AVDL - Analyse quantitative et qualitative de la mission AVDL « diagnostic »

Le ménage type accompagné en AVDL en 2016 est :

- ✓ Un homme isolé sans enfant,
- ✓ Originaire de Nancy,
- ✓ Locataire dans le parc public,
- ✓ Possédant des ressources issues du travail,
- ✓ En procédure d'expulsion locative,
- ✓ Rencontrant une problématique de gestion inadaptée des ressources,
- ✓ Redevable d'une dette entre 5 000 et 10 000 €

5.1 Origine de la demande

Origine de la demande	2016
	ménages
DDCS	230
COMED	1
total	231

5.2 Typologie des ménages

Typologie des ménages	2016 - ASSIGNATION					
	ménages		adultes		enfants	
Hommes isolés	12	32%	11	26%		
Femmes isolées avec enfants	9	24%	9	21%	18	46%
Couples avec enfants	8	22%	16	37%	21	54%
Femmes isolées	5	14%	1	2%		
Couples sans enfant	3	8%	6	14%		
total	37	100%	43	100%	39	100%

Typologie des ménages	2016 - CQL					
	ménages		adultes		enfants	
Hommes isolés	4	36%	4	29%		
Femmes isolées avec enfants	3	27%	3	21%	5	50%
Couples avec enfants	2	18%	4	29%	5	50%
Couples sans enfant	1	9%	2	14%		
Femmes isolées	1	9%	1	7%		
total	11	100%	14	100%	10	100%

Typologie des ménages	2016 - CFP					
	ménages		adultes		enfants	
Hommes isolés	15	48%	15	39%		
Femmes isolées avec enfants	7	23%	7	18%	10	38%
Couples avec enfants	6	19%	12	32%	16	62%
Femmes isolées	2	6%	2	5%		
Couples sans enfant	1	3%	2	5%		
total	31	100%	38	100%	10	100%

La majorité des ménages rencontrés sont des personnes isolées sans enfant :

- au stade de l'assignation, cela concerne 46 % des ménages,
- au stade du CQL, 45 % des ménages,
- au stade du CFP, 54 % des ménages.

5.3 Détails des problèmes locatifs et d'hébergement

Détails des problèmes locatifs et d'hébergement	2016					
	Assignation		CQL		CFP	
	ménages		ménages		ménages	
Gestion inadaptée	32	86%	11	100%	25	81%
Logement inadapté	5	14%			6	19%
Total	37	100%	11	100%	31	100%

Tout stade de procédure confondu, sur 79 ménages, la procédure d'expulsion est causée par une gestion inadaptée des ressources pour 86% d'entre eux. Pour 11 ménages, il s'agit de problèmes d'inadéquation entre le montant du loyer et les ressources.

5.4 Provenance géographique

Provenance géographique	2016					
	Assignation		CQL		CFP	
	ménages		ménages		ménages	
Nancy	24	65%	5	45%	13	42%
Vandoeuvre	8	22%	2	18%	6	19%
Laxou	3	8%	1	9%	3	10%
Dombasles	1	3%			1	3%
Villers-les-Nancy	1	3%				
Jarville			1	9%	4	13%
Saint-Max			1	9%	1	3%
Saint-Nicolas-de-Port			1	9%		
Malzéville					1	3%
Varangéville					1	3%
Essey-Les-Nancy					1	3%
total	37	100%	11	100%	31	100%

Au stade de l'assignation :

- 65 % des ménages sont locataires sur la ville de Nancy,

- 22 % des ménages sont locataires sur Vandoeuvre,
- 14% des ménages sont locataires sur les autres communes de la Métropole du grand Nancy.

Au stade du CQL :

- 45 % des ménages sont locataires sur la ville de Nancy.

Au stade du CFP :

- 42 % des ménages sont locataires sur la ville de Nancy,
- 19 % des ménages sont locataires sur la ville de Vandoeuvre.

5.5 Détails bailleurs

Bailleur	2016					
	Assignation		CQL		CFP	
	ménages		ménages		ménages	
Privé	16	43%	4	36%	11	35%
Batigère	12	32%	2	18%	13	42%
OH	5	14%	2	18%	4	13%
3F	2	5%	1	9%		
MMH	1	3%	2	18%	1	3%
ICF	1	3%				
LOGIEST					1	3%
NLE					1	3%
total	37	100%	11	100%	31	100%

Au stade de l'assignation :

- 57% des ménages sont locataires du parc public dont 32% Batigère et 25% autre bailleurs (NLE, SLH, MMH...),
- 43 % des ménages sont locataires d'un logement du parc privé.

Au stade du CQL :

- 64% des ménages sont locataires d'un logement du parc public,

Au stade du CFP :

- 64 % des ménages sont locataires du parc public dont 42% Batigère et 22 % autre bailleurs (NLE, SLH, MMH...).

5.6 Montant des dettes locatives

Montant des dettes locatives	2016					
	Assignation		CQL		CFP	
	ménages		ménages		ménages	
< 2000€	4	11%	1	9%	8	26%
entre 2000€ et 5000€	20	54%	3	27%	9	29%
entre 5000€ et 10 000€	11	30%	6	55%	5	16%
> 10 000€	2	5%	1	9%	9	29%
total	37	100%	11	100%	31	100%

Au stade de l'assignation :

- 54 % des ménages ont une dette entre 2 000 euros et 5 000 euros,
- 5 % des ménages ont une dette supérieure à 10 000 euros.

Au stade du CQL :

- 55 % des ménages ont une dette entre 5 000 et 10 000 euros,
- 9 % des ménages ont une dette supérieure à 10 000 euros.

Au stade du CFP :

- 55 % des ménages ont une dette inférieure à 5 000 euros,
- 45 % des ménages ont une dette supérieure à 5 000 euros.

5.7 Ressources des ménages

Ressources principales	2016					
	Assignation		CQL		CFP	
	ménages		ménages		ménages	
Salaire	16	43%	5	45%	4	13%
Indemnisation Pôle Emploi	7	19%			6	19%
Retraite	5	14%			6	19%
RSA	3	8%	3	27%	11	35%
sans ressources	3	8%	2	18%		
Salaire + indemnisation Pole emploi	2	5%				
Indemnités journalières	1	3%				
Revenu de formation			1	9%		
Pension invalidité					2	6%
AAH					1	3%
Uniquement prestations					1	3%
total	37	100%	11	100%	31	100%

Au stade de l'assignation :

- 81 % des ménages possèdent des ressources issues du travail (salaire, indemnisation pôle emploi, retraite ou RSA activité),
- 8 % des ménages bénéficient des minimas sociaux (et/ou associés à d'autres prestations),
- 8 % des ménages sont sans ressource.

Au stade du CQL :

- 54 % des ménages possèdent des ressources issues du travail (salaire, indemnisation pôle emploi, retraite ou RSA activité),
- 27% des ménages bénéficient des minimas sociaux (et/ou associés à d'autres prestations),
- 18 % des ménages sont sans ressource.

Au stade du CFP :

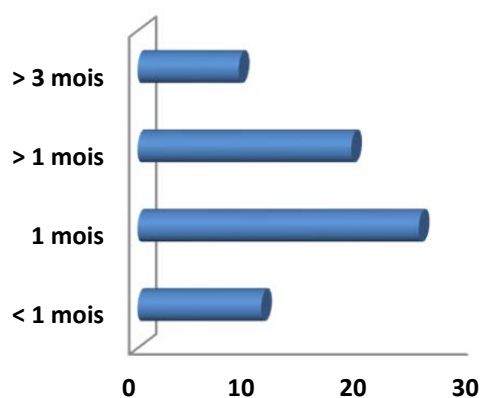
- 51 % des ménages possèdent des ressources issues du travail (salaire, indemnisation pôle emploi, retraite ou RSA activité),
- 38 % des ménages bénéficient des minimas sociaux (et/ou associés à d'autres prestations).

5.8 Mesures totales orientées dans le cadre de la procédure

Mesures totales orientées dans le cadre de la procédure												
	Mesures AVDL abouties	Mesure AVDL engagées mais non abouties		Mesures AVDL non engagées							Mesures en cours	Total
		Refus du projet / non adhésion	Plus de contact	Dettes soldées	A quitté le logement	Suivi CMS / CCAS	Refus d'accompagnement	Situation conflictuelle	Aucun contact			
Assignment	22	2	6	9	20	8	13	2	44	7	141	
CQL	4	4	2	0	6	0	4	1	9	1	33	
CFP	14	5	5	3	4	1	1	1	13	7	56	
Sous total	40	11	13	12	30	9	18	4	66	15	230	
Total	40	24		139							15	230

La majeure partie des situations sont orientées au stade de l'assignation (141 dossiers) mais proportionnellement la majeure partie des mesures engagées le sont au stade du CFP (31 mesures engagées sur 56 situations orientées).

5.9 Durées des mesures



5.10 Préconisations fin de mesure au stade de l'assignation

Préconisations fin de mesure au stade de l'assignation	Ménages
Diagnostics réalisés (avec adhésion complète du ménage)	22
Relais Service Social Départemental	6
Relais Assistante Sociale de l'employeur	2
Relais Conseillère en Economie Sociale et Familiale	1
Relais CMP	1
Accompagnement Social lié au Logement	1
Aucune :	
Aucune orientation, en capacité d'effectuer les démarches en autonomie	3
Ne souhaite pas d'accompagnement social	3
Dettes soldées	1
Protocole d'accord signé	1
A quitté le logement	1
Refuse orientation hébergement	1
décédé	1
Préconisations fin de mesure au stade du CQL	Ménages
Diagnostics réalisés (avec adhésion complète du ménage)	4
Relais Référent Unique	1
Relais Service Social Départemental	1
Relais Conseillère en Economie Sociale et Familiale	1
Ne souhaite pas d'accompagnement social	1
Préconisations fin de mesure du CFP	Ménages
Diagnostics réalisés (avec adhésion complète du ménage)	14
Accompagnement Social lié au Logement	4
Orientation CHRS	2
Relais Conseillère en Economie Sociale et Familiale	1
Aucune :	
Ne souhaite pas d'accompagnement social	3
Dettes soldées	2
Aucune orientation, en capacité d'effectuer les démarches en autonomie	1
A quitté le logement	1

5.11 Veille sur objectif (à 3 mois)

Objectifs	2016								
	Assignation			CQL			CFP		
	Pas du tout	Partiellement	Totalement	Pas du tout	Partiellement	Totalement	Pas du tout	Partiellement	Totalement
Maintien paiement loyer MASP Curatelle à instruire	1		6 1		1	2	1	2	2
Veille non mesurable									
Plus de contact A quitté le logement	1			1			2		

Sur l'ensemble des relais effectués toutes procédures confondues (22) nous avons pu faire une veille à 3 mois auprès de 17 ménages. Pour les 5 autres : un relais venait d'avoir lieu, 3 ont quitté le logement et 1 n'a plus donné de contact.

Le principal objectif fixé, toutes procédures confondues, est le maintien du paiement du loyer (15), cela permet d'envisager par la suite la signature de PCS, le dépôt de dossier FSL ou assurer la pérennité d'un dossier de surendettement.

Cet objectif est atteint totalement dans les 2/3 des situations rencontrées. Il ne l'est pas du tout pour 1 ménage au stade de l'assignation et 1 au stade du CFP. Enfin il l'est partiellement pour 4 ménages soit parce que cet objectif était couplé à un deuxième et que l'un des deux n'est pas atteint (3 situations), soit car le paiement reste irrégulier pour une situation.

6 DEMARCHE DE PROJET ET D'AMELIORATION CONTINUE

6.1 Projet d'établissement

Le CHRS Camille Mathis et le Service d'Insertion par le Logement ont déposé à la DDCS en décembre 2013 leurs premiers rapports d'évaluation interne.

Le plan d'amélioration formalisé pour la période 2014/2018 prévoit dans son axe de progrès n°1 l'actualisation du projet d'établissement.

L'établissement est donc engagé depuis le 30/01/14 dans une démarche de projet de service qui devait aboutir avant le 31/12/2015 mais dont l'échéance a du être repoussée au 31/12/2017, les groupes de travail ayant eu du mal à se réunir compte-tenu de la planification en permanences et soirées des professionnels.

Après une présentation aux différents métiers de l'établissement (éducatifs, techniques, administratifs, services généraux), le choix a été fait de travailler parallèlement en réunion de service et en groupe de travail réunissant un ou plusieurs métiers selon la thématique abordée.

Un travail autour des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM a également débuté afin d'étayer le travail de chacun et répondre à l'axe de progrès n°8 du plan d'amélioration continue intitulé « s'approprier et mettre en œuvre les recommandations de bonnes pratiques professionnelles ».

Thématiques présentées par l'encadrement	Thématiques présentées en réunion de service	Thématiques présentées en groupe de travail
Caractéristiques public et entourage	Expression collective des usagers	Offre de service (4 sous-thématiques : Hébergement et prestations hôtelières / Accompagnement social / Animation / Gestion de la sortie)
Dynamique du travail d'équipe/travail disciplinaire	Projet personnalisé	Actualisation des documents loi 2002-2
Dossier de l'utilisateur	Valeurs associatives et d'établissement	Cartographie des partenaires
	Positionnement du professionnel dans la relation à l'utilisateur	Gestion des paradoxes/actions contradictoires
		Gestion des risques

Au 31 décembre 2016, l'état d'avancement du projet est le suivant :

Thématiques finalisées	Thématique en cours de finalisation	Thématique en cours de travail
Gestion des risques	Hébergement et prestations hôtelières	Actualisation des documents loi 2002-2
Cartographie des partenaires		
Projet personnalisé		
Dossier de l'utilisateur		
Expression collective des usagers		
Gestion de la sortie		
Animation		
Dynamique du travail d'équipe/travail disciplinaire		
Accompagnement social		
Gestion des paradoxes/actions contradictoires		
Valeurs associatives et d'établissement		
Positionnement du professionnel dans la relation à l'utilisateur		
Caractéristiques public et entourage		

6.2 Evaluation interne

L'établissement est engagé durablement désormais dans une recherche d'amélioration continue de ses pratiques par l'évaluation des effets de ses prestations sur les usagers. Le dossier de l'utilisateur intègre les deux questionnaires de satisfaction concernant les thématiques particulièrement évaluées.

Pour cela, priorité a été donnée à certains objectifs des 8 axes stratégiques formalisés pour la période 2014 – 2018 :

- l'actualisation du projet d'établissement,
- le renforcement du droit des usagers,
- l'harmonisation des pratiques professionnelles lors des admissions,
- renforcer les partenariats en identifiant des interlocuteurs privilégiés,

- enrichir les compétences des salariés de l'établissement en identifiant des professionnels ressources,
- organiser et mettre en œuvre une gestion de la qualité en rendant effective la procédure de dossier de l'utilisateur et d'accueil et d'admission,
- s'approprier et mettre en œuvre les RBPP : questionnements éthiques, bientraitance, expression et participation des usagers, attente de la personne et projet personnalisé.

L'implication des usagers se poursuit depuis au travers d'enquêtes de satisfaction sur deux thématiques :

- L'accès à l'autonomie par l'obtention d'un logement et la capacité à l'habiter et à s'y maintenir.

Cette thématique est commune à l'ensemble des établissements de l'ARS engagés dans la démarche d'évaluation interne. La passation de ce questionnaire se fait au moment de la sortie du résident.

La qualité de l'accueil et de l'admission, depuis la présentation de la prestation et du premier contact jusqu'à la signature du contrat de séjour. La passation de ce questionnaire se fait un peu après l'admission.

Les résultats des enquêtes sont présentés ci-dessous selon le protocole suivant :

Un questionnaire par adulte a été remis.

Les nombres sont exprimés en pourcentage.

Satisfaisant = cumul des réponses bien + très bien

Insatisfaisant = cumul des réponses insuffisantes + moyennes

 Satisfaction globale

 Niveau de satisfaction <= 80%

6.2.1 Principaux constats sur la thématique "l'accès à l'autonomie par l'obtention d'un logement et la capacité à s'y maintenir"

Les résultats sont présentés ici de façon globalisée intégrant le CHRS collectif, le Service d'Insertion par le Logement et les logements transitoires.

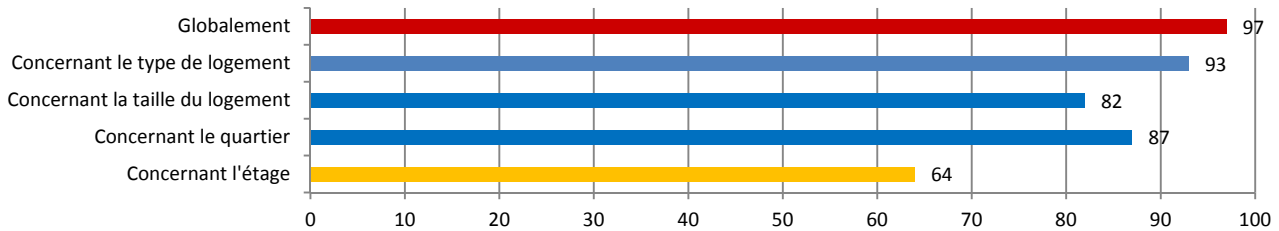
Taux de retour global des questionnaires sur la période du 1/01/16 au 31/12/16 : 35 %

- dont Camille Mathis 15%
- dont SIL – LT : 49%

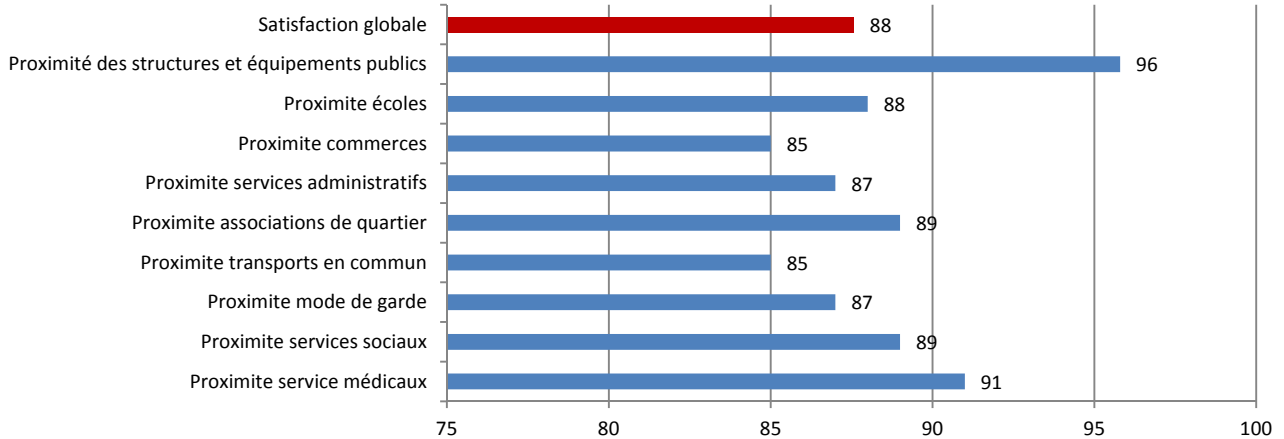
Le taux de retour des questionnaires est en baisse, 10% par rapport aux années précédentes, ce qui nécessite de revoir le protocole de passation et le suivi des retours avec le secrétariat et l'équipe éducative.

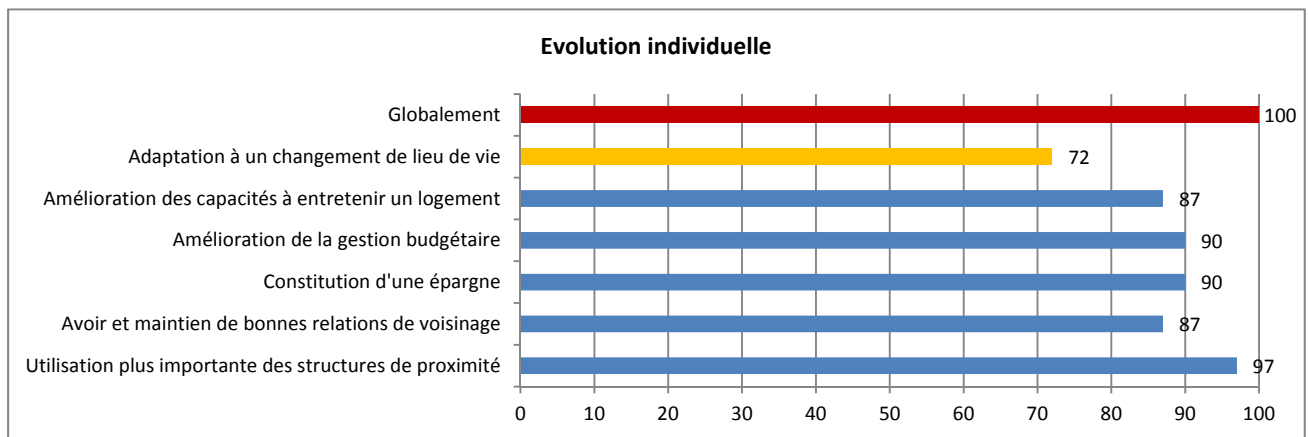
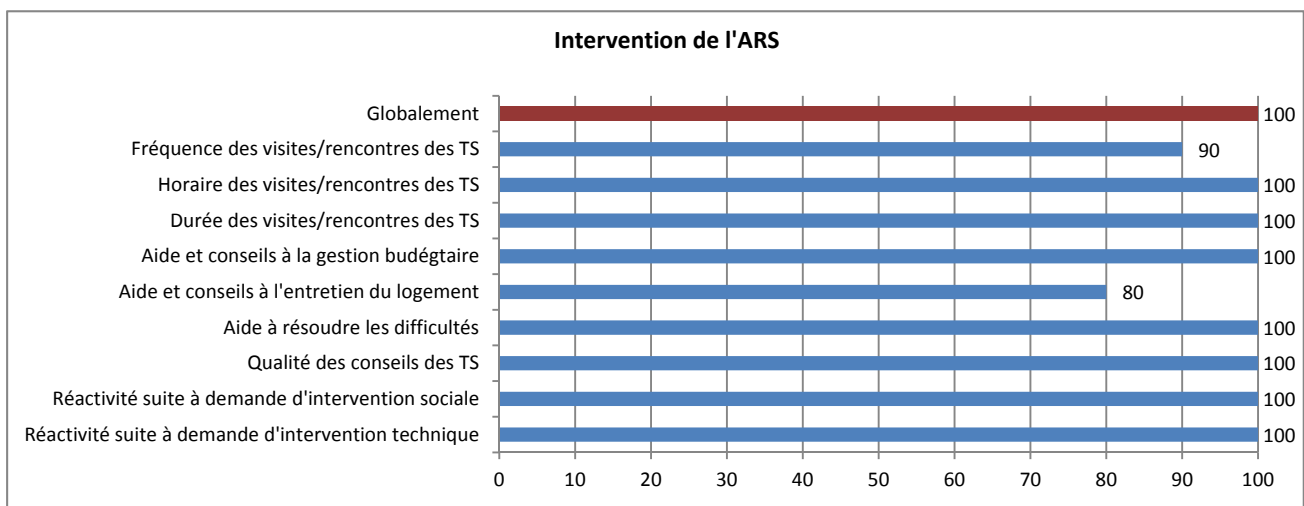
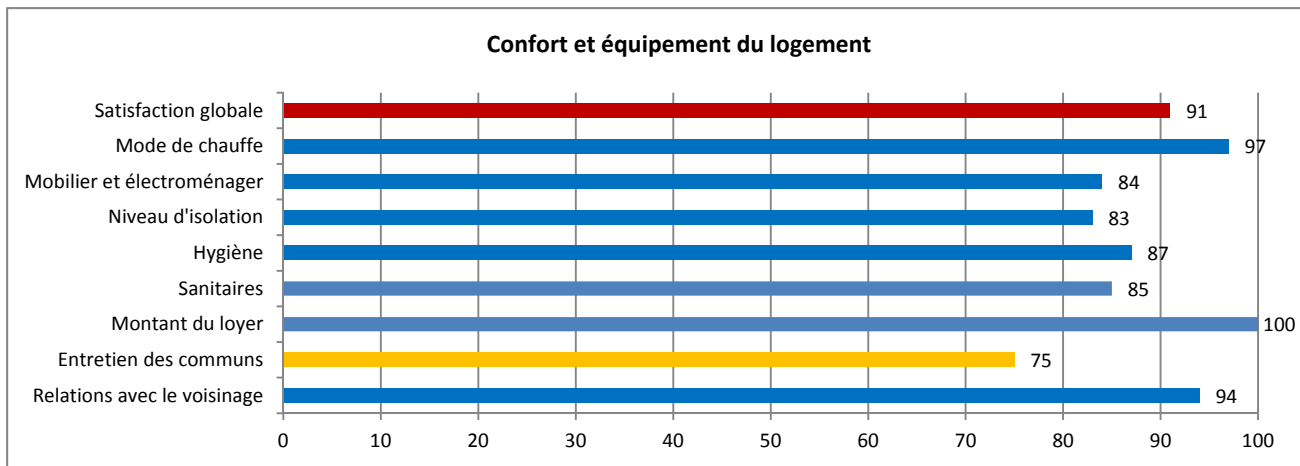
Niveau de satisfaction globale (25 réponses) = 88 %

Respect des souhaits en matière de logement



Localisation du logement





6.2.2 Principaux constats sur la thématique "la qualité de l'accueil et de l'admission"

Les résultats sont présentés ici séparément pour le CHRS collectif le, le CHRS Diffus et les logements transitoires.

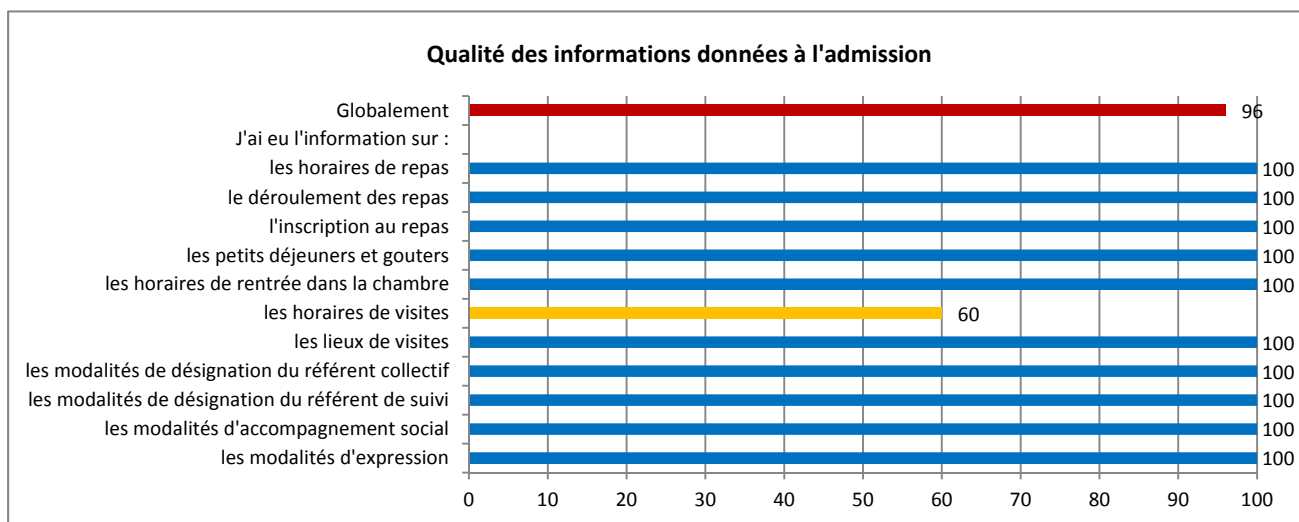
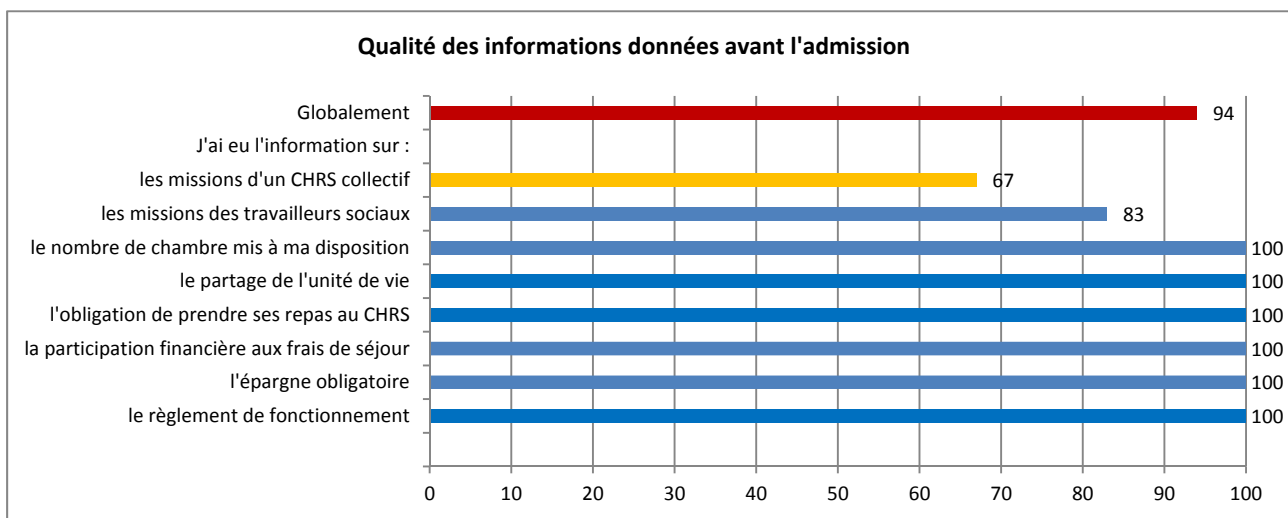
Taux de retour global des questionnaires sur la période du 01/01/16 au 31/12/16 : 39 %

- dont Camille Mathis 26 %
- dont SIL 45%
- dont LT 50 %

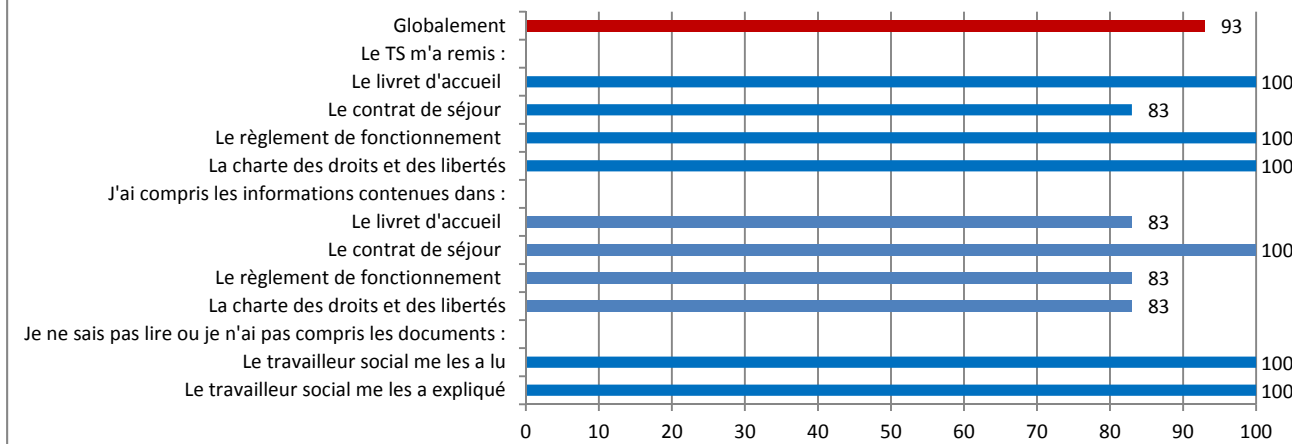
Là encore, le taux de retour des questionnaires est en baisse, 14% par rapport aux années précédentes, ce qui nécessite de revoir le protocole de passation et le suivi des retours avec le secrétariat et l'équipe éducative.

Niveau de satisfaction globale (23 réponses) = 90 %

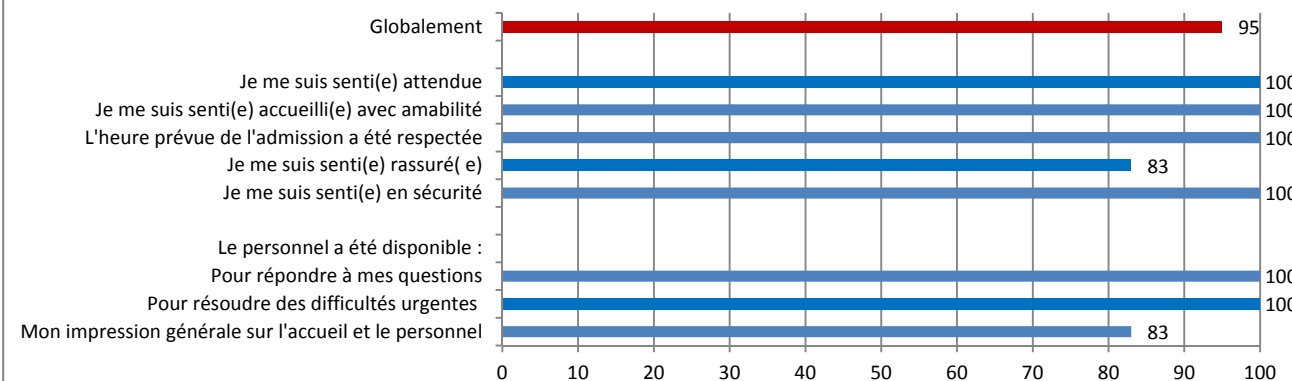
Sur le CHRS collectif



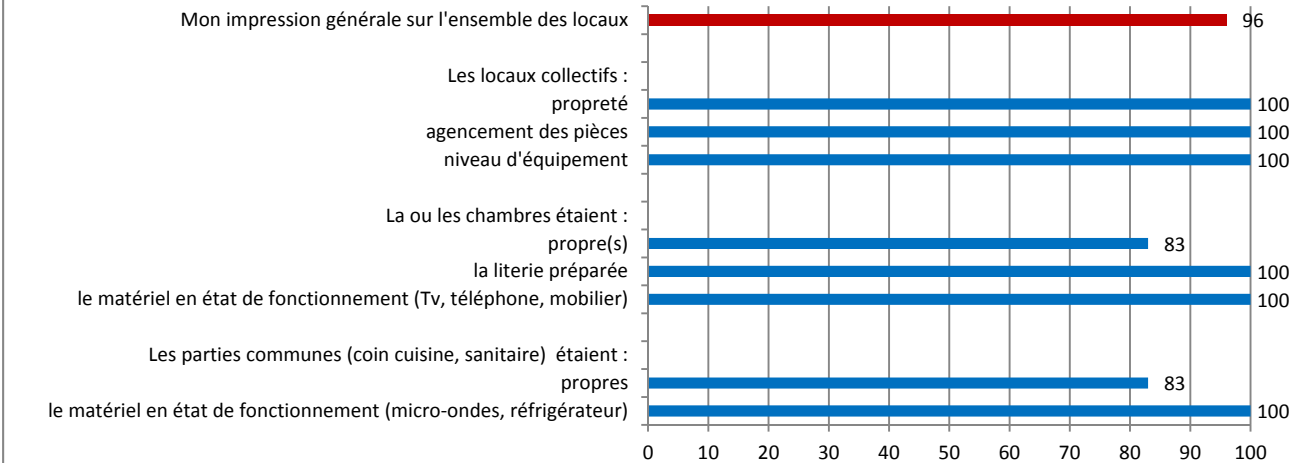
Evaluation des documents remis lors de l'admission



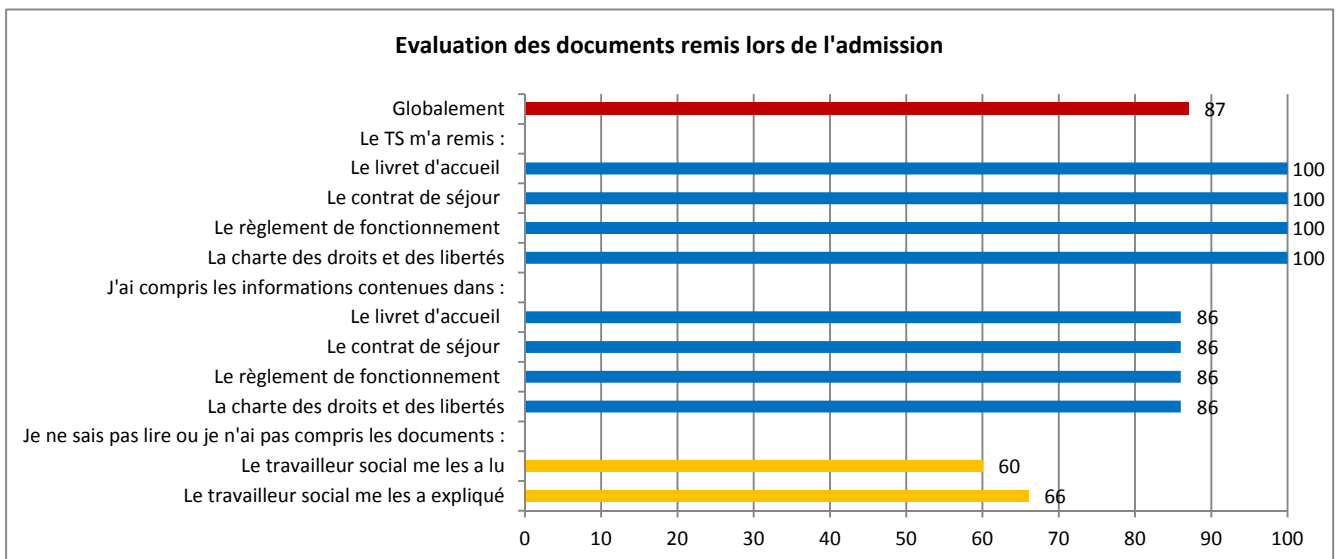
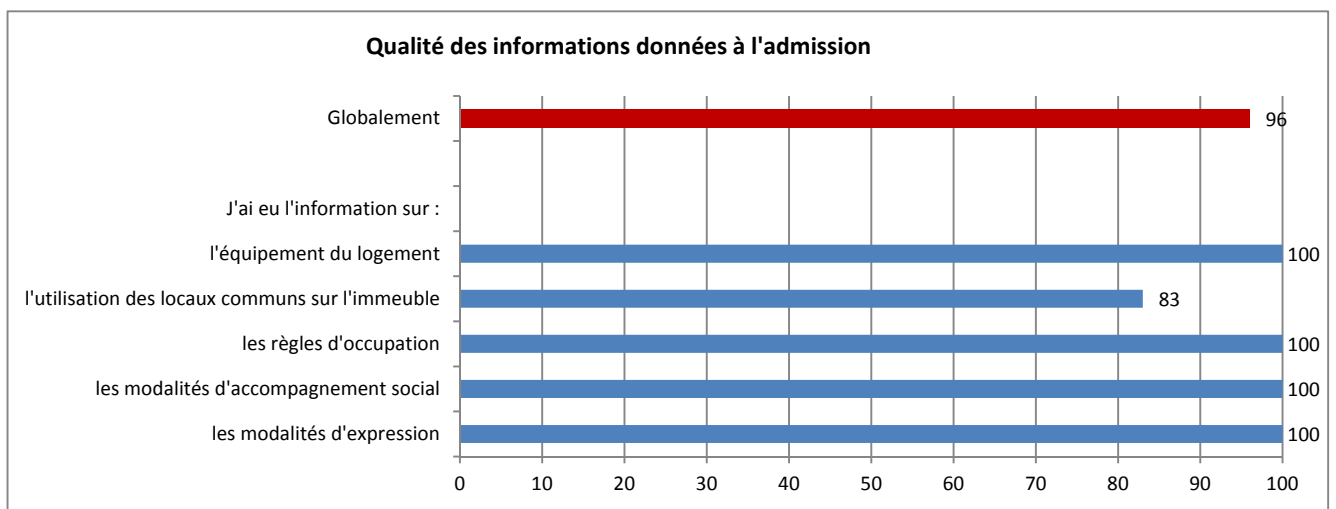
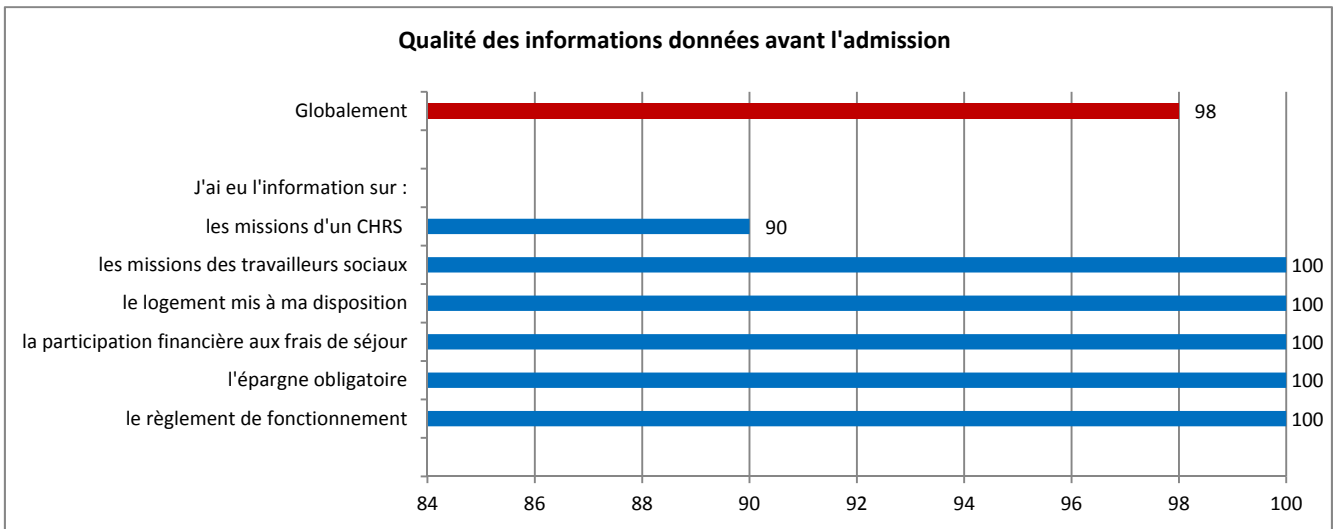
Evaluation de la qualité de l'accueil le jour de l'admission par le personnel



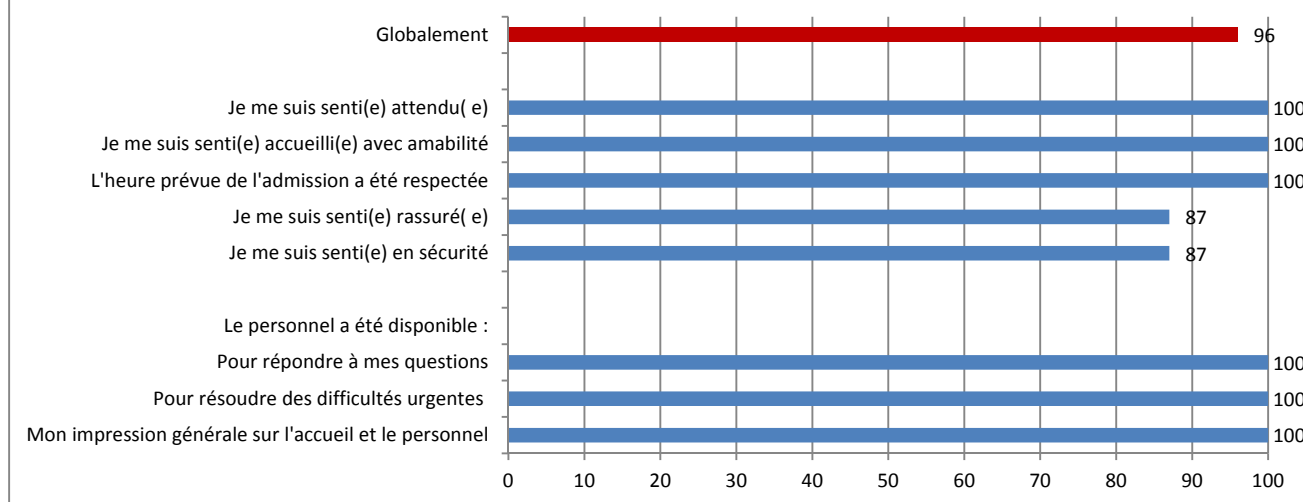
Evaluation portant sur les locaux



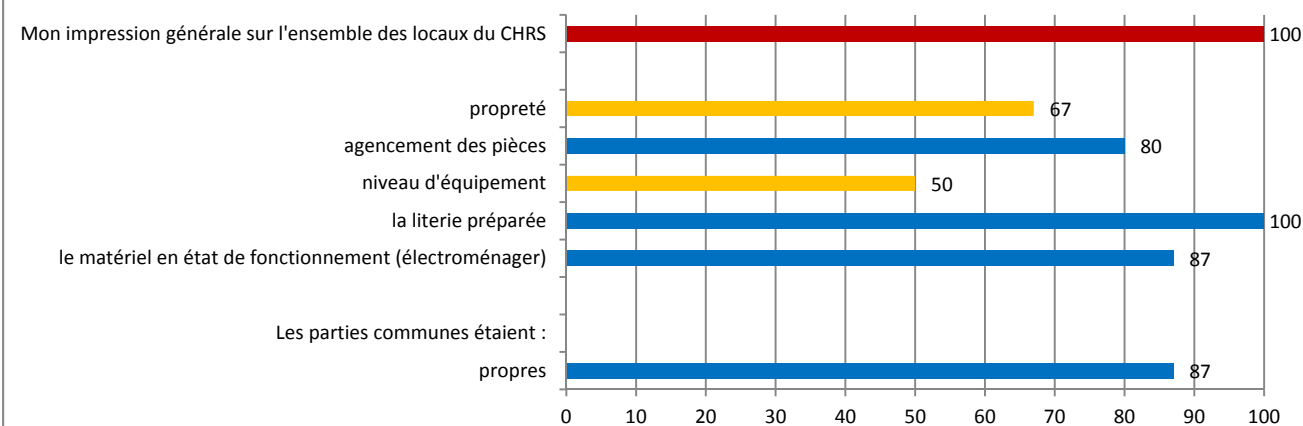
Sur le CHRS éclaté



Evaluation de la qualité de l'accueil le jour de l'admission par le personnel

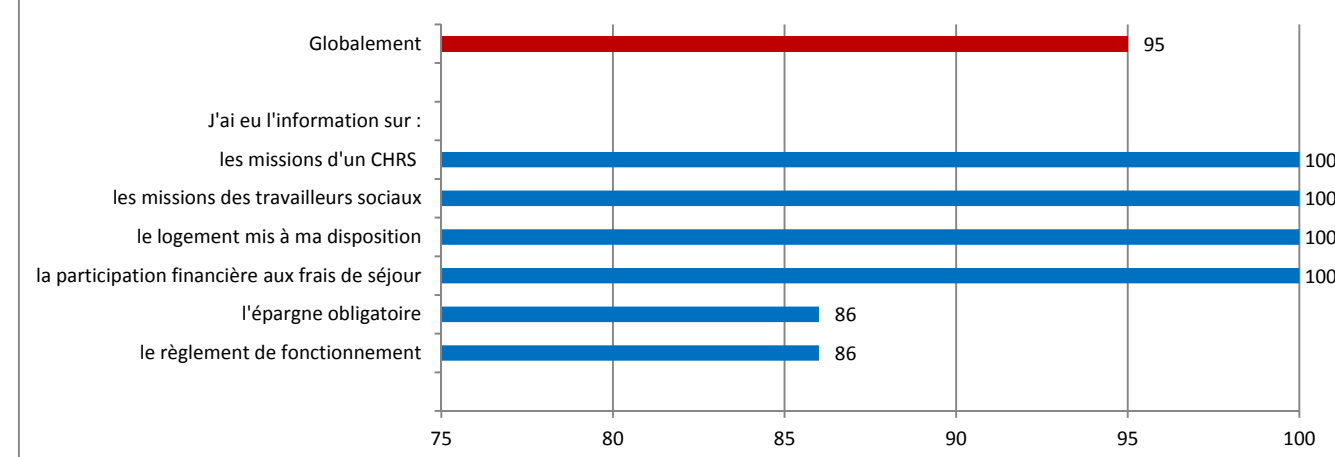


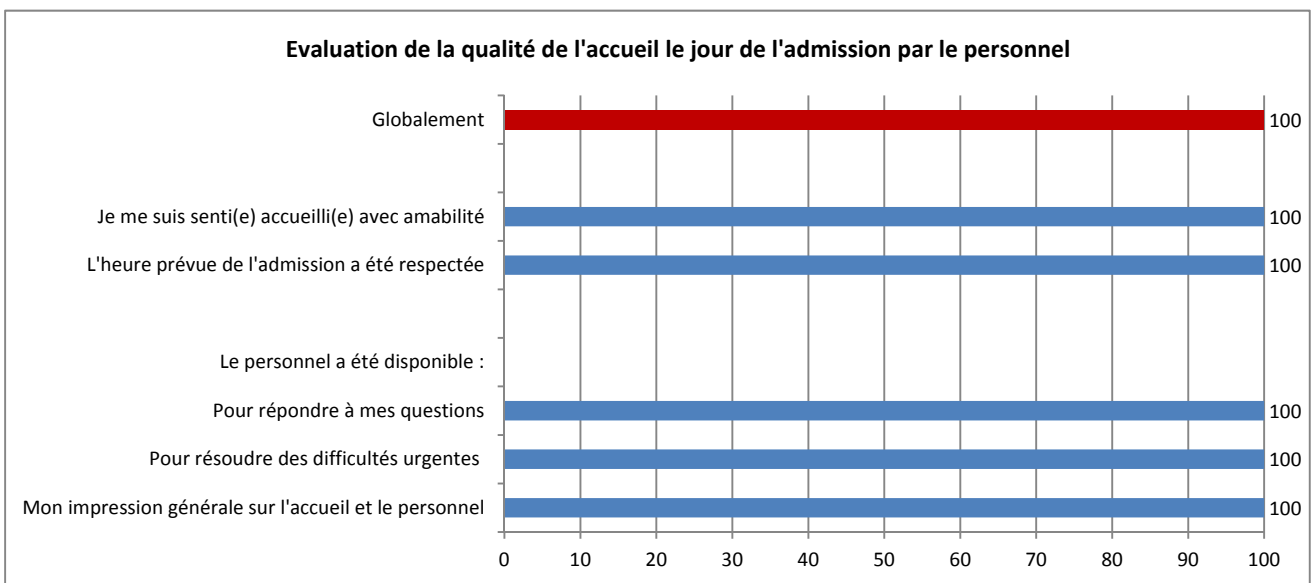
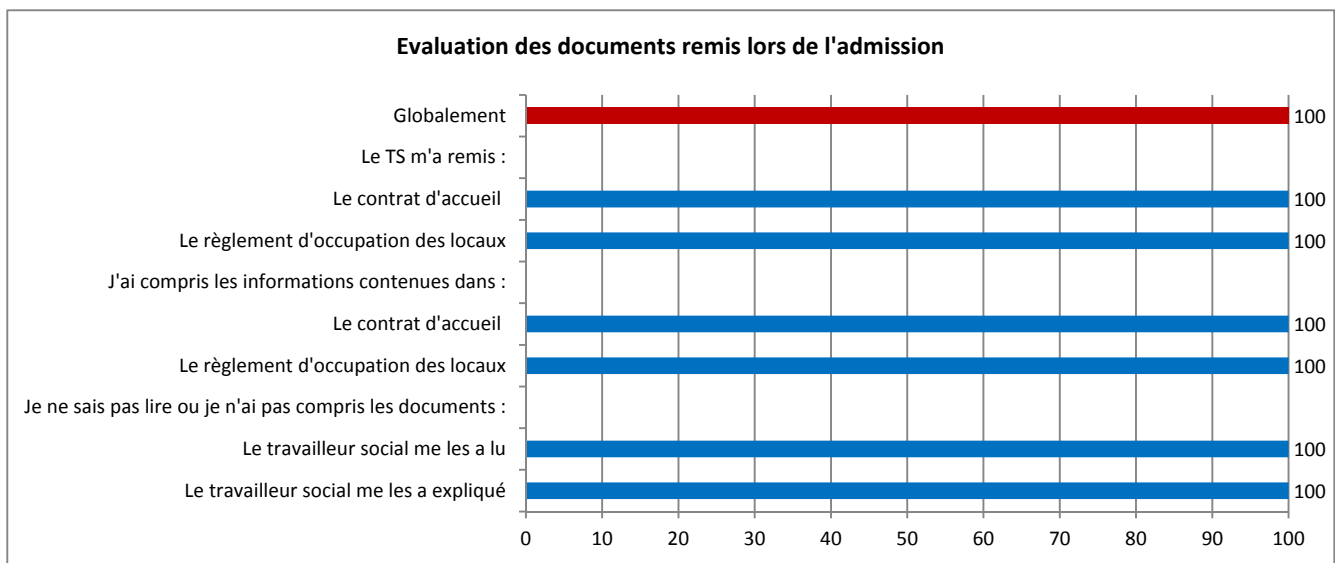
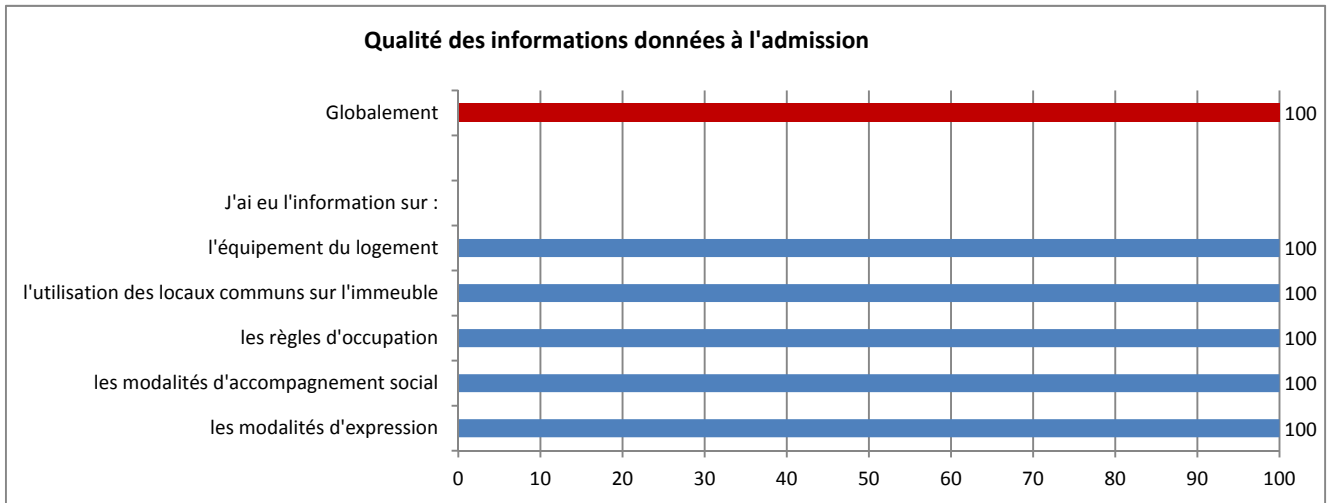
Evaluation portant sur les locaux

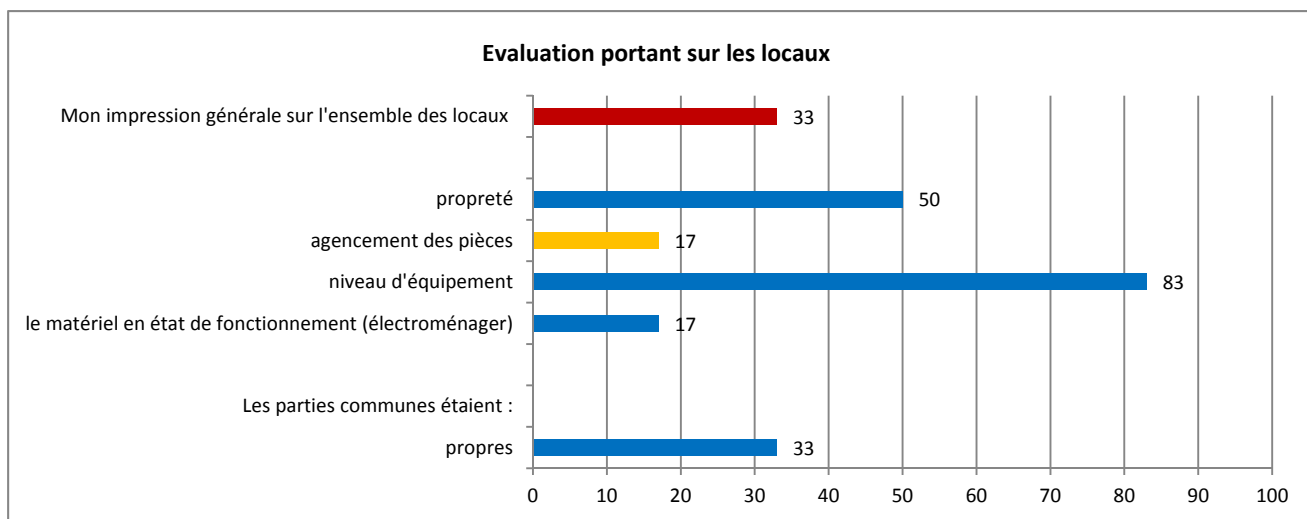


Sur les Logements Transitoires

Qualité des informations données avant l'admission







6.3 Evaluation externe

Pour faire suite au cycle d'évaluation interne et répondre à leurs obligations, le CHRS collectif et le CHRS diffus d'ARS Camille Mathis ont entrepris leur cycle d'évaluation externe durant l'année 2014 en faisant appel à un cabinet parisien.

Les rapports d'évaluation ont été déposés à la DDCS le 31 décembre 2014. Les préconisations d'amélioration, peu nombreuses, ont été intégrées au plan d'amélioration 2014 – 2018.

