



Association Communautaire d'Action et de Recherches Sociales

RAPPORT ACTIVITE 2024

POLE HEBERGEMENT

VILLA CAPUCINE ET VALBENOITE

Table des matières

Préambule	3
I. PRESENTATION DU POLE HEBERGEMENT	3
1.1 L'agrément, Autorisation, Capacité d'accueil :	3
1.2. Deux sites :	4
1.3. Missions du Pole Hébergement :	4
1.4. Présentation de l'équipe	5
2. LES PERSONNES ACCUEILLIES.....	6
2.1 Modes et méthodes d'accompagnement	6
2.1.1 Accompagnements avec les Référentes de Parcours:	7
2.1.2 Accompagnements avec les Maîtresses de Maison (MdeM):	8
2.1.3 Des Educatrices de Jeunes Enfants :	8
2.1.4 Accompagnements collectifs:	9
2.2. Les publics (typologie et taux d'occupation) :	10
2.2.1 Urgences et Insertion (67 places):	11
2.2.2 FVV9 : Femmes Victimes de Violence Conjugales (9 places).....	12
2.2.3 Taux d'occupation 67 places.....	12
2.3. Dispositif FVV9	13
2.3.1 Taux occupations.....	13
2.3.2 Accompagnement social et logement	14
2.3.3 Les particularités d'accompagnement	14
2.4. Droits des usagers	15
2.4.1 Les enquêtes de satisfaction.....	15
2.4.2 Autres outils de la loi 2002-2	15
3. DEMARCHE QUALITE.....	16
3.1. Présentation.....	16
3.2. Plan Amélioration de la qualité	16
3.3.1 fiches actions	16
3.3. Suivi des projets du Pôle et des fiches actions	17
3.3.1 fiches projets	17
4. CPOM- Contrat Pluri annuel d'Objectifs et de Moyens	18
4.1. Favoriser l'accès rapide à un logement ordinaire et adapté.....	18
4.2. Adapter l'offre en fonction de l'évolution des territoires et des personnes accueillies.....	18
4.2.1 Le groupe d'expression des usagers : Réunion du vivre ensemble	18
4.2.2 Le Projet d'Accompagnement.....	18

4.3. Fluidifier les parcours au regard des besoins du public	19
4.4. Améliorer le cadre du bâti : réhabilité les espaces des 2 sites	20
.....	21
4.5. Optimiser la gestion des risques.....	21
4.5.1. Prévention des événements indésirables et des risques liés à la maltraitance	21
4.5.2. Prévention des risques incendie	22
5.SYNTHESE, LIMITES ET PERSPECTIVES	23
5.1 Perspectives d’avenir	23
Annexes :	24

Préambule

Au-delà des chiffres, ce rapport donne un aperçu de l'activité réalisée tout au long de l'année 2024, par l'ensemble des équipes du Pole Hébergement (Valbenoite et Villa Capucine).

Notre champ d'action est délimité entre l'accueil de personnes en grande précarité, et de son impact généré sur le plan social, psychique, moral et/ou affectif. À leur arrivée, les personnes sont souvent très éloignées des normes sociales. Cela se traduit par une difficulté à l'accès à un emploi ou à un logement, à court et moyen terme. Elles vivent généralement au présent, dans l'immédiateté et dans un état d'urgence permanent.

La pratique quotidienne des professionnels est de mettre en place un travail de proximité afin d'instaurer une relation de confiance et de respect.

Dans cette optique, l'objectif partagé par l'ensemble des professionnels du CHRS est de donner autant que possible les moyens à chacune des personnes accueillies de se retrouver dans un lieu sécurisant et stable.

I. PRESENTATION DU POLE HEBERGEMENT

1.1 L'agrément, Autorisation, Capacité d'accueil :

Les CHRS relèvent du régime de l'autorisation des établissements sociaux et médico-sociaux du CASF, délivrée par le préfet de département pour 15 ans. L'arrêté du 16 octobre 2017 autorise le fonctionnement du CHRS de l'ACARS et fixe sa capacité à **67 places**, soit :

- **45 places d'hébergement d'insertion**
- **22 places d'hébergement d'urgence**

En complément, depuis 2021, l'association met en œuvre, dans le cadre de la lutte contre les exclusions, un hébergement et un accompagnement des femmes victimes de violence (FVV) à raison de **9 places** d'hébergement d'urgence.

Depuis la loi dite « Elan » codifiée à l'article L.313-11-2 du CASF, un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (**CPOM**) a été rendu obligatoire. Il a donc été conclu entre la Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités (**DDETS**) et l'ACARS en date du **1^{er} janvier 2024 pour une durée de 5 ans**.

Pour mémoire le CPOM définit des objectifs opérationnels assortis d'indicateurs de suivi (dont certains sont obligatoires dont un taux d'occupation à 97%) selon des axes stratégiques dont 2 sont obligatoires :

- **Favoriser l'accès rapide à un logement ordinaire ou adapté,**
- **Adapter l'offre en fonction de l'évolution des besoins des territoires et des personnes accueillies.**

Le cadre réglementaire applicable à la structure CHRS est le suivant :

- Les CHRS créés par la loi n° 74-955 du 19 novembre 1974 étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires, sont principalement régis par les lois n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.
- Le décret 76-526 du 15 juin 1976 portant application des articles 185 et 185-3 du Code de la famille et de l'aide sociale.
- La circulaire 91-19 du 14 mai 1991 relative aux missions des CHRS.

- Le décret 2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des CHRS.
- Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 qui rénove l'action sociale et médico-sociale.
- CASF R. 345-1 et suivants ; mai art L 111-3-1 ; Art L 311-9 ; Art D 313-19.
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles diffusées par l'HAS

L'arrêté du 16 octobre 2017, autorise l'ACARS en qualité de centre d'hébergement et de réinsertion sociale et fixe sa capacité d'accueil à 67 places.

Une convention de subvention annuelle, nous permet de mettre à disposition des femmes victimes de violences 9 places d'hébergement d'urgence supplémentaires.

1.2. Deux sites :

Le CHRS est implanté sur deux sites géographiques, selon les modalités d'accueil proposées :

- Site Paillon : Villa capucine, accueil collectif (places « urgence » et « insertion »).
- Site Valbenoite : Colocation et studios individuels (places « insertion »).

- **Le site Paillon « Villa capucine »**

Les différents espaces du site Paillon sont organisés dans une logique de parcours de la personne. Celle-ci permet de mettre en adéquation les besoins de la personne à son arrivée, de proposer une réorientation en interne en fonction de son autonomie et de maintenir une vie sociale avec les espaces collectifs.

- **Le site CHRS « Valbenoite »**

Le site de Valbenoite accueille des personnes uniquement en « insertion ». Cela correspond à une étape différente dans le parcours d'hébergement de la personne, car les espaces sont organisés en tenant compte d'une autonomie acquise sur certains points ou proche de l'être, mais n'ayant pas encore toutes les conditions réunies pour quitter le CHRS.

1.3. Missions du Pole Hébergement :

Les CHRS assurent les missions de l'Article L312-1 du CASF partie 8 : « 8° *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 ;* »

- Les missions s'inscrivent dans le projet associatif de l'ACARS et se déclinent dans le projet de service du CHRS.
- Le financement du CHRS est issu du programme budgétaire 177 « *hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables* ».

Le CHRS a pour mission d'héberger les personnes accueillies et d'œuvrer à leur insertion, par un accompagnement destiné à leur permettre de recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.

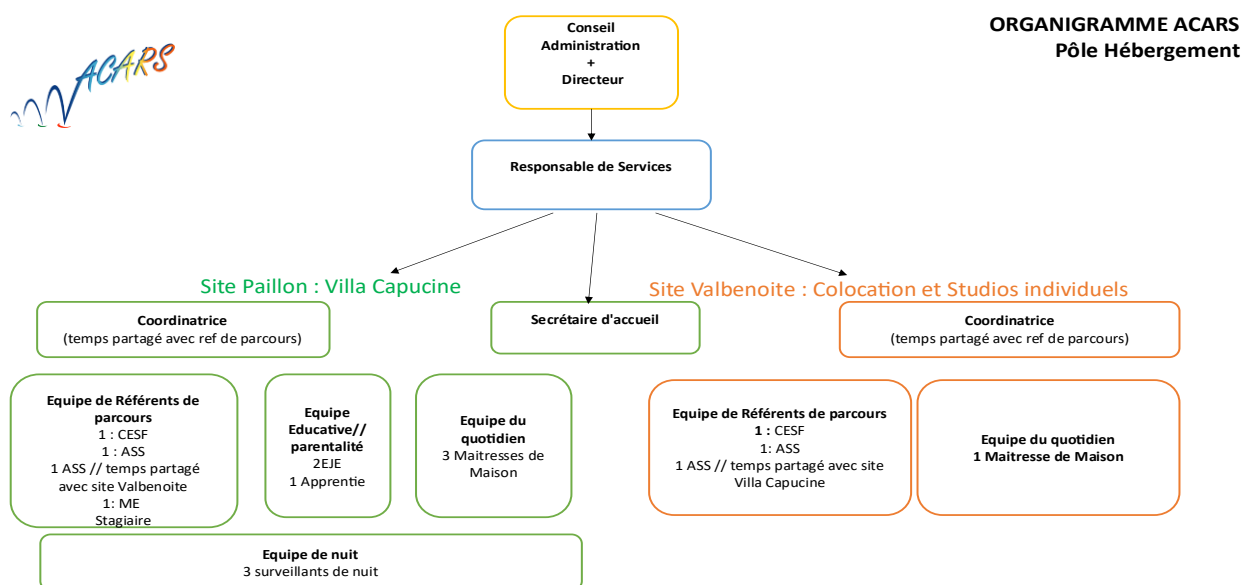
Dans cette optique, le CHRS assure **quatre missions principales** :

- 1- L'accueil et l'orientation**, notamment en lien avec SIAO départemental, le 115 et SOS **Violences Conjugales**.
- 2- L'hébergement**, de durée variable selon que la personne est accueillie sur le dispositif d'urgence ou celui d'insertion

- 3- **Le soutien et l'accompagnement social**, notamment par l'accès et le maintien aux droits sociaux, santé, parentalité, l'aide à la recherche d'un logement autonome ou adapté avec accompagnement social si besoin.
- 4- **L'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle**, par l'apprentissage ou le réapprentissage des règles sociales nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle.

1.4. Présentation de l'équipe

En 2024, le CHRS a fait face à des absences qui ont contraint le site de la Villa Capucine à repenser l'organisation du secrétariat et travailler sur la mission des coordonnateurs. L'équipe a fait preuve d'adaptation également dans le cadre d'aménagement de temps de travail thérapeutique.



5

L'équipe dédiée à l'organisation administrative de l'ensemble des services (Valbenoite et Capucine):

- Une responsable de service
- Une secrétaire

L'équipe dédiée à l'accompagnement des personnes hébergées à Valbenoite est la suivante :

- Une coordinatrice à temps partagé avec la fonction référente de parcours principalement pour les personnes du 7^{ème} étage
- Une Maitresse de maison qui partage son temps pour les personnes le 7^{ème} et 9^{ème} étage
- Deux assistantes sociales à temps partiel pour les personnes du 9^{ème} étage dont une qui partage son temps avec l'équipe de la Villa Capucine.
- Deux Educatrices jeunes enfants depuis octobre (temps partagé avec la Villa Capucine)

L'équipe dédiée à l'accompagnement des personnes hébergées à la Villa Capucine est la suivante :

- Une coordinatrice à temps partagé avec la fonction de référente de parcours (pour le 1^{er} semestre) et secrétaire (pour le 2^{ème} semestre)
- Trois référentes de parcours dont une a temps partagé avec Valbenoite
- Deux Educatrices de jeunes enfants (EJE) et une apprentie arrivée en septembre 2024
- Trois Maîtresses de maison
- Une assistante sociale

- Deux veilleurs(euses) de nuit

Et aussi des renforts des autres services :

- L'Equipe Mobile Santé Précarité
- Une psychologue du dispositif de soutien psychologique
- Deux agents de maintenance
- Des salariées de l'ACI dans le cadre de l'entretien des locaux (nettoyage des espaces collectif)
- Les fonctions support du SIEGE

Une équipe de bénévoles pour la gestion de la Banque Alimentaire :

- Deux personnes sont présentes un jeudi sur 2 (toute la journée)
- Une bénévole a été présente pour des activités d'été avec les enfants de la Villa Capucine

Et enfin l'activité Hébergement a accueilli 9 stagiaires de formation différente (TISF, CESF, ASS, EJE, BTS ESF, PMSMP).

L'accueil de stagiaire a permis notamment de mettre en place un atelier gestion du budget et la traduction en 3 langues de certains documents.

janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24
TISF(Tech nicienne de l'intervent ion sociale et familiale)	CESF (Conseillè re Economie Sociale et Familiale)	CESF	CESF	PMSPMP(Période de Mise en Situation en Milieu Professio nnel)	PMSPMP P(Périod e de Mise en Situation en Milieu Professi onnel)			Ass Soc : 3eme année	Ass Soc : 3eme année	Ass Soc : 3eme année	Ass Soc : 3eme année
Assistante Sociale : 2eme année	Ass Soc : 2eme année	Ass Soc : 2eme année					EJE : Appren tie 1ere année	EJE : Appren tie 1ere année	EJE : Appren tie 1ere année	EJE : Appren tie 1ere année	EJE : Apprent ie 1ere année
Ass Soc : 2eme année	Ass Soc : 2eme année	Ass Soc : 2eme année			Etudiant e Science Po	Etudian te Science Po					BTS ESF (Econo mie Sociale et Familial e)

2. LES PERSONNES ACCUEILLIES

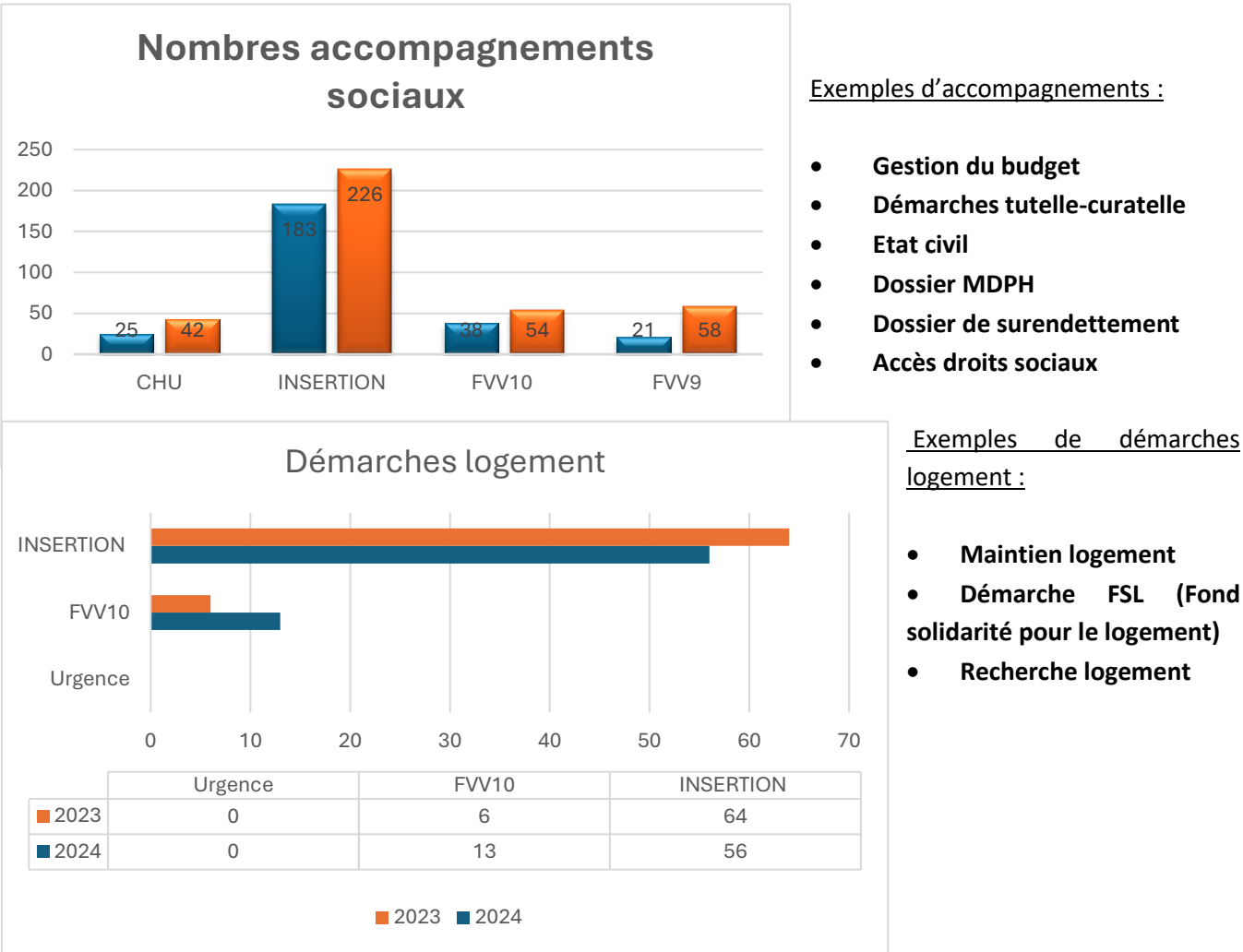
2.1 Modes et méthodes d'accompagnement

La pratique quotidienne des professionnels du Pole Hébergement, tend à valoriser la personne à l'intérieur au sein d'une structure d'hébergement, mais aussi au sein de la société. Réaliser ce travail d'accès à la citoyenneté consiste à accompagner la personne en ayant un objectif allant au-delà de ses propres intérêts personnels, comme du bénévolat. Cette pratique est présente dans le travail quotidien, et plus précisément dans les actions éducatives des professionnels.

Ce travail d'accompagnement est intégré dans une notion de parcours avec des propositions de réorientations tout au long du séjour de la personne accueillie. Nous pouvons proposer des réorientations en intra (2 sites) mais aussi au sein de l'association en lien avec les autres services de l'ACARS.

2.1.1 Accompagnements avec les Référentes de Parcours:

- **Les entretiens individuels formels** permettent de faire le point sur la situation de la personne en lien avec son projet d'accompagnement, mais aussi de faire le point sur des problématiques de respect du règlement de fonctionnement et du contrat de séjour.
- **Les entretiens téléphonique et échanges de mails** sont les modes de communication privilégiés pour les démarches avec les partenaires.
- **Les accompagnements physiques** sont réalisés essentiellement par les référents de parcours dans le cadre de convocations au tribunal, à la préfecture, de visites de futurs logements, démarches administratives etc. Les visites à l'école, en PMI, en visites médiatisées ont principalement lieu dans le cadre de l'accompagnement à la parentalité exercé par les éducatrices de jeunes enfants.
- **Les envois de courriers** sont des documents rédigés dans le cadre de démarches avec les avocats, de régularisations de droits CAF, CPAM mais également dans le cadre de mise sous protection (tutelle, curatelle).
- **Les recherches et orientations** concernent des accompagnements avec France Travail ou vers d'autres organismes en lien avec l'emploi.



2.1.2 Accompagnements avec les Maîtresses de Maison (MdeM):

La maitresse de Maison contribue à :

- L'adaptation et l'entretien du cadre de vie des personnes
- La prévention des incidents ou accidents sur les personnes
- L'intervention dans les actes de la vie quotidienne

Son rôle s'inscrit dans une approche globale de la personne accompagnée et prend en compte la dimension relationnelle de l'accompagnement.

Plus précisément sa mission va permettre de réaliser un accompagnement autour :

- **De l'hygiène** : en collaboration avec la personne hébergée, la MdeM apporte de l'aide dans le cadre de la propreté des cuisines, de l'espace lingerie et de la chambre ou du studio.

Elle exerce une veille permanente afin d'assurer les conditions de sécurité optimales de la personne dans son lieu de vie.

- **Du lien social** : La maitresse de Maison va pouvoir aider la personne à se familiariser avec les lieux et apporter des opportunités de rencontre entre les différentes personnes hébergées.

- **Des repas** : Accompagner les dames durant des temps de repas permet de travailler l'équilibre alimentaire, le positionnement de la mère vis à vis de son enfant.

- **Le suivi des dépenses** : Travailler sur l'achat de denrées alimentaire, ou autres objets du quotidien permet d'apporter des conseils aux personnes souvent dans des problématiques d'endettement ou de dépenses compulsives

2.1.3 Des Educatrices de Jeunes Enfants :

L'Educatrice de Jeunes enfants contribue à :

- Instaurer, au sien de son environnement, une relation et un accompagnement du jeune enfant en coopération avec sa famille
- Elaborer et mettre en œuvre un projet social, éducatif et pédagogique en direction de l'enfant
- Concevoir et conduire l'action éducative au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Elaborer l'action éducative en lien avec les cadres institutionnels et les partenaires
- Appréhender l'évolution du domaine éducatif

1. Particularités du public accueilli

- Principalement des enfants entre **3 et 10 ans**.
- Peu d'enfants de moins de 3 ans et **seulement deux adolescents** restants.
- **7 dossiers MDPH** créés ou renouvelés pour enfants en situation de handicap.
- **8 familles sous mesures de protection judiciaire ou administrative** (AED, AEMO, placements).
- Une **information préoccupante** faite pour une famille retournée auprès d'un conjoint violent.
- Travail en partenariat avec les écoles, structures éducatives et services sociaux.

2. Activités et sorties

- Nombreuses sorties en partenariat avec **l'ACARS et l'association RRT** (Aquarium de Lyon, parcs, spectacles, cinémas).

- Répartition des sorties sur toute l'année pour diversifier les propositions et saisir les opportunités du territoire
- Organisation **d'événements festifs** et d'ateliers collectifs (ateliers cuisine, goûters, randonnées, sorties culturelles).
- Création d'un **événement citoyen** (nettoyage du parc du Puit Couriot) très apprécié des enfants.

3. Environnement et espaces dédiés aux enfants

- **Espace enfants (0-6 ans)** : utilisé pour des moments de jeux parent-enfants.
- **Espaces adolescents** : peu utilisé, projet de réhabilitation en 2025.
- **Amélioration du cadre collectif** : discipline mieux respectée, réflexion sur l'installation d'une cabane et d'équipements extérieurs.

4. Accompagnements et partenariats

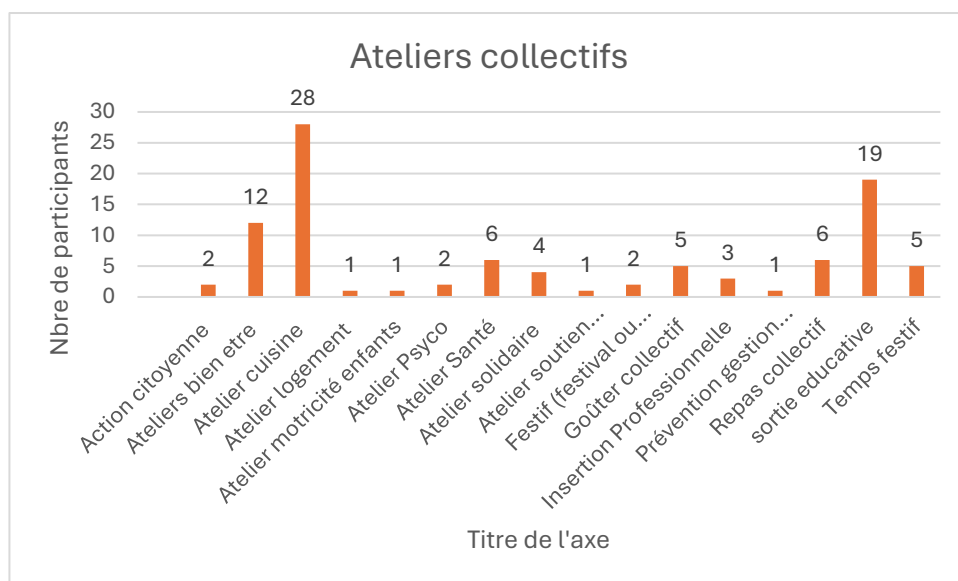
- **Activités extra-scolaires** : difficulté à inscrire les enfants par manque d'information et de financement (seulement 3 enfants inscrits cette année).
- **Accompagnement scolaire** : beaucoup de temps consacré aux devoirs, recherche de bénévoles pour aider.
- **Nouveaux partenariats** :
 - **Crèche Les P'tits Matrus** : expérimentation « horaires atypiques » a évolué vers un projet de partenariat classique
 - **Ecole des Parents et des Éducateurs** (accompagnement psychologique des enfants victimes de violences intra-familiales).

5. Formations et perspectives 2025

- Formation des EJE sur **le dispositif Papillon** et la gestion des conflits.
- Nouvelle organisation des équipes avec **4 EJE (2 en CDI, 1 en apprentissage, 1 en stage)**.
- Objectifs pour 2025 :
 - **Impliquer davantage les mamans** dans les activités des enfants.
 - **Renforcer les ateliers de sensibilisation à la santé** (ex : hygiène bucco-dentaire).
 - **Mieux anticiper le budget enfants** et pérenniser les partenariats.
 - **Trouver des bénévoles** pour alléger la charge des devoirs.
 - **Réaménager les espaces adolescents et enfants** pour mieux répondre à leurs besoins.

2.1.4 Accompagnements collectifs :

Les actions de suivis individuels sont complétées par des actions collectives à visée préventive, éducative et de socialisation. Elles passent par des moments festifs et collectifs et sont parfois sous forme d'ateliers.



16 ateliers différents ont été réalisés par les équipes éducatives parfois en coanimation avec des partenaires extérieurs. Leurs organisations et contenus étaient parfois liés aux objectifs de stage des étudiants.

Ces ateliers sont complétés ou en lien avec des fiches projets, chaque projet fait l'objet d'une rédaction par le ou les responsables du projet. Le projet est présenté et suivi lors de réunions des services.

c) Accompagnement par des intervenants extérieurs :

Un travail partenarial permet de proposer un accompagnement global qui se réalise en intra et en rendez-vous extérieur en fonction du parcours de la personne.

Le pôle hébergement travail en collaboration avec d'autres services de l'ACARS (EMSP, ACI, LAM, Pôle Médico-social) et des partenaires du réseau stéphanois.

Ce travail de réseau permet de travailler avec 66 partenaires et d'aborder les sujets suivants :

- | | |
|--|----------------|
| • Accès aux droits et Facilitation des démarches administratives : | 14 partenaires |
| • Insertion sociale et Intégration dans la cité : | 4 partenaires |
| • Insertion professionnelle et Formation : | 10 partenaires |
| • Soutien éducatif et à la parentalité : | 10 partenaires |
| • Accès au logement : | 7 partenaires |
| • Écoute des besoins et Soutien à la vie quotidienne : | 4 partenaires |
| • Coordination des soins et aide à l'observance thérapeutique : | 10 partenaires |
| • Éducation et prévention à la santé : | 4 partenaires |
| • Prise en compte des addictions : | 3 partenaires |

2.2. Les publics (typologie et taux d'occupation) :

Nous accueillons 76 femmes avec ou sans enfants, réparties sur 2 sites et sur 3 dispositifs différents : urgence, insertion et femmes victimes de violences conjugales (10+9 places)

2.2.1 Urgences et Insertion (67 places):

- Places Insertion: 45 Places

Toutes les personnes en situation de détresse ou qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion ont vocation à être admises dans le service.

Les orientations des personnes vers le CHRS sont réalisées par le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO 42).

L'activité d'hébergement accueille uniquement des femmes et des enfants, les personnes bénéficiaires du dispositif insertion sont accueillies à Valbenoite ou à la Villa Capucine.

L'accueil en insertion propose une prise en charge individuelle assurée par la désignation d'un référent de parcours et renforcée par l'équipe pluridisciplinaire

- Places Urgence: 12 Places

L'orientation vers l'hébergement d'urgence se fait par le biais du 115, en charge de coordonner les orientations vers les structures d'accueil du département. En hébergement d'urgence, aucune procédure de préadmission n'est mise en œuvre, dans le respect de l'inconditionnalité de l'accueil.

L'hébergement d'urgence a vocation à répondre en priorité aux besoins fondamentaux (toit, nourriture, hygiène, santé, obtention de titres de séjour, ouverture de droits...). Il est ouvert à toute personne orientée par le 115 sans discrimination selon le principe de l'accueil inconditionnel.

L'accueil d'urgence propose également une prise en charge individuelle assurée par la désignation d'un référent de parcours et renforcée par l'équipe pluridisciplinaire

- Places dédiées aux Femmes Victimes de Violences (FVV) : 10 places + 9 places non pérennes

Le CHRS assure l'accueil et la mise à l'abri de femmes victimes de violences. Pour des raisons de sécurité, cet accueil se fait uniquement dans les locaux de la Villa Capucine. En effet, du personnel est présent 24h/24.

Le CHRS offre une prise en charge coordonnée et sa spécificité d'accueillir uniquement des femmes, avec ou sans enfant, est reconnue sur notre territoire.

Des partenaires, comme SOS Violences Conjugales, vont pouvoir apporter des conseils spécifiques et venir compléter l'offre d'accompagnement proposée.

Donc

Toutes les personnes en situation de détresse ou qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, ont vocation à intégrer le CHRS.

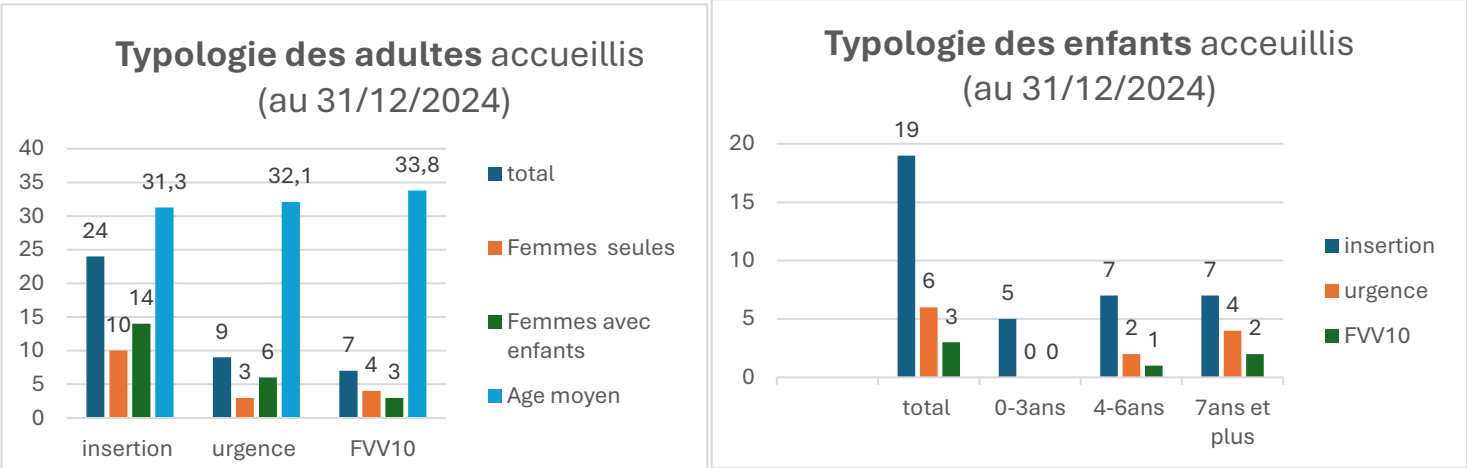
Les catégories de public accueilli se répartissent comme suit :

- **Hébergement en urgence** : femmes avec ou sans enfants ; pas de prérequis en matière administrative ; pas de ressources demandées.
- **Hébergement en Insertion** : femmes avec ou sans enfant(s), jeunes majeurs à partir de 18 ans ; prérequis de régularité de séjour demandé ; ressources effectives demandées.
- **Places dédiées aux FVV** nous accueillons des femmes victime de violence conjugales sur des places d'urgence.

Les enfants :

Le collectif d'enfants sur l'année 2024 a été quasiment essentiellement composé d'enfants ayant entre 3 et 10 ans. Nous avons accueilli très peu d'enfants de moins de 3 ans et il n'y a plus que deux adolescents dans les locaux.

Statistiques sur les 67 places de CHRS au 31 décembre 2024 *:

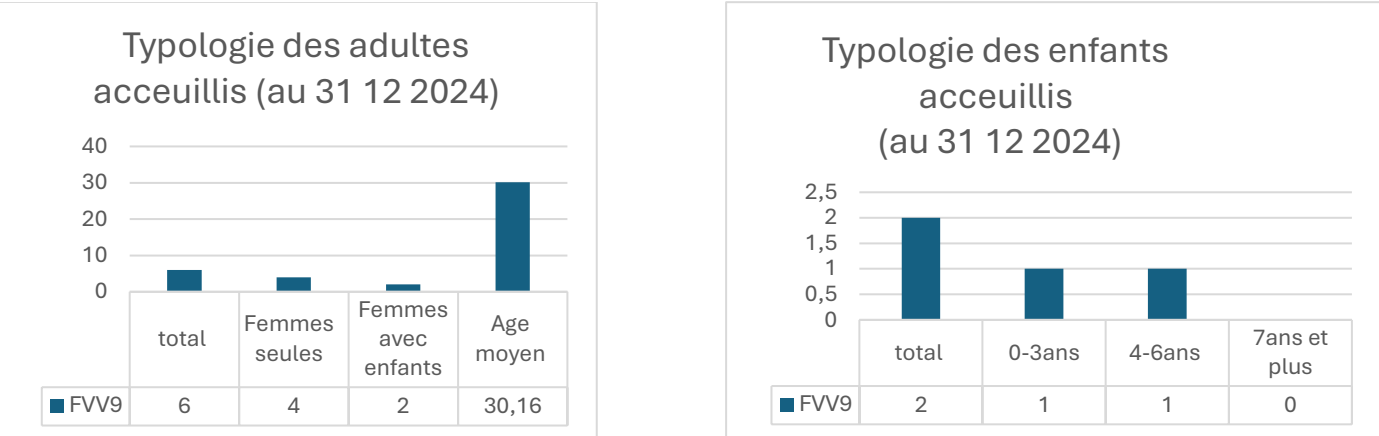


CPOM et de l'ENC (Enquête nationale des coûts)

* Les indicateurs présentés tiennent compte des exigences du

2.2.2 FVV9 : Femmes Victimes de Violence Conjugales (9 places)

Statistiques sur les 9 places Hébergement Femmes Victimes de Violences Conjugales (FVV 9) au 31 décembre 2024* :



* Les indicateurs présentés tiennent compte des exigences du CPOM et de l'ENC (Enquête nationale des coûts)

2.2.3 Taux d'occupation 67 places

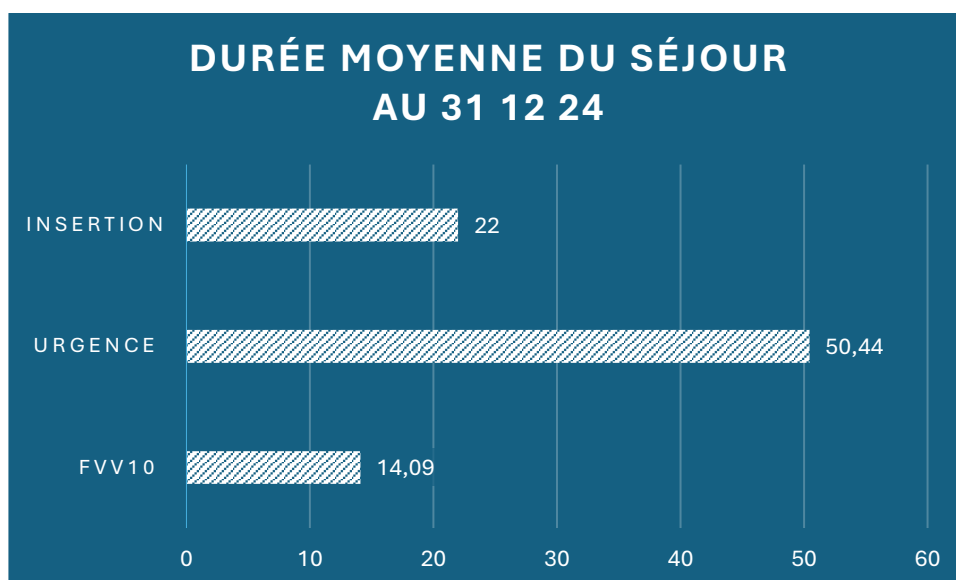
Au cours de l'année 2024, le centre d'hébergement a réalisé 24385 nuitées :

	Insertion			Urgence			FVV10		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024

Nbre de nuitées réalisées	15 947	15 157	16 122	4 295	5 217	5 205	3 649	3 931	3 058
Capacité maximum = nbre de place *365	16 425	16 425	16 425	4 380	4 380	4 380	3 650	3 650	3 650
Taux d'occupation	97,09%	92,28%	98,15%	98,06%	119,10%	118,84%	99,97%	107,67%	91,24%

Le Taux d'occupation moyen sur l'année 2024 est de 98.21% Nous constatons donc que nous répondons à l'objectif opérationnel du CPOM d'atteindre à minima un taux d'occupation à 97% sur l'ensemble de nos dispositifs.

La durée moyenne du séjour, en mois, au 31 12 2024 sur les différents dispositifs est la suivante :



La Durée moyenne nationale du séjour en CHRS est de 20 mois (source Les Dossiers de la DREES*n° 113 > octobre 2023)

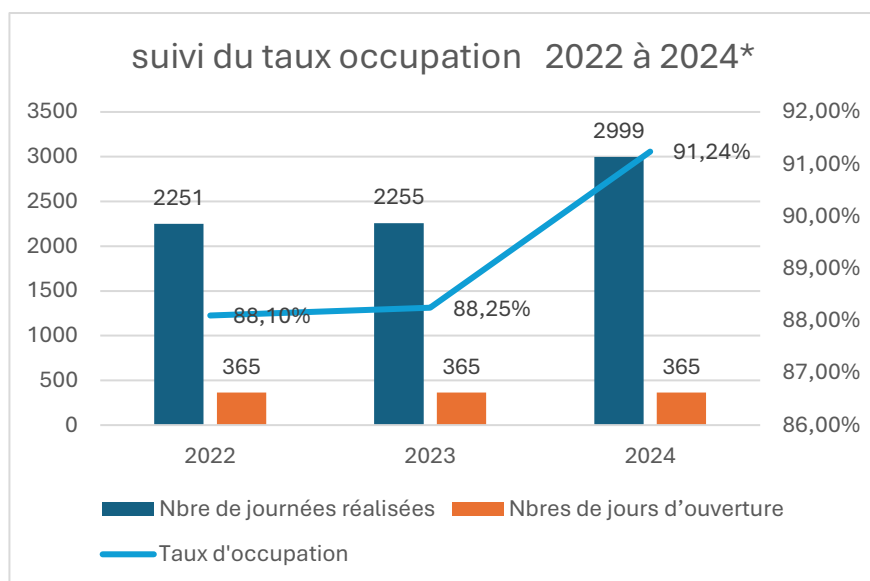
*Direction de la Recherche des Etudes de l'Evaluation et des Statistiques

Sur 2 dispositifs (insertion et urgence), nous observons une durée supérieure à la moyenne nationale. En effet, les personnes sur le dispositif de l'urgence sont en attente de titre de séjour et les personnes sur le dispositif insertion sont pour partie en situation de difficulté psychiatrique ou de non-renouvellement de titre de séjour.

2.3. Dispositif FVV9

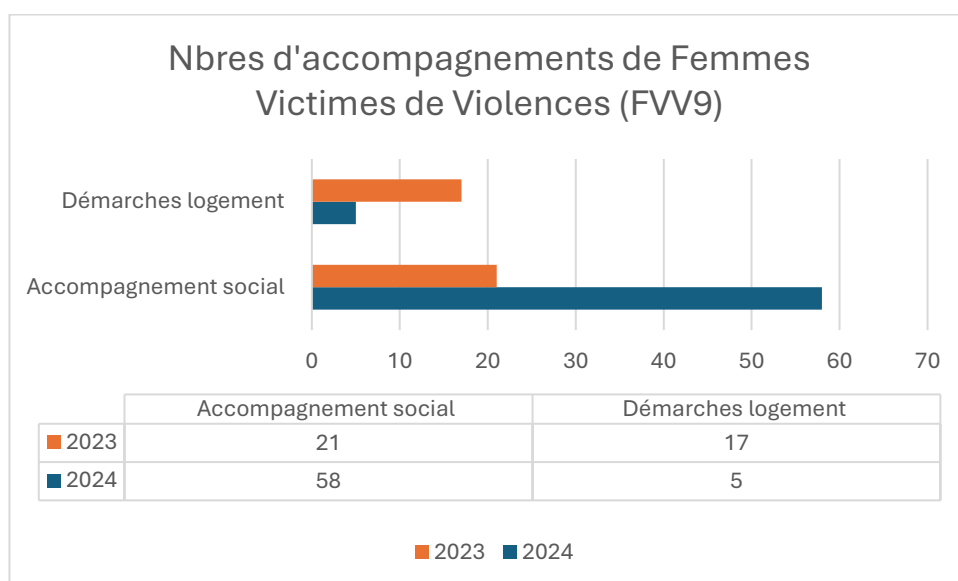
2.3.1 Taux occupations

Nous avons réalisé 2999 nuitées pour l'accueil FVV en 2024.



*Le nombre de places est passé de 7 à 9

2.3.2 Accompagnement social et logement



2.3.3 Les particularités d'accompagnement

- **Coordination avec SOS Violences Conjugales :**

En 2024, nous avons mis en place un travail de coordination avec SOS Violence conjugale afin d'améliorer le suivi des personnes hébergées. Les équipes se sont rencontrées 8 fois au cours de l'année, ce qui a permis de retravailler l'orientation de 2 personnes hébergées, afin de les réorienter sur un dispositif d'hébergement plus pertinent au regard de leurs difficultés.

- **COPIL du 25/11:**

Le « 25 Novembre » c'est la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes.

Elle vise à prévenir et éliminer la violence à l'égard des femmes dans le monde en appelant à une action mondiale pour accroître la sensibilisation et le soutien à cette question et créer des opportunités de discussions sur les défis et les solutions.

Un collectif du 25 novembre réunit un ensemble d'acteurs associatifs et institutionnels, œuvrant au niveau de la métropole stéphanoise dans le champ de la lutte contre les violences au sein du couple : la DDETS/Services droits des femmes, la Ville de St-Etienne (CLSPD), SOS violences conjugales, l'ACARS et le CIDFF 42.

Grâce au soutien financier de l'Etat (Droits des femmes) et de la ville de St-Etienne, le collectif a mis en œuvre un projet sur l'année 2024, qui a permis à des femmes concernées, de témoigner des violences subies et de créer collectivement un support de sensibilisation, à destination du grand public s'appuyant sur leur propre expérience. Le projet a permis la création d'un support vidéo d'environ 2 min, réalisé grâce à l'encadrement technique du studio de production audio-visuelle AUUNA.

- **Soutien psychologique**

Nous avons également proposé un accompagnement psychologique spécifique en partenariat avec EPE et financé par la Caisse Primaire assurance Maladie LOIRE (convention signée le 18 06 24).

La convention prévoit de prendre en charge le coût des séances, frais de transport, elles sont ouvertes aux femmes seules ou avec enfants ou aux enfants. Les demandes peuvent émaner des personnes hébergées mais également sur sollicitations des travailleurs sociaux.

2.4. Droits des usagers

2.4.1 Les enquêtes de satisfaction

Deux enquêtes ont été réalisées en 2024 :

- Sur le logement et la sécurité : en mars 2024
- Sur la parentalité en octobre 2024

En complément, un questionnaire « fiche appréciation des personnes hébergées » est remis à la personne sortante et traite des points suivants :

- L'accueil
- Les conditions d'hébergement
- La sécurité au sein de la structure
- L'accompagnement

Une remarque revient régulièrement concernant la surveillance des enfants, malgré une sensibilisation à chaque réunion du vivre ensemble expliquant que les enfants sont sous la responsabilité des mamans. La difficulté est plus particulièrement en fin de journée lors du temps de préparation des repas, les enfants sont place du village et jouent sans surveillance. Des propositions ont été faites mais ne fonctionnent pas pour l'instant (établir un tour de rôle entre les dames pour surveiller les enfants, mis en place d'espaces enfants dans un coin des cuisines familiales)

Un autre point revient également : isolation phonique des logements, un projet d'humanisation est à l'étude.

2.4.2 Autres outils de la loi 2002-2

Un travail de traduction des documents (contrats de séjour, règlement, livret accueil ...) est en cours afin de permettre une meilleure compréhension et faciliter le parcours des personnes accompagnées.

3. DEMARCHE QUALITE

3.1. Présentation

La notion de démarche qualité s'appuie sur les outils de la loi 2002-2 et sur une volonté de rendre un meilleur service aux personnes hébergées.

L'évaluation externe a permis de mettre en place un plan d'action en adéquation avec le CPOM.

Le logiciel AGEVAL et le partenariat avec le responsable qualité permet d'effectuer un travail d'amélioration continue de la qualité.

3.2. Plan Amélioration de la qualité

Notre démarche d'amélioration continue de la qualité est piloté par la responsable qualité et s'appuie sur les **objectifs suivants** :

3.3.1 fiches actions

Un suivi des actions est réalisé via le logiciel AGEVAL en collaboration avec la responsable qualité.

Exemple de suivi d'objectif :

Intitulé	Définir des thèmes d'ateliers et en réaliser 1 à 2/an : Adultes et enfants
État	Traité
Début du projet	
Clôturée le	09/01/2025
Pilote d'action	RAFFARD Christelle
Échéance	
Replanification	31/03/2024 31/12/2024 01/07/2025
Commentaires	Fiches projets / attestations / diplômes
Pièces jointes	Maquette diplome citoyen enfant.pptx
	Maquette certificat journée Citoyenne adulte.pdf
	Fiche projet Action Citoyenne.pdf

[Informations complémentaires](#)

Suivi global des objectifs :

>> Objectif		2024											
		Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Jun	Jul	Aoû	Sep	Oct	Nov	Déc
>> Education à la citoyenneté													
>> CHRS-2022-2 : Accompagner le salarié dans son parcours professionnel.													
>> CHRS-2022-4 : Mise à jour outils dont loi 2022-2													
>> CHRS - 2023-3 : Ajustements évaluation externe													
>> CHRS - 2023-3 : Rapport d'activité													
>> CHRS - 2024-4 : Axe n°3 : Optimiser la gestion des risques													
>> CHRS - 2025-5 : Suivi fiches action CPOM - PS													
>> ASSO - 2023-1 : Assemblée générale													
>> CHRS - 2024-1 : Plan d'action Prévention sécurité et gestion des risques													
>> Asso - 2024-2 : Qualité de vie et conditions de travail													
>> Asso - 2024-1 : Plan d'action sécurité													

3.3. Suivi des projets du Pôle et des fiches actions

En parallèle des fiches actions, le service à mis en place des « fiches projets » qui permettent de pérenniser le suivi des projets mis en place. Ces fiches ont pour objectifs d'apporter une lisibilité sur chaque projet et également d'être un outil de travail pour chaque salarié qui souhaite s'investir dans un projet.

3.3.1 fiches projets

En 2024, nous avons travaillé différents projets, formalisés dans une « fiche projet » intégrant les items suivants :

1. REFERENCES
2. INTERÊT DU PROJET
3. OBJECTIFS À ATTEINDRE ET PUBLIC
4. EQUIPE DE REALISATION
5. ESTIMATION DES COUTS
6. RESSOURCES HUMAINES
7. CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE
8. ELEMENTS DE LISIBILITE ET DE PERENNITE DU PROJET
9. DOCUMENTS ASSOCIES:
10. BILAN

Ces fiches sont en lien avec les le suivi des actions collectives. Celui-ci manque de formalisme et ne nous permet pas d'extraire des données chiffrées, mais **nous avons actuellement 14 projets en cours.**

4. CPOM- Contrat Pluri annuel d'Objectifs et de Moyens

4.1. Favoriser l'accès rapide à un logement ordinaire et adapté

Les accompagnements proposés sont variés. Ils sont individualisés en tenant compte des attentes, besoins et capacités d'agir de la personne (accès aux droits communs, insertion professionnelle, estime de soi, parentalité, accès à un nouveau logement, lutter contre le renoncement aux soins...).

L'objectif global de ces accompagnements est l'accès au logement ordinaire et/ou au logement adapté.

4.2. Adapter l'offre en fonction de l'évolution des territoires et des personnes accueillies

L'objectif opérationnel de cet axe stratégique est de favoriser la personnalisation de l'accompagnement, l'expression et la participation des personnes accueillies.

4.2.1 Le groupe d'expression des usagers : Réunion du vivre ensemble

La participation et l'expression des usagers se traduisent par une réunion du Vivre Ensemble trimestrielle.

Tableau de suivi des réunions:

Réunion de vivre ensemble 2024			
Dates	Villa Capucine	Valbenoite	Immeuble Valbenoite
08/01/2024	1		
15/02/2024		1	
05/04/2024	1		
05/04/2024			1
11/04/2024	1		
20/06/2024		1	
23/07/2024	1		
26/09/2024		1	
18/10/2024			1
21/10/2024	1		
12/12/2024		1	

Des comptes-rendus sont mis à disposition des dames hébergées.

4.2.2 Le Projet d'Accompagnement

L'élaboration du **Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)** permet à la personne accueillie de pouvoir exprimer ses besoins, ses attentes, ses priorités et ses objectifs dans l'optique de définir son parcours d'insertion. Les projets personnalisés sont réactualisés individuellement par avenant tous les 6 mois.

L'élaboration du PAP s'appuie sur les points suivants :

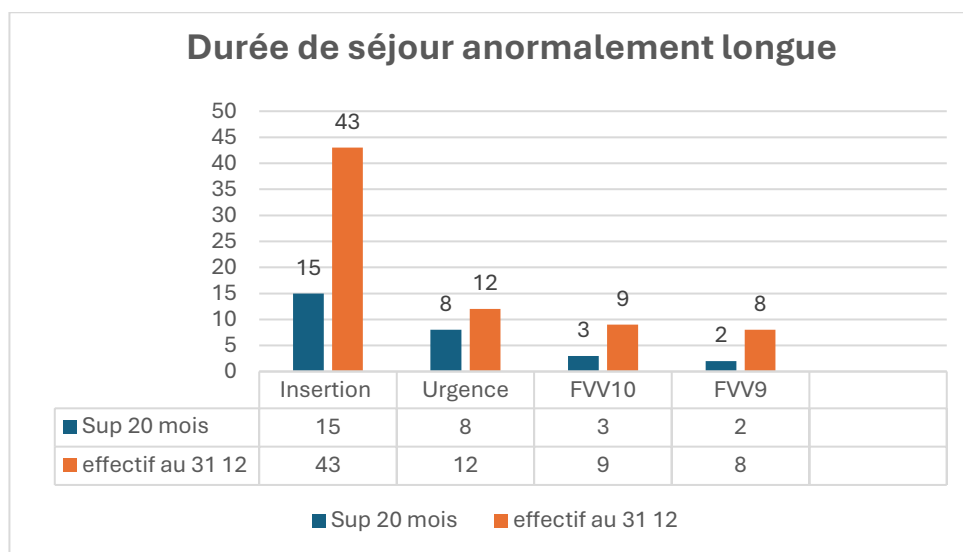
- Souhaits et attentes de la personne, ainsi que les besoins des enfants
- Bilan depuis le dernier projet
- Bilan de l'équipe
- Propositions d'objectifs sont faites sur les thèmes suivants :
 - Accès aux droits
 - Budget
 - Insertion professionnelle et sociale
 - Accompagnement à la parentalité
 - Logement

Les projets d'accompagnement personnalisés sont présentés et retravaillés en groupe de travail.

En 2024, **101 projets Accompagnements ont été réalisés ou révisés, pour 59 familles** accompagnées.

4.3. Fluidifier les parcours au regard des besoins du public

La transparence sur la disponibilité des places est un enjeu majeur aux réponses attendues par les partenaires (SIAO-SOS Violence Conjugales) et une démarche incontournable pour la fluidité des places. Ce qui nous a amené à travailler sur une meilleure organisation des locaux (surface, mobilier adapté, configuration des chambres). Un travail a été réalisé également pour analyser les durées de séjours et les freins rencontrés.



Des rencontres individuelles régulières ont lieu, entre la responsable de service et les référentes de parcours et les EJE, afin de faire le point sur le suivi des personnes hébergées.

Les points de suivi sont les suivants :

- Suivi parentalité
- Suivi administratif interne (droits image, RGPD, échéance contrats de séjour, PA)
- Suivi accès aux droits (échéances titres de séjour, papiers identité)
- Suivi santé (ouverture droits santé, dossier MDPH, suivi rdv)
- Suivi lien avec partenaire
- Suivi ressources (droits RAS ou autres, insertion pro, suivi des dettes)
- Suivi logement (CLT, recherche logement)
- Suivi orientation (changement de dispositif)

Un point collégial est également organisé afin de partager l'expérience des professionnels et de travailler sur des propositions de solutions.

C'est l'occasion de faire des points sur :

- Les durées de séjour anormalement longue
- Les dossiers déposés sur RESANA
- Les personnes en difficultés administratives
- Les personnes en difficultés financières
- Les freins liés aux problèmes de santé
- Les freins liés à l'accès aux cours de français.

Cette dynamique de pôle a pour objectif de permettre aux travailleurs sociaux d'avoir une vision plus large de la situation et des problématiques rencontrées .

4.4. Améliorer le cadre du bâti : réhabilité les espaces des 2 sites

A la Villa Capucine, la configuration des familles met en difficulté la cohabitation et complique le suivi pédagogique des familles. En effet, elle est source de tensions par manque d'équipements individualisés fermés à clef (vols réguliers), pouvant engendrer de la violence verbale et physique.

Un projet de réhabilitation est à l'étude, un contrat d'assistance a une maîtrise d'ouvrage a été signé le 19 septembre avec SOLIHA.

En parallèle des aménagements ont été réalisés :

- Aménagements cuisines collectives villa Capucine
- Aménagement cuisines familiales villa Capucine (mobilier inox)
- 278 interventions de maintenance par l'équipe de maintenance

Concernant les locaux de Valbenoite, d'important travaux ont permis une rénovation des cuisines de la « coloc » en juillet 2024.





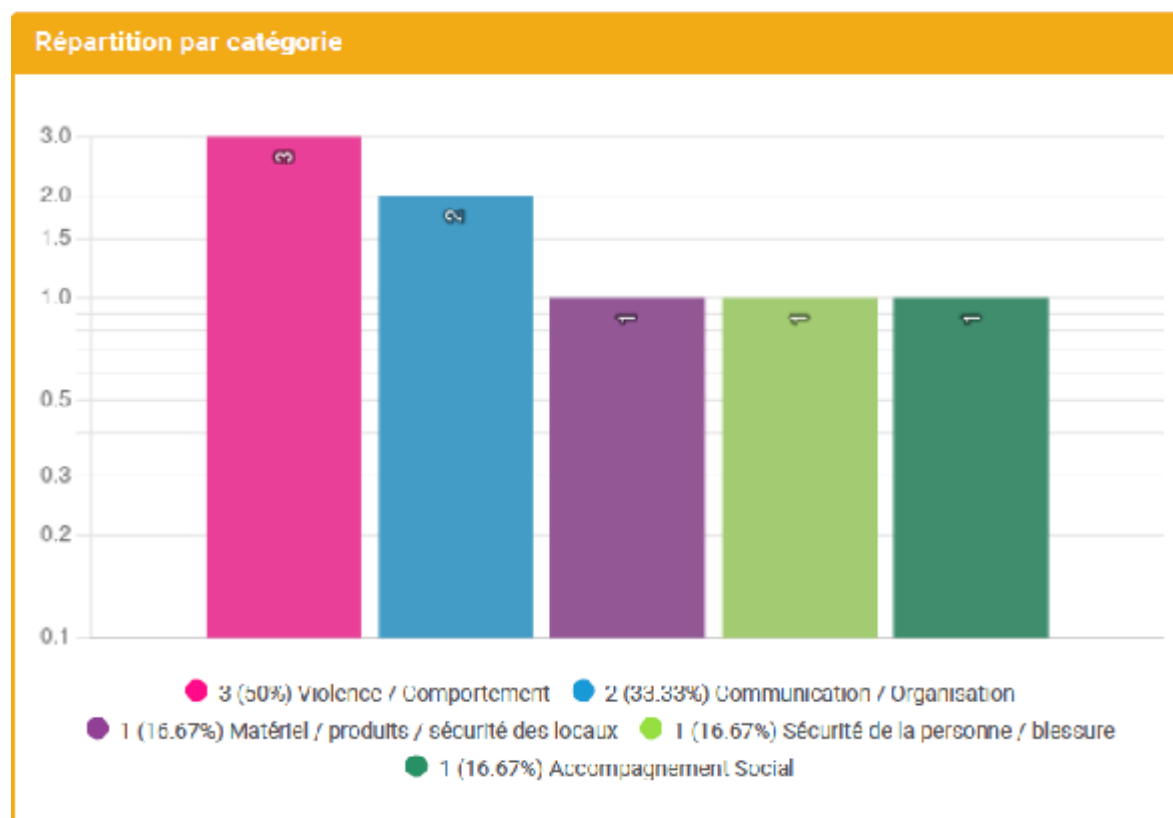
4.5. Optimiser la gestion des risques

4.5.1. Prévention des événements indésirables et des risques liés à la maltraitance

Une procédure sur la gestion des risques prévoit l'obligation de signaler tout événement indésirable et les conduites à tenir en cas d'actes de maltraitance ou d'incident « grave » au sein des services de l'association.

Une fiche d'événement indésirable (FEI) (ageval) est à compléter par l'équipe pour tout événement survenu dans le cadre de leur travail afin que nous puissions travailler sur la démarche qualité et qualité de vie au travail, mettre à jour le DUERP et mettre en place un plan d'action annuel.

Ci-joint, les statistiques 2024 sur les événements indésirables



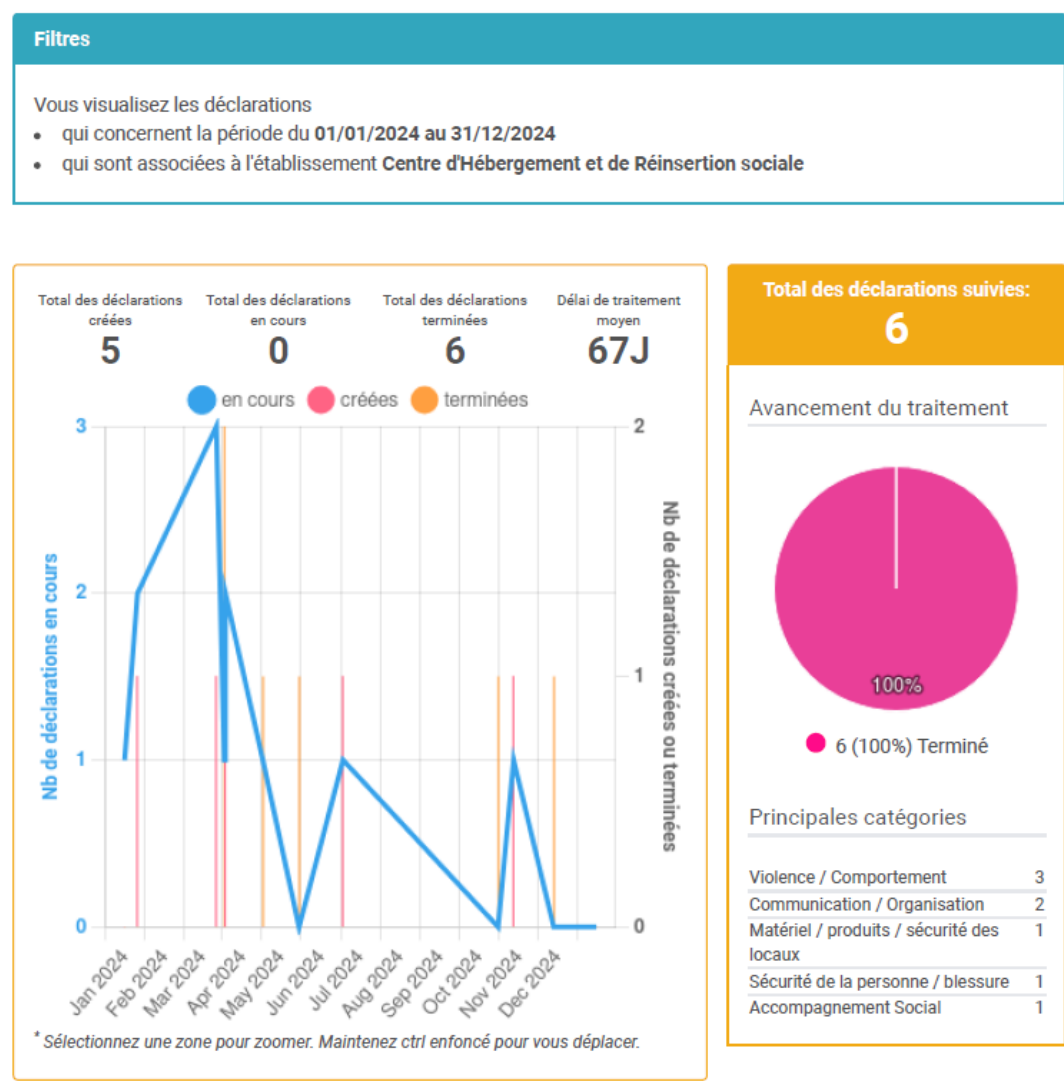
Le graphique permet une synthèse par catégorie, le détail de la déclaration est tracé dans AGEVAL.

Les événements indésirables liés à de la violence, verbales et ou physique font l’objet en systématique d’un entretien avec la responsable du pôle et un travailleur social afin de comprendre. Cet entretien a pour objectif de comprendre le contexte et de mettre en place des actions en fonction de ce qui est découvert pendant l’entretien. Par exemple nous avons proposé une réorientation sur la coloc 7 afin d’effectuer un travail avec la famille dans un collectif moins grand et avec plus de proximité avec les travailleurs sociaux.

L’événement lié à la sécurité du bâtiment a fait l’objet de travaux de remplacement de l’interphone ce qui a permis d’améliorer la surveillance de l’accès au site de la Villa Capucine.

Les actions mise en place pour l’ensemble des déclarations sont également tracées sur le logiciel AGEVAL.

Événements indésirables



4.5.2. Prévention des risques incendie

En 2024 nous avons réalisés 2 exercices incendie :

- Un incendie fictif a eu lieu dans l’espace Terrasse : Simulation feu **sur une plaque de cuisson**
- Un incendie fictif en cuisine collective : Simulation feu **sur une plaque de cuisson**

Nous avons pu observer que, les consignes sont connues et respectées, pas de panique observée. Une amélioration est nécessaire concernant l'identification de l'incendie (quel extincteur pour quel feu). Un exercice en équipe restreinte a permis de mesurer l'importance d'avoir des doubles rôles.

D'autres exercices ont eu lieu sur le site de Valbenoite géré dans la globalité de l'immeuble.

5.SYNTHESE, LIMITES ET PERSPECTIVES

L'année 2024, a été marquée par une forte mobilisation des équipes du CHRS pour assurer un accompagnement global et personnalisé aux femmes et familles accueillies. Avec un taux d'occupation de 98,21 %, l'objectif fixé par le CPOM a été pleinement atteint, témoignant de la pertinence du dispositif et de son rôle central dans la lutte contre l'exclusion.

Grace à la mise en œuvre du **Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)**, un cadre structurant a été établi pour orienter les actions du CHRS et garantir une cohérence entre les besoins des personnes accueillies et les réponses attendues. Ce contrat, signé pour une durée de cinq ans à compter du 1^{er} janvier 2024, repose sur plusieurs axes stratégiques, dont deux sont impératifs: **favoriser l'accès rapide à un logement ordinaire ou adapté et adapter l'offre d'hébergement en fonction des évolutions des territoires et des profils des personnes accueillies**

Les actions mises en place, qu'il s'agisse de l'accompagnement social, de la parentalité, des ateliers collectifs ou du travail partenarial ont permis à de nombreuses bénéficiaires de franchir des étapes clés vers l'autonomie. L'amélioration continue de la qualité de service, notamment via l'évaluation externe et les outils de suivi individualisés, confirme la volonté du CHRS de s'adapter aux besoins évolutifs du public accueilli.

La question de l'adaptabilité et de l'accompagnement se pose en termes de limites auxquelles sont confrontées les travailleurs sociaux, nous faisons face à des personnes ayant des problématiques d'impasse administratives avec des obligations de quitter le territoire français (OQTF), des problèmes psychiatriques, de santé et d'addiction.

5.1 Perspectives d'avenir

Pour 2025 et au-delà, plusieurs axes de développement sont envisagés :

- Accélérer l'accès au logement pérenne : renforcer le travail avec les bailleurs sociaux et expérimenter de nouvelles solutions d'hébergement intermédiaire.
- Poursuivre la rénovation des infrastructures : améliorer les conditions de vie des hébergées en réhabilitant les espaces communs et individuels.
- Renforcer l'accompagnement des enfants : intensifier les actions éducatives, les activités culturelles et les dispositifs de soutien scolaire.
- Développer l'insertion socio-professionnelle : multiplier les partenariats avec les structures d'emploi et de formation pour favoriser l'autonomie financière des hébergées.
- Mieux prendre en compte la santé mentale : approfondir la collaboration avec les services de santé et structurer un accompagnement psychologique renforcé.

Enfin, l'enjeu majeur des prochaines années sera de poursuivre l'adaptation du dispositif aux évolutions sociétales et aux nouveaux défis (hausse de la précarité, violences conjugales, crises migratoires). En capitalisant sur l'engagement des équipes et la force du réseau partenarial, le CHRS pourra continuer à jouer un rôle déterminant dans la lutte contre l'exclusion et la reconstruction des parcours de vie.

L'avenir du CHRS repose sur sa capacité à innover, anticiper et coconstruire des solutions adaptées, afin de toujours mieux répondre aux besoins des femmes et des familles en difficulté.

Annexes:

- Données activité CPOM
- Plan d'Amélioration Continue de la Qualité
- Convention CPAM : accompagnement psychologique