



RAPPORT ACTIVITE 2025

CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

VILLA CAPUCINE ET VALBENOITE



Table des matières

1. Présentation générale du service :	3
1.1. Agréments, cadres juridiques et financements	3
1.2. Missions des dispositifs	4
1.3. Éléments historiques et évolutions significatives	7
1.4. Ressources humaines : mouvement du personnel	8
1.5. Instances internes	8
2. Publics accompagnés et actions menées	11
2.1. Modalités d'accueil et d'accompagnement	11
2.2. Données statistiques des personnes accompagnées : 67 places	13
2.3. Données statistiques des personnes accompagnées : FVV 9	17
2.4. Activités, actions et bilans d'accompagnement	18
2.5. Projets d'accompagnement	24
2.6. Droits et participation des usagers	25
3. Démarche qualité et prévention	27
3.1. Démarche qualité mise en œuvre	27
3.2. Synthèse -Suivi des objectifs CPOM	28
3.3. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles	29
3.4. Suivi et traitement des événements indésirables	29
4. Synthèse, limites et perspectives	29
4.1. Synthèse générale de l'année	30
4.2. Limites	31
4.3. Perspectives et axes de développement	31
5. Annexes	32



1. Présentation générale du service :

1.1. Agréments, cadres juridiques et financements

1.1.1 Cadre légal et réglementaire :

- 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

1.1.2 Autorisations / agréments par type de structure

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**.

1.1.3 Modalités de financement et partenaires financeurs

Le fonctionnement du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) repose principalement sur des financements publics, conformément aux dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Le financement principal du CHRS est assuré par l'État, au titre du **programme 177 « Hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables »**. Ce financement est attribué sous la forme d'une **dotation annuelle de fonctionnement**, fixée par **arrêté préfectoral**, et pilotée localement par la **Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS)**.



1.1.4 Organisation fonctionnelle

Le CHRS est structuré pour assurer un accompagnement global des personnes accueillies sur ses **deux sites**, sous la responsabilité d'une **responsable de service**. Le **siège** central gère la partie administrative et financière de la structure, tandis que chaque site assure l'accueil et l'accompagnement quotidien. L'équipe pluridisciplinaire comprend des **Éducateurs de Jeunes Enfants (EJE)**, des **maîtresses de maison**, des **surveillants de nuit**, ainsi que des **référents de parcours** (ASS, CESF, ES ou ME), pour répondre aux besoins éducatifs, sociaux et de vie quotidienne des personnes accueillies.

Dans ce cadre organisationnel, plusieurs axes d'intervention structurent l'accompagnement proposé aux personnes accueillies :

- **Accompagnement socio-éducatif** : accompagnement individualisé, suivi des projets d'accompagnement personnalisés, accès aux droits et insertion sociale et professionnelle.
- **Hébergement et vie collective** : organisation et suivi de l'hébergement, animation de la vie collective et respect du cadre de vie.
- **Partenariats** : collaboration avec les institutions et acteurs locaux pour assurer la continuité des parcours.

1.2. Missions des dispositifs

1.2.1 Finalités sociales :

Le CHRS a pour missions principales :

- **L'accueil et l'orientation**, notamment en lien avec le SIAO départemental, le 115 et SOS **Violences Conjugales**.
- **L'hébergement**, de durée variable selon que le dispositif (urgence ou insertion) sur lequel la personne est accueillie.
- **Le soutien et l'accompagnement social**, notamment par l'accès et le maintien aux droits sociaux, la santé, la parentalité, l'aide à la recherche d'un logement autonome ou adapté avec accompagnement social si besoin.
- **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.

1.2.2 Publics cibles :

L'établissement dispose de trois types de places : **insertion, urgence et femmes victimes de violences (FVV)**, réparties comme suit :

- Places Insertion (45 places)

L'accueil en insertion est destiné à **des femmes avec ou sans enfants**

- o Les admissions requièrent **une régularité du séjour et l'effectivité des ressources**.
- o Les personnes bénéficient d'une **prise en charge individualisée** par un référent de parcours, accompagné par l'équipe pluridisciplinaire.
- o Les hébergements sont assurés à **Valbenoite** et à la **Villa Capucine**.

- Places Urgence (12 places)

L'hébergement d'urgence répond aux besoins fondamentaux : **toit, nourriture, hygiène, santé, obtention de droits administratifs**.



- L'orientation se fait via le **115**, sans **prérequis administratif ou de ressources**, respectant le principe de **l'accueil inconditionnel**.
- Comme pour l'insertion, un **réfèrent de parcours** accompagne chaque personne, avec le soutien de l'équipe pluridisciplinaire.

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

Le CHRS met à l'abri des **femmes victimes de violences conjugales**, avec ou sans enfants.

- L'accueil se fait uniquement à la **Villa Capucine**, où le personnel est présent **24h/24** pour des raisons de sécurité.
- La prise en charge est **coordonnée et spécialisée**, et peut être complétée par des partenaires tels que **SOS Violences Conjugales**, qui apportent des conseils et un soutien spécifique.

1.2.3 Articulation avec les politiques locales (PDALHPD, insertion, santé mentale...) et partenariat :

Le CHRS s'inscrit dans l'axe stratégique 1 du PDALHPD: « Accueil et accès au logement dont la finalité est de développer la politique du logement d'abord pour rendre effectif le droit au logement, en proposant un accompagnement adapté et en tenant compte des orientations des services publics de la rue au logement et de l'insertion ».

Pour optimiser l'accompagnement des familles accueillies, le CHRS s'appuie sur un réseau partenarial diversifié, permettant un suivi global et cohérent, de l'hébergement à l'insertion sociale et professionnelle, en passant par l'accès à la santé et au soutien psychologique, dont **la finalité est l'accès au logement**.

1.2.4 Réseau partenarial – secteur éducatif

Le CHRS entretient des relations régulières avec les établissements scolaires, notamment l'école Paillon (maternelle et élémentaire) et l'école de secteur de la Villa Capucine, où la majorité des enfants étaient scolarisés en 2025. Ces échanges portent sur :

- Le suivi de la scolarité et des besoins spécifiques des enfants,
- La participation aux temps de concertation (ESS).

Le partenariat avec la Cité éducative renforce ces liens car il nous permet d'envisager un lien plus structuré et élaboré avec les écoles, et il nous permet également d'avoir une vision plus élargie des possibilités d'ouvertures culturelles sur la ville.

L'accompagnement éducatif s'étend également aux structures de protection de l'enfance et du handicap (ASE, SESSAD, DITEP, placements externalisés) à travers des bilans éducatifs, des audiences judiciaires et la fin de mesures.

1.2.5 Acteurs de proximité et collectivités locales

Les acteurs de proximité tels que la mairie, le centre social du Babet et la médiathèque contribuent à l'accompagnement quotidien des familles. Le Conseil départemental reste aussi un partenaire central, notamment pour :

- L'accompagnement à la parentalité,
- Les démarches liées aux mesures éducatives,
- L'orientation des jeunes vers la majorité.



Le CHRS collabore également avec les institutions de droit commun (CAF, CPAM, CARSAT, mairie) pour faciliter l'ouverture et le maintien des droits sociaux et administratifs, ainsi qu'avec la Préfecture pour l'accompagnement des démarches de régularisation administrative.

1.2.6 Les structures sociales et médico-sociales

Le CHRS développe des liens étroits avec les structures médico-sociales :

- Crèches (partenariat avec Les P'tits Matrus, actif malgré la fin de financement en 2025),
- Ecole des parents et des Educateurs (EPE) pour l'accompagnement psychologique des enfants victimes de violences intrafamiliales (12 rendez-vous en 2025), ce partenariat financé par la CPAM permet d'orienter des familles pour des suivis avec une psychologue de l'EPE ;
- Dispositif « Les Papillons » pour la prévention des violences faites aux enfants (deux ateliers en 2025, un troisième prévu en 2026) ;
- PMI de Jacquard pour des actions collectives de prévention prévues en 2026 ;
- Un réseau d'acteurs sociaux et médico-sociaux (ACARS, EMSP, CHU, UTDT Cactus, CMP, associations Rimbaud, Banque de France etc) permet de garantir l'accès aux soins, au soutien psychologique, et aux mesures de protection (curatelle et tutelle) pour les personnes vulnérables. Les partenariats avec SOS Violences Conjugales et des avocats permettent de mettre en œuvre un soutien spécifique aux victimes de violence et notamment un accompagnement juridique.

1.2.7 Les acteurs du logement

Le CHRS collabore avec les bailleurs sociaux, le SIAO et les structures partenaires (ASL, Soliha, Habitat et Humanisme) pour :

- Faciliter l'accès au logement ;
- Sécuriser les parcours résidentiels ;
- Préparer les sorties vers l'autonomie.

Le CHRS participe également aux démarches de labellisation SYPLO. Dans ce cadre, nous organisons toute les 6 semaines des temps de coordination avec les référents logement du SIAO afin de proposer une orientation « logement » la plus adaptée à la situation de la personne accueillie.

1.2.8 Les acteurs de l'emploi et de la formation

L'accompagnement vers l'insertion professionnelle et la formation repose sur des partenariats avec :

- CIDFF et Face Loire ;
- Médiateur emploi du centre social du Babet et du Colibri ;
- Maison de l'Emploi, France Travail, Mission Locale ;
- DAHLIR pour l'engagement civique et le bénévolat.

Des liens sont également établis avec des centres sociaux et collèges pour favoriser l'apprentissage du français et l'autonomie des femmes accueillies.

1.2.9 Objectif global des partenariats : offrir un parcours complet et cohérent, couvrant l'accès au logement, le suivi administratif, la santé, le soutien psychologique, l'insertion sociale et professionnelle, et l'accompagnement vers la citoyenneté.



1.3. Éléments historiques et évolutions significatives

1.3.1 Historique de la structure

- **En décembre 1978**, ouverture d'un CHRS pour des familles monoparentales, couples seuls ou avec enfants, ou femmes seules. Le CHRS assure un accueil à moyen terme dans une structure semi-collective et dans des appartements extérieurs.
- **En 1992**, le CHRS assure également un accueil d'urgence.
- **Fin novembre 2004**, fin des travaux de réhabilitation du CHRS. La capacité d'accueil passe de 47 à 52 places.
- **En 2007**, la capacité d'accueil du CHRS est portée de 52 à 57 places, et le CHRS porte désormais le nom de « Villa Capucine ».
- **En juillet 2008**, achat d'une maison 24, rue Paillon à Saint Étienne permettant d'accueillir un logement pour le CHRS.
- **En janvier 2017**, ouverture d'un dispositif nommé Tremplin qui a pour objectifs principaux de permettre à des femmes seules ou des femmes avec enfants de bénéficier à titre temporaire d'un hébergement stable et d'un accompagnement global en vue de leur insertion sociale et/ou professionnelle. Cet accompagnement doit permettre aux personnes l'accès rapide à un logement autonome et durable. Ce dispositif est composé de 3 appartements situés 10 rue de la Vigne 42000 St-Etienne, pouvant accueillir 10 personnes.

A ce jour : le CHRS reste réparti sur deux sites : **la villa capucine**, qui accueille les services d'urgence et les dispositifs d'insertion, et **Valbenoite**, dédié aux accueils en insertion, proposant des logements en colocation ou en studio.

1.3.2 Changements majeurs de l'année écoulée :

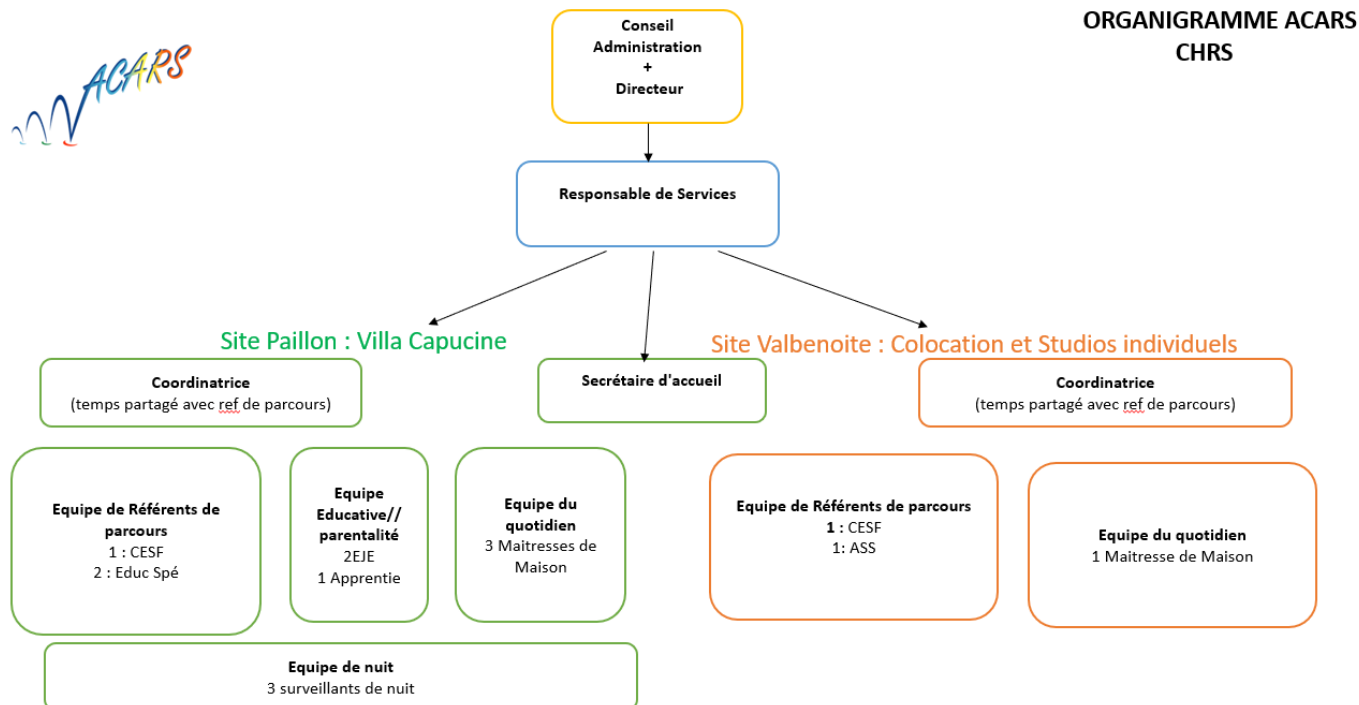
L'année 2025 a été marquée par un effort important en matière d'amélioration de la qualité des locaux. Un suivi renforcé de l'état des chambres, des studios et des espaces collectifs a été mis en place afin d'assurer un cadre de vie plus confortable pour les usagers.

Des rénovations significatives ont été réalisées, notamment dans les cuisines de la Villa Capucine, tandis que les chambres ont bénéficié d'un rafraîchissement systématique après chaque départ. L'acquisition de nouveaux équipements a contribué à améliorer les conditions d'accueil et à faciliter le travail des professionnels sociaux.

Ces travaux ont mobilisé fortement les équipes, qui ont dû organiser les interventions en milieu occupé, gérer les déménagements temporaires et repenser certains aménagements. Par ailleurs, le site de Valbenoite a également bénéficié de rénovations, avec une attention particulière portée à l'espace « douche ».

1.4. Ressources humaines : mouvement du personnel

1.4.1 Organigramme



1.4.2 Evolutions : Recrutements, départs, mobilités internes, absence longue durée

En 2025, notre équipe a accueilli et intégré de nouveaux professionnels suite à des départs ou des vacances de poste :

- Un **surveillant de nuit**.
- Une **maîtresse de maison**.
- Une **Éducatrice de Jeunes Enfants (EJE)**.

Grâce à ces recrutements et à la bonne intégration des nouveaux membres, **l'équipe a trouvé une stabilité**, renforçant la continuité des services et la qualité de l'accompagnement des bénéficiaires.

1.5. Instances internes

1.5.1 Réunions de service

Les réunions de service se tiennent tous les mardis après-midi et réunissent l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire. Elles constituent un espace central de coordination, de régulation et de décision.

Elles sont structurées autour de plusieurs temps :

- Validation du compte rendu de la réunion précédente
- Suivi des personnes hébergées : entrées, sorties, réorientations, situations de rupture de parcours, suivi individuel et global, plaintes et réclamations.



- Échanges sur les conditions de travail : vécu professionnel, relations au sein de l'équipe, environnement de travail et identification des besoins.
- Organisation du service et informations de la part de la coordinatrice : coordination interne, suivi des projets, référents de parcours.
- Intervention de la responsable de service : informations associatives et réglementaires (procédures, RBPP, AGEVAL, consignes de sécurité), actualités partenariales, gestion du planning et des absences.

Chaque point fait l'objet de décisions formalisées et, lorsque nécessaire, d'un plan d'action précisant les responsabilités et les échéances.

1.5.2 Temps de coordination et partenariats :

- Un mardi matin par trimestre est dédié à des temps de coordination avec SOS Violences Conjugales.
- Un partenariat avec RIMBAUD est engagé depuis septembre 2025, avec des temps de coordination réguliers.
- Les réunions de service accueillent ponctuellement des partenaires, notamment l'EMSP (Équipe Mobile Santé Précarité).

1.5.3 Limites identifiées en 2025

La mise en place des itinéraires cliniques n'a pas pu être réalisée en 2025 en raison de l'absence de la psychologue sur une partie de l'année.

1.5.4 Points forts

- Une organisation structurée des réunions de service favorise la coordination pluridisciplinaire, le suivi des personnes hébergées et la prise de décision collective.
- L'implication active de l'équipe dans des groupes de travail animés par la responsable de service, ont permis d'actualiser les fiches de poste, de formaliser les procédures internes et d'améliorer l'organisation du service.
- Le développement de projets structurants, soutenu par la rédaction de fiches projets, notamment autour de l'accompagnement au logement d'abord.
- Des temps de coordination réguliers avec les partenaires (SOS, RIMBAUD, EMSP), contribuent à la cohérence et à la qualité des accompagnements proposés aux personnes hébergées.
- Temps de coordination avec le coordinateur de travaux de l'association.

1.5.5 Autres instances

- Comité de direction élargi (CODIREL) :
La Direction réunit les responsables de service un lundi sur deux. Ces temps de travail permettent d'assurer le pilotage stratégique, la coordination des actions et le suivi des orientations institutionnelles.
- Comité éthique :
Le CHRS participe au comité éthique trimestriel, composé de professionnels, de membres de la direction, du conseil d'administration et de prestataires extérieurs si besoin, peut être saisi en cas de dilemme éthique ou de situation nécessitant un éclairage particulier.
- Commission qualité, conditions de travail et sécurité :
Le CHRS participe aux commissions qualité qui se déroulent tous les 2 mois. Elles ont pour mission de suivre les indicateurs qualité, d'analyser les événements indésirables, de piloter les actions



d'amélioration continue et de veiller à la mise en œuvre des recommandations issues des évaluations.

La notion de qualité y est entendue au sens large : elle intègre la **qualité de vie au travail (QVCT)** ainsi que la sécurité des biens et des personnes. À ce titre, ces thématiques font également l'objet d'échanges et d'analyses lors des réunions, selon les besoins identifiés.

Cette commission constitue un véritable **espace de pilotage et de diffusion de la culture qualité**, favorisant l'appropriation collective de la démarche par l'ensemble des professionnels.

- Réunions de coordination :

La responsable de service réunit mensuellement les coordinatrices des deux sites. Ces réunions sont dédiées à l'organisation opérationnelle des services et intègrent également un volet relatif aux ressources humaines.

Instances liées à l'accompagnement des personnes accueillies

Des réunions régulières de suivi des situations sont organisées entre la responsable de service et chaque référente de parcours. Elles permettent d'analyser les freins rencontrés, d'ajuster les projets personnalisés des personnes accueillies et de garantir la qualité et la cohérence des accompagnements proposés.

Instances de participation des personnes accueillies

- Groupe d'expression et de participation :

En raison du turn-over important des personnes accueillies, il n'a pas été mis en place de Conseil de la Vie Sociale. Toutefois, des groupes d'expression, intitulés « Réunion du vivre ensemble », sont organisés régulièrement. Ils constituent un espace d'échange, d'expression et de participation des personnes accueillies à la vie de la structure.

- Groupe de parole

Un espace d'échange plus informel a également été mis en place à la Villa Capucine, animé par un travailleur social. Ce temps d'expression est organisé chaque premier lundi du mois, à tour de rôle afin de favoriser la parole des personnes accueillies et la prise en compte de leurs propositions ou de leurs attentes. C'est aussi l'occasion de partager des instants de vie entre hébergées.

1.5.6 Instances partenariales et territoriales

- Réunions partenariales : Participation aux Commissions Départementales d'Orientations organisés par le SIAO a raison de 2 fois par mois. Cette commission a pour objectif de permettre de croiser les regards et d'orienter au mieux les personnes en fonction de leurs demandes et problématiques, vers des dispositifs portés par le SIAO.
- Commissions territoriales : Participation aux réseaux locaux (hébergement, logement, santé, insertion) en fonction de l'actualité et des partenariats mis en place tel que le CIDFF.



2. Publics accompagnés et actions menées

2.1. Modalités d'accueil et d'accompagnement

2.1.1 Modes d'accueil / Admission

En fonction de l'orientation les personnes sont accueillies sur le site de la villa Capucine ou sur le site de Valbenoite avec une possibilité de réorientation en cours de parcours.

L'accueil s'effectue principalement sur orientation du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation. Après réception de la demande, l'équipe procède à une étude de la situation et peut proposer un entretien de pré-admission pour les orientations sur les places « insertion » afin de présenter le fonctionnement de la structure et d'évaluer l'adéquation entre la situation de la personne et le dispositif.

Lors de l'admission, les documents réglementaires sont remis, notamment le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour. La personne accueillie se voit attribuer une chambre ou un studio et bénéficie d'un accompagnement social individualisé assuré par un référent de parcours. La vie au sein de l'hébergement collectif (villa Capucine ou colocation) s'organise autour du respect des règles de vie commune et de temps d'échanges favorisant la participation des résidents à la vie de la structure.

2.1.2 Méthodes d'accompagnement social

Dès l'entrée dans la structure, un diagnostic de la situation est réalisé afin de définir, avec la personne, les objectifs de son parcours d'insertion. L'accompagnement proposé au sein du CHRS s'appuie sur différentes modalités afin de répondre aux besoins des personnes accueillies. Ces actions ont pour objectif de soutenir leur projet personnalisé, de faciliter l'accès à leurs droits et aux services de droit commun, et de favoriser leur autonomie sur les plans social, administratif et professionnel.

Les professionnels du CHRS assurent une présence continue, 24 heures sur 24, sur le site de la Villa Capucine. Cette organisation permet un accompagnement de proximité, notamment dans la gestion du quotidien, le soutien aux démarches administratives, l'accompagnement à la parentalité, ainsi qu'une présence sécurisante la nuit si nécessaire.

Sur le site de Valbenoite, la présence professionnelle est assurée en journée ainsi qu'en soirée certains jours de la semaine. L'absence de présence la nuit et les week-ends s'inscrit dans une logique d'accompagnement vers l'autonomie, en adéquation avec le profil des personnes hébergées sur ce site. Une astreinte administrative est en place sur ces périodes.

Des entretiens réguliers permettent d'ajuster le projet et d'évaluer les avancées en fonction des priorités de la personne, des points de vigilance identifiés ainsi que des objectifs définis. Cet accompagnement est individualisé selon le parcours de chacun, tout en tenant compte du profil familial, notamment de la présence d'enfants et de leur âge.

Cet accompagnement s'appuie également sur un travail partenarial avec les acteurs sociaux, sanitaires et institutionnels du territoire.



2.1.3 Place de la coordination et du travail partenarial

La coordination constitue un élément central de notre accompagnement. Elle s'articule à la fois en interne, au sein de l'ACARS, et avec les partenaires du territoire.

- **Coordination interne :**

- Rencontres régulières avec l'EMSP lors des réunions de service toutes les six semaines.
- Suivi des situations cliniques en lien avec la psychologue du Dispositif de Soutien Psychologique (DSP) dans le cadre d'une coordination Clinique.
- Collaboration avec les Appartements de Coordination Thérapeutique / Résidence Accueil de l'ACARS pour identifier des orientations plus adaptées en fonction de l'évolution du parcours des personnes.

- **Coordination avec les partenaires :**

Le CHRS a mis en place des temps réguliers de coordination afin de favoriser la continuité des parcours et la cohérence des accompagnements.

Les mardis matin, des temps de coordination sont organisés en alternance avec SOS Violences Conjugales et le SIAO, dans le cadre d'un partenariat visant à assurer le suivi des parcours et à faciliter l'accès au logement. Ces rencontres ont lieu toutes les six semaines.

- **Temps de suivi avec SOS Violences Conjugales dans le cadre de l'accompagnement des femmes victimes de violences.**
- **Concertations avec le SIAO autour de l'accès et du maintien dans le logement, ainsi que, le cas échéant, pour proposer des réorientations adaptées aux besoins des personnes accueillies.**

Les mardis après-midi sont également organisés selon un principe d'alternance :

- **la psychologue du DSP, l'EMSP et l'association Rimbaud interviennent chacun à tour de rôle, selon un rythme d'environ toutes les six semaines.**
- **D'autres partenaires**, tels que le CIDFF ou Face Loire, peuvent être associés en fonction des projets et des situations accompagnées.

Ces espaces d'échange permettent d'ajuster les accompagnements, de croiser les regards professionnels et de mobiliser les ressources partenariales au service des personnes accueillies. Ils contribuent également à sécuriser les parcours, à améliorer la fluidité des orientations et à favoriser un accès plus rapide et adapté au logement.

2.1.4 Interventions collectives, ateliers, médiations

Les interventions collectives se mènent avec un objectif commun quel que soit le site (Villa Capucine ou Valbenoite)

- **Ateliers** numérique en partenariat avec la Ville de St Etienne



Médiation et travail partenarial

Un travail de médiation est régulièrement mené avec les partenaires afin de garantir la cohérence et la continuité des parcours au CHRS.

Des échanges réguliers sont réalisés avec le SIAO, permettant d'assurer le suivi des orientations, d'adapter les parcours et de prévenir les ruptures d'hébergement.

Par ailleurs, une collaboration est mise en place avec SOS Violence Conjugale afin de sécuriser les situations de violences, en mobilisant des compétences spécialisées et en proposant un accompagnement adapté.

Ce travail partenarial, inscrit dans le quotidien des équipes, contribue à une prise en charge globale, coordonnée et sécurisée des personnes accompagnées.

2.2. Données statistiques des personnes accompagnées : 67 places

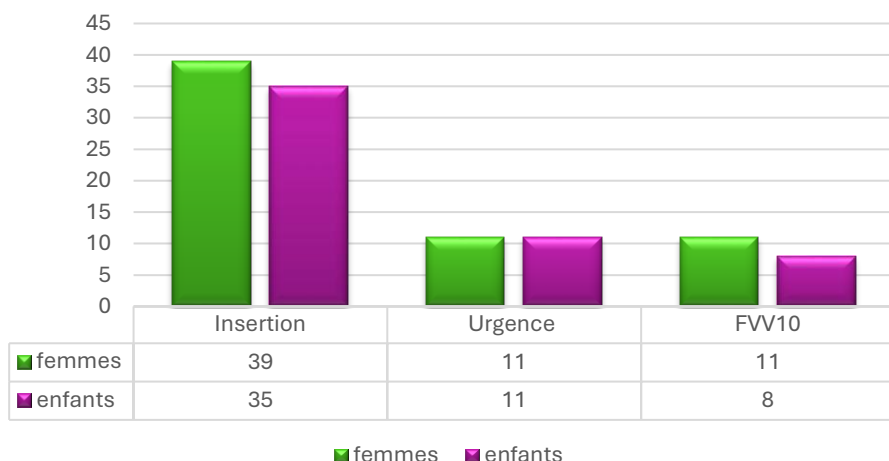
Cette section présente un panorama des personnes accueillies et accompagnées

2.2.1 Nombre de personnes accompagnées / accueillies

File active et mouvements – Année 2025

Pour l'année 2025, la file active s'élève à **115 personnes accompagnées**, pour une capacité d'accueil de **67 places**, traduisant une activité soutenue du dispositif.

Nombre de personnes accompagnées



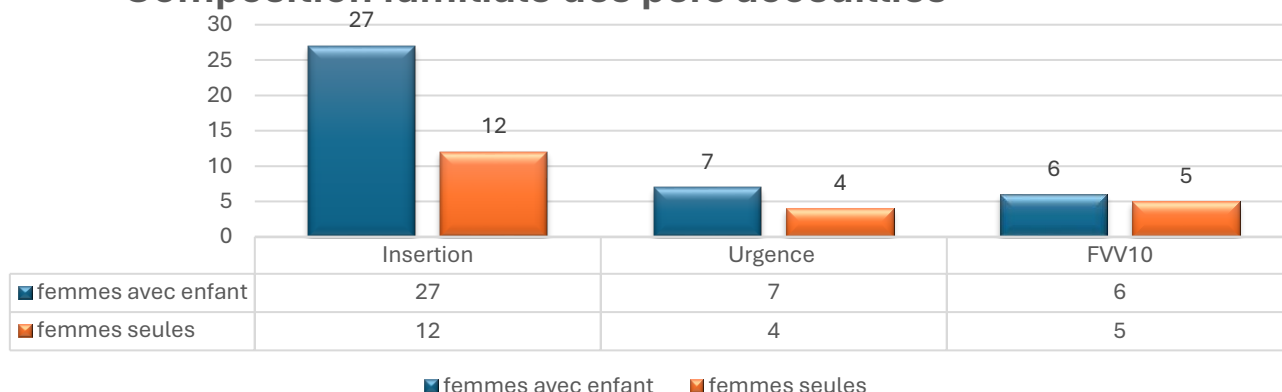
Au cours de l'année, **23 sorties** ont été enregistrées, concernant **42 personnes**. Elles se répartissent comme suit :

- 1 sortie dans le cadre d'une réorientation, en partenariat avec l'AGFA (résidence sociale)
- 1 sortie suite à interruption de l'accompagnement pour problème de comportement
- 13 sorties vers un logement ordinaire
- 8 sorties vers un logement adapté

2.2.2 Profils socio-démographiques

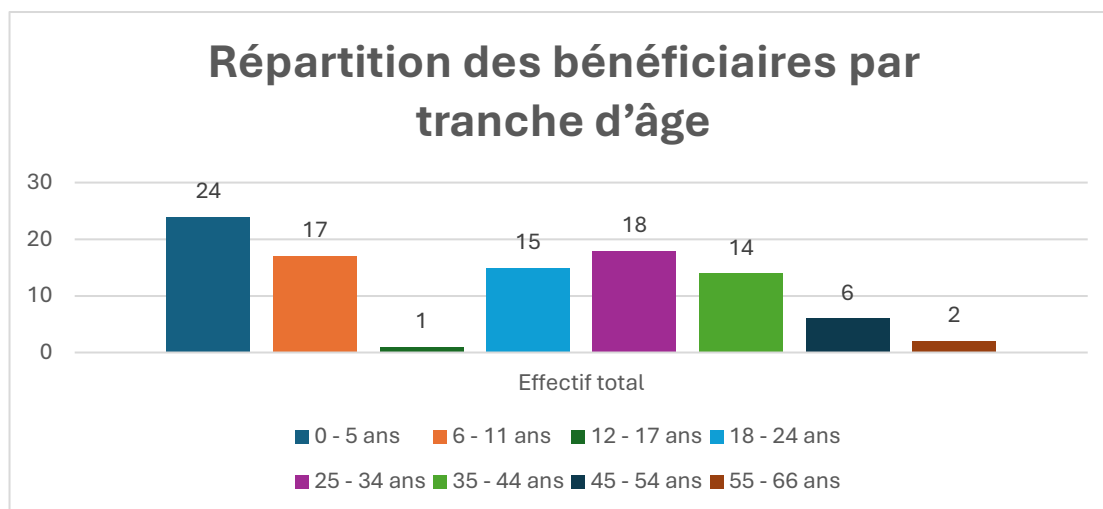
- **Situation familiale, femmes avec ou sans enfants**

Composition familiale des pers accueillies



Ce graphique met en évidence une prédominance des femmes avec enfants parmi les personnes accueillies, en particulier au sein du dispositif Insertion, où elles représentent une part nettement majoritaire. Cette tendance se retrouve également, bien que dans une moindre mesure, sur les dispositifs Urgence et FVV10. La proportion de femmes seules apparaît plus faible dans l'ensemble des dispositifs, avec toutefois une répartition relativement équilibrée sur FVV10. Ces éléments illustrent la forte sollicitation des dispositifs par des publics familiaux, impliquant des besoins d'accompagnement spécifiques, notamment en matière de parentalité.

- **Répartition par âges :**



Le CHRS accueille majoritairement des jeunes enfants (0-5 ans, 24 bénéficiaires) et des adultes jeunes (25-34 ans, 18 bénéficiaires). Les enfants de 6-11 ans et les 18-24 ans sont également bien représentés. En revanche, la tranche 12-17 ans est quasi absente (1 bénéficiaire), tout comme les plus de 45 ans, qui sont peu nombreux.

Profil des enfants

- ✓ Majorité d'enfants âgés de 4 à 10 ans, comme l'année précédente.

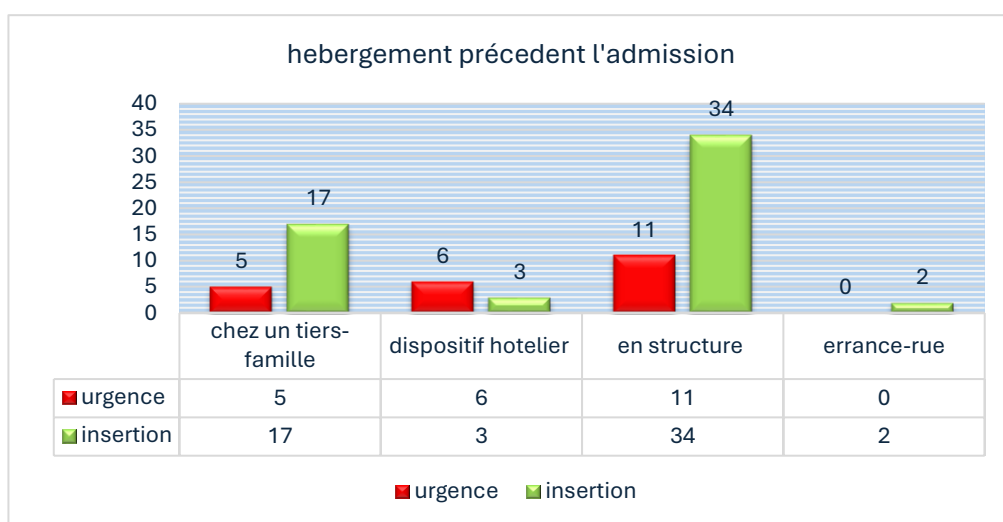
- ✓ Augmentation du nombre d'enfants de 0 à 3 ans, liée à deux naissances et à l'arrivée de familles avec enfants en bas âge.
- ✓ Accueil de 2 à 3 adolescents selon les périodes, avec un aîné de 17 ans dont la sortie du CHRS est préparée avec sa référente de parcours.

Les évolutions d'âge impliquent des réaménagements réguliers des chambres et des espaces collectifs.

Enfants en situation de handicap

Le nombre d'enfants bénéficiant d'une notification a diminué : 3 en 2025 contre 7 en 2024. Les notifications ont conduit à des accompagnements individualisés : AESH sur le temps scolaire, orientation vers dispositifs spécialisés (DITEP, ULIS) et recours accepté pour un refus de SESSAD.

2.2.3 Hébergement avant l'admission (photographie au 31 12 25)



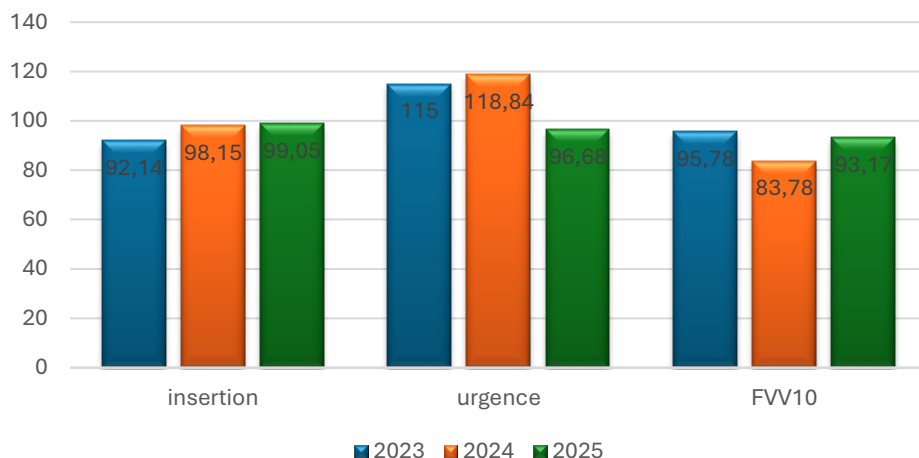
Les personnes admises au CHRS, proviennent majoritairement d'un hébergement **en structure** (34) ou chez un **tiers-famille** (17) en insertion.

En urgence, les admissions viennent surtout d'une **structure** (11) ou d'un **dispositif hôtelier** (6). L'**errance-rue** reste marginale. Ces

données montrent la diversité des parcours avant admission et le rôle clé des structures d'orientation et d'accompagnement.

2.2.4 Taux d'occupation en %

TAUX OCCUPATION 2023 à 2025



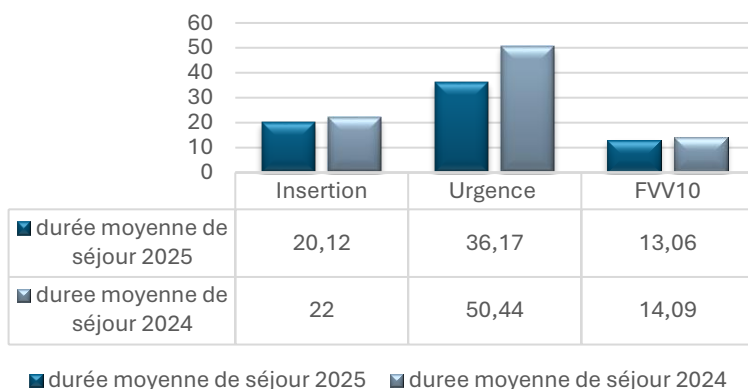
En 2025, les dispositifs du CHRS ont enregistré des **taux d'occupation très élevés** : 99,05 % pour l'insertion, 96,68 % pour l'urgence et 93,17 % pour le FVV10. Le taux global est de 97,76 % soit 23906 nuits réalisées. Ces chiffres témoignent d'une **bonne adéquation entre l'offre et la demande**, avec une utilisation quasi optimale des places disponibles, garantissant ainsi un **accompagnement**

efficace des bénéficiaires.

Dans ce contexte, il convient de noter que le travail de **rafraîchissement des chambres** reste nécessaire après chaque départ, en lien à la fois avec l'entretien courant et, ponctuellement, les dégradations.

2.2.5 Durée Moyenne de séjour en lien avec les objectifs du CPOM :

Durée moyenne de séjour 2024-2025 en mois



Ces éléments traduisent une dynamique de réduction des durées de séjour, particulièrement marquée au sein du dispositif Urgence. Ils mettent toutefois en évidence la persistance de freins structurels, qui appellent à la poursuite et au renforcement des actions visant à fluidifier les parcours.

Conformément aux **objectifs fixés par le CPOM**, la durée moyenne de séjour au sein du CHRS est prévue pour ne pas dépasser **20 mois**.

Les données présentées montrent que cet objectif est globalement

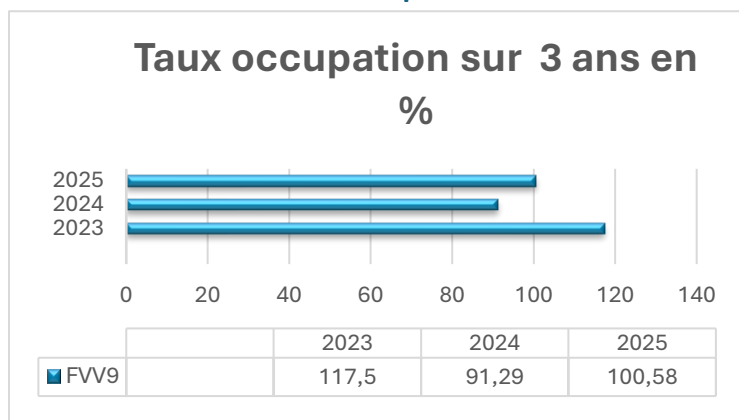
respecté pour les dispositifs **Insertion** (20,12 mois, durée très proche du seuil fixé) et **FVV10** (13,06 mois), traduisant une gestion des parcours globalement conforme aux attendus contractuels.

En revanche, le dispositif **Urgence** présente une **durée moyenne de séjour de 36,17 mois**, correspondant à des situations de **durée anormalement longues** au regard des objectifs du CPOM. Ces prolongations s'expliquent par la **complexité des accompagnements**, notamment **liés à l'obtention ou au renouvellement des titres de séjour** représentant un facteur majeur de prolongation des prises en charge. Ces situations administratives complexes limitent l'accès à l'emploi, au logement de droit commun et à certaines démarches d'insertion, et contribuent mécaniquement à l'allongement des durées de séjour.

À ces éléments s'ajoutent d'autres facteurs de vulnérabilité, communs à l'ensemble des personnes accompagnées sans distinction du dispositif d'accueil (ruptures de parcours, problématiques de santé, fragilités psycho-sociales), nécessitant un accompagnement renforcé et individualisé.

2.3. Données statistiques des personnes accompagnées : FVV 9

2.3.1 Taux d'occupation



Le taux d'occupation s'élève à 100,58 % en 2025, contre 91,29 % en 2024, traduisant une mobilisation constante et une forte sollicitation du dispositif.

2.3.2 Admissions et présence

Nombre d'admissions en 2025 : 4



Nombre de personnes présentes au 31/12/2025 : 8

Ces données confirment la tension persistante sur les places disponibles et la nécessité d'un accompagnement adapté et réactif.

2.3.3 Durée de séjour

Durée moyenne de séjour des personnes sortantes : 20,23 mois

Cette durée témoigne de la complexité des situations accompagnées, nécessitant un suivi soutenu et un travail approfondi vers la stabilisation et l'autonomie.

2.3.4 Sorties et orientations

- 2 sorties dites "classiques" vers des logements autonomes, dans le cadre d'un projet d'aménagement avec un compagnon.
- 4 réorientations vers le site de Valbenoîte, s'inscrivant dans une logique de continuité de parcours et d'accompagnement progressif vers davantage d'autonomie.

Ces orientations ont permis d'adapter les modalités d'hébergement et d'accompagnement en fonction de l'évolution des situations individuelles.

2.3.5 Accompagnement proposé

Les femmes accueillies sur ce dispositif ont bénéficié des mêmes prestations que les personnes hébergées sur les autres dispositifs de la structure (accompagnement social global, accès aux droits, insertion, santé, logement).

En complément, un accompagnement spécifique a été mis en œuvre, notamment :

- Un suivi en lien avec l'association SOS Violences Conjugales ;
- Une priorisation sur des actions favorisant l'estime de soi ;
- L'accès à des séances et temps d'accompagnement en lien avec la spécificité de leur parcours (soutien psychologique, groupes de parole, actions de reconstruction et de remobilisation).

2.4. Activités, actions et bilans d'accompagnement

Le public accueilli présente une grande diversité de parcours et de besoins : certaines femmes sont en situation de précarité économique ou sociale, d'autres ont été confrontées à des violences conjugales ou familiales, certaines vivent dans l'isolement, et d'autres encore viennent de parcours migratoires difficiles. La présence d'enfants implique également un accompagnement spécifique concernant la santé, la scolarisation, la protection de l'enfance et le soutien à la parentalité.

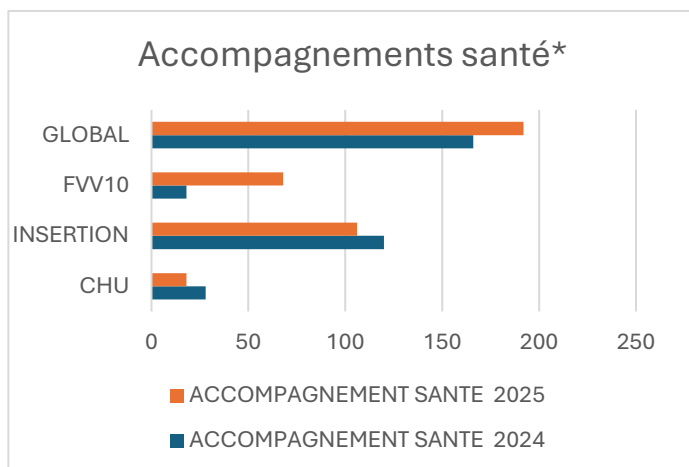
Le CHRS propose ainsi un **accompagnement global**, visant à stabiliser les situations, faciliter l'accès aux droits, et soutenir l'insertion sociale et professionnelle, tout en respectant la singularité de chaque parcours.

2.4.1 Freins identifiés

2.4.1.1 Santé

- **192 situations recensées** en 2025 (+15,7% vs 2024)
- Détail par dispositif :
 - o CHU : baisse de 28 à 18 situations (-35,7%)

- Insertion : légère baisse de 120 à 106 situations (-11,7%)
- FVV10 : forte augmentation de 18 à 68 situations (+277%)
- **Impact** : la santé physique et psychique reste un frein majeur à l'autonomie, nécessitant vigilance et coordination avec les partenaires



Le graphique présente l'évolution du nombre de situations identifiées comme freins liés à la santé entre 2024 et 2025, par dispositif (CHU, Insertion, FVV10).

*hors intervention partenaires (EMSP, Psy ...)

2.4.1.2 Logement

- Difficultés d'accès et de constitution de conditions nécessaires (ressources financières, droits au séjour, accessibilité pour personnes handicapées) ;
- Liées souvent à l'insertion professionnelle → limitent l'autonomie et la stabilisation des parcours.

2.4.1.3 Insertion professionnelle

- Obstacles : accès à l'emploi, formation, mobilité et conciliation avec la vie familiale ;
- **Maîtrise du français** : un frein supplémentaire à l'accès à l'emploi et aux formations ;
- Impact direct sur l'autonomie et la sécurisation du logement.

2.4.1.4 Parentalité

- Contraintes liées à la garde des enfants, accompagnement scolaire, équilibre vie familiale/travail ;
- Nécessité d'un **soutien adapté** pour concilier parentalité et insertion.

Le CHRS accompagne les familles dans une démarche **globale et personnalisée**, valorisant leurs compétences, leurs ressources et leur motivation. Les actions visent à :

- Renforcer l'**autonomie** ;
- Soutenir le **lien social** ;
- Faciliter la **réinsertion professionnelle et sociale**.

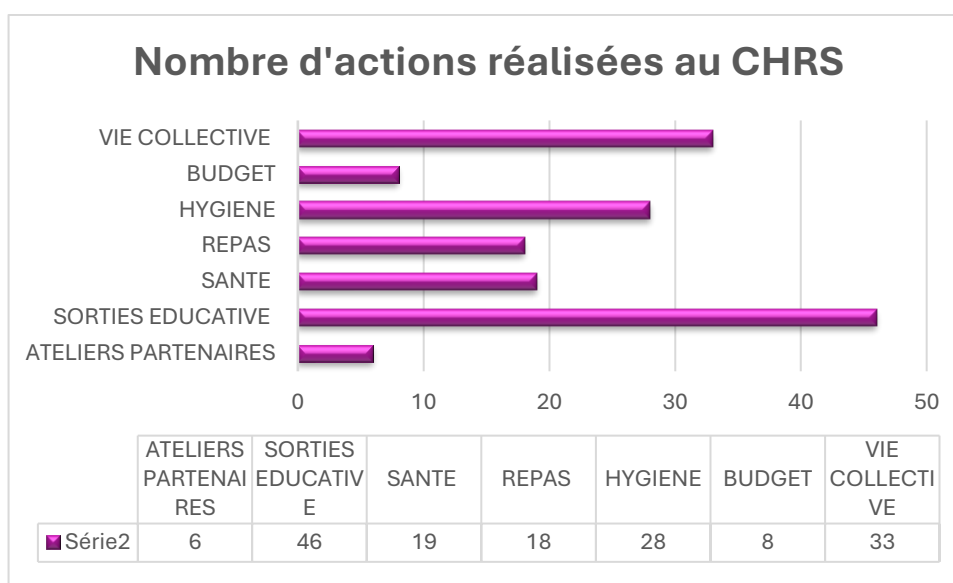
Malgré des freins importants (santé, logement, insertion professionnelle, maîtrise du français, parentalité), les ressources mobilisées par les familles et l'accompagnement des équipes permettent de favoriser un parcours structuré et durable.

2.4.2 Forces et ressources des personnes accueillies

L'accompagnement au CHRS mobilise les **forces et ressources personnelles** tout en valorisant la motivation à se réinsérer :

- Participation à **activités collectives** → estime de soi, sociabilité, renforcement du lien social
- Accès aux **suivis médicaux et psychologiques** → ressource essentielle pour le parcours
- Développement de **compétences et autonomie** grâce à un accompagnement global et personnalisé.

2.4.2.1 Activités socio-éducatives / ateliers / actions collectives



Nous constatons une augmentation des difficultés rencontrées par les personnes accompagnées, en particulier chez les jeunes adultes et les familles, dans la gestion du quotidien (organisation, hygiène, alimentation, budget, etc.).

Face à ces constats, nous avons renforcé les suivis individualisés, notamment par l'implication accrue des maîtresses de maison, et structuré davantage les accompagnements autour de cette thématique.

Parallèlement, le développement d'ateliers et d'actions collectives a permis de proposer des temps d'accompagnement à la fois ciblés et globaux, favorisant la sociabilisation et l'apprentissage des compétences du quotidien. Ces actions sont menées conjointement par les référents de parcours, les éducateurs de jeunes enfants (EJE) et les maîtresses de maison.

Les accompagnements collectifs ou individuels sont organisés par thématiques, en fonction des besoins identifiés

Ces actions ont permis de soutenir les personnes accompagnées dans l'acquisition ou le renforcement de compétences essentielles à l'autonomie, tout en favorisant le lien social et l'inscription dans une dynamique collective.



Désormais, chaque personne hébergée bénéficie d'un accompagnement renforcé, avec la désignation d'un référent dédié aux actes du quotidien, en complément du référent de parcours et des interventions menées par les EJE.

Les accompagnements proposés s'articulent autour de plusieurs thématiques visant à soutenir les personnes dans la gestion du quotidien et le développement de leur autonomie :

2.4.2.2 Atelier autour du Repas / alimentation

Accompagnement à la préparation de repas simples et équilibrés, travail autour de l'équilibre alimentaire et du rôle parental, organisation de repas partagés et festifs. Des ateliers « anti-gaspillage » sont également mis en place, notamment à partir de denrées issues de la Banque Alimentaire, afin de sensibiliser à la gestion des ressources et au budget alimentaire.

2.4.2.3 Atelier Santé

Actions de sensibilisation auprès des enfants (hygiène bucco-dentaire, prévention via le dispositif « Les Papillons ») et accompagnements pour les adultes (accès aux soins, actions de dépistage, temps de bien-être, soutien psychologique).

2.4.2.4 Accompagnement Hygiène

Accompagnement autour de l'hygiène du logement, de l'entretien des espaces de vie, ainsi que des pratiques liées à la cuisine et à la sécurité alimentaire.

2.4.2.5 Gestion du budget

Soutien dans la gestion budgétaire du quotidien, notamment lors d'achats alimentaires ou dans la perspective de l'aménagement d'un futur logement.

2.4.2.6 Vie collective

Mise en place de temps collectifs favorisant le vivre-ensemble : repas partagés, goûters pour les enfants, ateliers jeux de société, participation à la vie du collectif et aux temps festifs.

2.4.2.7 Sorties éducatives

Organisation de sorties culturelles et sportives, ainsi que participation à des projets culturels favorisant l'ouverture culturelle et la socialisation. Ces sorties sont planifiées et encadrées par l'ensemble des travailleurs sociaux, principalement les week-ends, en lien avec les opportunités offertes dans le quartier ou la ville. Elles peuvent également se dérouler en semaine, notamment dans le cadre de partenariats spécifiques, comme le projet Opéra.

2.4.2.8 Ateliers avec partenaires

Le développement d'actions en lien avec des partenaires extérieurs permet d'enrichir les accompagnements



proposés et de mobiliser des compétences spécifiques. En 2025, cette dynamique s'est notamment concrétisée à travers une action visant à renforcer la confiance en soi, l'engagement et la valorisation des compétences des personnes accompagnées.

Zoom sur l'action culturelle – Projet DAHLIR / Opéra de Saint-Étienne / ACARS

Dans le cadre du partenariat avec le **DAHLIR** et l'**Opéra de Saint-Étienne**, neuf femmes hébergées au CHRS (insertion, urgence classique et urgence violences conjugales) ont participé à un projet autour du chant et de la découverte de l'opéra.

Malgré plusieurs départs liés à la fragilité des parcours (sortie du dispositif, contraintes personnelles, difficultés face à l'exposition au groupe), quatre participantes ont mené le projet à son terme.

Les bénéfices observés sont significatifs :

- Renforcement de l'estime de soi et de la confiance,
- Création de liens et dynamique de solidarité,
- Amélioration de la communication et du français,
- Ouverture culturelle.

La participation à la première de **La Flûte enchantée** a constitué un moment particulièrement valorisant.

Le projet a également favorisé la projection vers l'extérieur : deux participantes envisagent aujourd'hui un engagement bénévole via le DAHLIR.

Cette action confirme l'intérêt des supports culturels comme levier d'insertion et de remobilisation pour les femmes accompagnées au CHRS.



Lien pour accéder à la mise en lumière faite du projet par le Dahlir : <https://www.dahlir.fr/actions-inspirantes/insertion/trouvez-sa-voix-a-lopera/>

En 2025, 158 ateliers ont été réalisés au CHRS, certains à plusieurs reprises, en individuel, mère-enfant ou uniquement pour les enfants. Ces interventions collectives favorisent l'écoute, la coopération et l'autonomie, tout en offrant des espaces d'échange et de réflexion soutenant les parcours éducatifs, sociaux et professionnels des participants.



2.4.3 Accompagnement à la parentalité / place des EJE dans les accompagnements

2.4.3.1 Renouvellement des familles et impacts

La seconde moitié de l'année 2025 a été marquée par un fort renouvellement des familles accueillies, entraînant une adaptation régulière des pratiques professionnelles, de l'aménagement des espaces et des postures éducatives.

Le groupe enfants / mamans, précédemment stable, a été ponctuellement perturbé par ces mouvements. Les enfants ont été confrontés au départ de camarades, et les mamans à la distanciation de liens d'amitié et de solidarité, nécessitant un accompagnement attentif pour préserver la cohésion du collectif.

2.4.3.2 Mesures de protection

- 11 familles concernées par une mesure de protection (AED, AEMO, mesures d'investigations éducatives, placements externalisés ou en pouponnière/famille d'accueil).
- Forte présence de mesures d'investigations éducatives (5 sur 12 mois), initiées par la PMI ou le voisinage avant orientation vers le CHRS.
- Une information préoccupante a été réalisée suite au départ subi d'une famille après une demande de placement ASE.

Les EJE privilégient le travail préventif avec les familles afin de limiter les signalements, en profitant de la présence quotidienne pour intervenir en amont.

2.4.3.3 Activités extra-scolaires et accompagnement scolaire

- **Activités extra-scolaires** : Freins liés au manque d'information et aux contraintes administratives et financières. Trois enfants ont accédé à des activités sportives. Le dispositif de Réussite Educative (DRE) ne permet pas d'accompagnement complémentaire.
- **Accompagnement scolaire** : Soutien quotidien aux devoirs (charge importante). Recherche de bénévoles pour renforcer l'aide. Orientation vers des dispositifs existants (centres sociaux, associations). Fournitures scolaires obtenues grâce à des dons et au partenariat avec la Caisse d'Épargne.

2.4.4 Action spécifique menée par un binôme « référent de parcours » (Villa Capucine – Valbenoite) : Travail vers le logement

Un groupe de travailleurs sociaux du CHRS a engagé un travail collectif autour du projet logement, afin de répondre aux besoins repérés par les partenaires et de sécuriser les sorties vers le logement. Le constat partagé met en évidence que de nombreuses personnes accèdent à un logement sans accompagnement suffisant, ce qui peut fragiliser le maintien dans le logement et entraîner des difficultés telles que des impayés, un isolement social ou des retours vers des dispositifs d'urgence.

Ce projet s'inscrit pleinement dans les objectifs du CPOM, notamment celui visant à favoriser l'accès au logement ordinaire ou adapté. Il a pour finalité de structurer l'accompagnement à la sortie, de proposer des solutions de logement adaptées à la situation de chaque personne accueillie et d'outiller l'équipe par le biais de supports communs.



Plusieurs actions ont été mises en place dans ce cadre :

- La formalisation d'un parcours type de sortie vers le logement ;
- L'intégration d'une procédure logement au sein du Projet d'Accompagnement Personnalisé ;
- La création d'outils facilitant les démarches liées à l'accès et au maintien dans le logement ;
- Le renforcement des liens partenariaux avec les acteurs du secteur (bailleurs sociaux, SIAO, dispositifs d'Intermédiation Locative...).

Ce travail collectif contribue à sécuriser les parcours résidentiels des personnes accompagnées et à favoriser un maintien durable dans le logement.

En parallèle, des temps de coordination ont été mis en place avec l'équipe du SIAO, permettant de partager les situations complexes rencontrées et de mutualiser les recherches de solutions, dans une logique de coopération et de complémentarité des accompagnements.

Dans le cadre du projet logement, plusieurs outils ont été élaborés afin de structurer l'accompagnement et de sécuriser les parcours résidentiels :

- **Fiche de repérage des acteurs du logement** : cet outil permet de mieux connaître les professionnels et structures du secteur, et facilite la mise en relation avec les partenaires pertinents.
- **Parcours de sortie balisé** : il intègre des étapes clés pour évaluer les besoins des personnes accueillies, anticiper les démarches et sécuriser l'accès au logement.
- **Livret des démarches incontournables** : mis à disposition des professionnels et des personnes accompagnées, ce livret a pour objectif de soutenir l'autonomie et de faciliter la compréhension des étapes administratives liées à l'accès au logement.

Ces outils participent à la mise en place d'un accompagnement cohérent, partagé et mieux structuré, favorisant le maintien durable dans le logement.

2.5. Projets d'accompagnement

Au CHRS, l'accompagnement des personnes hébergées repose sur la co-construction d'un Projet d'Accompagnement (PA) personnalisé. Ce projet permet de relever les besoins, prendre en compte les attentes de chacun et structurer les interventions de l'équipe pluridisciplinaire. Il est élaboré dès l'arrivée de la personne et suivi régulièrement afin d'ajuster les objectifs en fonction de l'évolution de sa situation. Le PA constitue ainsi un outil central pour garantir un accompagnement cohérent, respectueux et efficace.

2.5.1 Cadre méthodologique :

Dès l'arrivée et jusqu'à J+30, les professionnels réalisent une **évaluation des besoins** :

- **Temps formels** : RDV diagnostic, état des lieux.
- **Temps informels** : repas partagés, soirées etc



Les informations recueillies sont **consignées dans le dossier unique (Tagalis)**.

Rôle des référents de parcours

Les référents veillent au suivi du PA et au respect de chaque étape :

1. Observation et évaluation par l'équipe pluridisciplinaire
2. Synthèse des besoins et attentes de la personne
3. Rédaction du PA avec la personne
4. Validation en équipe
5. Impression, signature et suivi du PA
6. Réévaluation et ajustements si nécessaire

Ils assurent également la **cohérence des interventions** et l'articulation entre le **PA et le contrat de séjour**, avec intégration des objectifs dans les avenants si besoin.

2.5.2 Elaboration / évaluation des projets

L'année 2025 a permis de revoir la procédure d'élaboration du PA et de mettre à disposition de nouveaux outils afin d'assurer un meilleur suivi et de mieux baliser le projet. Ces outils intègrent désormais :

- **Objectifs spécifiques**
- **Moyens et actions**
- **Organismes et partenaires à mobiliser**
- **Évaluation** : « fait – pas fait – en cours »

Ces améliorations renforcent la **clarté, la lisibilité et le suivi des actions**, tout en facilitant la coordination entre l'équipe et les partenaires.

2.5.3 Points d'amélioration

L'année 2025 a permis de renforcer l'**appropriation de la nouvelle version du PA** par les équipes et de mieux sécuriser son archivage grâce à une **utilisation optimisée de la Docuthèque de TAGALIS**.

Pour faire **vivre le projet au quotidien**, une nouvelle méthode a été mise en place : le document est **imprimé et actualisé au fur et à mesure des accompagnements**, permettant de suivre en temps réel l'évolution des actions et des besoins.

Le PA est **révisé tous les 6 mois**, mais il peut également faire l'objet de **modifications ponctuelles dès que nécessaire**, afin de garantir que les objectifs et actions restent adaptés à la situation de chaque personne.

Ces évolutions contribuent à **une meilleure traçabilité, à un suivi plus dynamique et à un accompagnement plus cohérent et personnalisé**.

2.6. Droits et participation des usagers

2.6.1 Accès à l'information :

Réunions et temps d'échanges

- Réunions du « vivre ensemble » organisées chaque trimestre.
- Groupes de parole mis en place depuis le dernier trimestre 2025.
- Un compte rendu de chaque réunion est affiché sur chaque site.



Affichage et supports écrits

- Panneaux d'affichage sur chaque site avec informations pratiques, activités et droits des résidents.
- Affiches parfois traduites en plusieurs langues pour faciliter la compréhension.

Participation et remontée des besoins

- Boîtes à suggestions sur chaque site, permettant aux résidents de s'exprimer.
- Partenariat avec le dispositif **Les Papillons**, avec des boîtes spécifiques pour favoriser la participation et l'expression des enfants hébergés.

Mode de communication

- Instances de participation (réunion des résidents, groupes de parole...)

Réunion du vivre ensemble :

- Villa Capucine : 4 réunions
- Site de Valbenoite : 3 réunions
- Immeuble Valbenoite : 7 réunions

Groupe de parole :

Une nouvelle initiative a été mise en place à la Villa Capucine depuis novembre 2025 : chaque 1er lundi du mois, un membre de l'équipe anime un groupe de parole. »

2.6.2 Actions menées pour renforcer le pouvoir d'agir

Ateliers numériques

Face à la dématérialisation des démarches administratives, des ateliers numériques sont proposés afin de lutter contre la fracture numérique. Les personnes accompagnées, souvent sans équipement informatique, sont soutenues dans l'utilisation d'un ordinateur, d'un smartphone et d'Internet pour réaliser leurs démarches (France Travail, Caisse d'Allocations Familiales, Assurance Maladie, impôts, préfecture), rechercher un emploi ou accéder à un logement.

Ces actions favorisent l'autonomie et la confiance en soi.

Actions de bénévolat

Des engagements bénévoles auprès d'associations accueillant des personnes âgées ou en situation de handicap permettent aux résidents de développer des compétences relationnelles, de renforcer leur insertion sociale et linguistique et de valoriser leurs capacités. Ces expériences soutiennent l'estime de soi et le sentiment d'appartenance à la vie de la cité.

Ateliers bien-être et estime de soi

Des ateliers bien-être (massage du haut du corps, soin du visage), animés par une des maîtresses de maison diplômée en esthétique, sont proposés afin de travailler l'image de soi et la confiance, notamment après des parcours de vie difficiles.

Un projet partenarial avec la MFR de Montbrison permet également l'animation d'ateliers par des étudiantes en formation, dans une logique de co-construction et de mise en situation professionnelle.

Une dynamique de pôle favorise le lien entre les sites de Villa Capucine et de Valbenoite.



Projet de lutte contre la précarité menstruelle

Ce projet vise à sensibiliser aux enjeux sanitaires, écologiques et économiques liés aux protections menstruelles, à faire connaître les alternatives lavables et à lutter contre la précarité menstruelle.

Il permet également d'ouvrir des espaces d'échange sans tabou et de renforcer la prévention au sein de la structure.

Dispositif « Les Papillons »

L'action portée par Les Papillons, pilotée par les EJE du CHRS, a débuté sur le site de la Villa Capucine et s'est étendue en 2025 au site de Valbenoîte.

Cette association lutte contre les violences faites aux enfants en mettant à leur disposition un dispositif simple, discret et sécurisé : des boîtes aux lettres installées dans les structures accueillant des enfants.

Les enfants peuvent y déposer un mot pour signaler des violences (physiques, psychologiques, sexuelles, harcèlement...). Les messages sont relevés par des référents formés qui analysent la situation et transmettent, si nécessaire, les informations aux autorités compétentes.

👉 Cette action permet d'offrir aux enfants une voie de parole confidentielle et sécurisée, favorisant la prévention et la protection.

La présentation des publics et des actions réalisées nous conduit naturellement à examiner la démarche qualité et les mécanismes de prévention, piliers essentiels pour assurer un accompagnement sûr, cohérent et en constante amélioration. »

3. Démarche qualité et prévention

Ce chapitre présente la démarche qualité et prévention, incluant l'organisation, le suivi des évaluations, l'intégration des bonnes pratiques et la gestion des événements indésirables pour assurer l'amélioration continue des pratiques professionnelles.

3.1. Démarche qualité mise en œuvre

Principes

Le CHRS adopte une démarche qualité centrée sur l'utilisateur, la maîtrise des pratiques, et la conformité aux référentiels. Elle repose sur :

- L'autodiagnostic régulier (auto-évaluation des pratiques internes).
- L'implication du personnel dans l'amélioration continue.
- La prise en compte des recommandations du référentiel HAS et du CPOM.
- La priorisation des objectifs

Organisation :

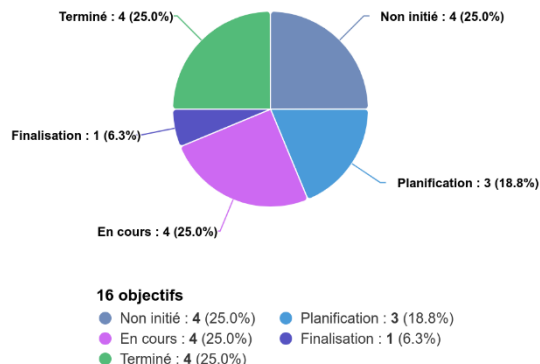
- Comité Qualité / Pilotage : suivi des indicateurs clés, plan d'actions via le logiciel AGEVAL
- Référent qualité : centralisation des audits, auto-diagnostics, communication interne pilotée par la responsable qualité de l'association
- Outils : tableaux de bord, fiches actions CPOM, suivi des projets personnalisés, enquêtes de satisfaction.



- Plan d'amélioration Continue de la Qualité

Le PACQ du CHRS s'articule autour **des axes suivants**, en lien avec les objectifs 2025-2028 :

- Accompagnement de l'utilisateur
- Communication et gestion de la qualité
- Pilotage via indicateurs clés
- Démarche éthique
- Prévention maltraitance / promotion bientraitance
- Accueil et information
- Consentement et participation
- Dispositif d'accueil
- Projet personnalisé
- Évaluation de l'état de santé / douleur
- Suivi fiches action CPOM
- Éducation à la citoyenneté



3.2. Synthèse -Suivi des objectifs CPOM

Favoriser l'insertion et l'accès au logement

- **9 ménages** ont accédé à un emploi à la sortie.
- **16 situations** présentées en commission logement (CDO / bailleurs).
- Cartographie des partenaires réalisée.
- Mise en place d'un **livret de préparation à la sortie** pour sécuriser les parcours résidentiels.
- Aucune convention formalisée à ce jour.

Personnalisation de l'accompagnement et participation

- **14 réunions « vivre ensemble »** organisées.
- Projets personnalisés : 1 par famille (révision semestrielle) + 1 par jeune dès 15 ans.
- Outils loi 2002-2 adaptés.
- Dossier usager informatisé mis en place.
- Enquête de satisfaction réalisée (13/09/2025).
- Déploiement du tri sélectif sur les deux sites.
-

Amélioration du cadre bâti

- Rénovation des cuisines (familiales et collectives), salles de bain et rafraîchissement des chambres.
- Au 31/12 : 16 femmes avec enfants, 14 femmes seules.
- 79 actions collectives réalisées.

Démarche qualité et gestion des risques

- 12 événements indésirables déclarés en interne.
- 4 EIG transmis aux autorités.



- DUERP actualisé, diagnostic réalisé et groupes QVCT engagés.

Bilan : dynamique positive en matière d'insertion, d'amélioration des conditions d'accueil et de structuration de la démarche qualité. Des axes de progrès restent à consolider, notamment la formalisation des partenariats.

3.3. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles

Intégration dans les pratiques

Point abordé via les fiches projets et les référentiels sont mis à disposition des professionnels sur AGEVAL.

Suivi et appropriation par les équipes

Les coordinatrices ont pour projet de travailler différents points en réunion d'équipe selon les axes suivants :

- Relationnelle (conjugalité, parentalité, relations avec les professionnels et entre personnes accueillies),
- Santé (maladies chroniques, hospitalisations, accompagnement périnatal et transitions pédiatrie/adulte),
- Spatiale et sociale (logement, transitions, reconnaissance de handicap, jeunes majeurs) et économique (emploi, formation, gestion budgétaire, fin de contrat).

3.4. Suivi et traitement des événements indésirables

05/01/2026	Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale	-	• Disparition inquiétante	La nuit du 31/12/2025 au 01/01/2026, la résidente de la chambre A2 est sortie de la...	-	●
22/10/2025	Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale	Villa Capucine	• Agression, violence, incivilité	Lors d'un échange avec l'équipe, il m'a été rapporté que le 22 octobre au soir, un incident s'est produit...	-	●
28/10/2025	Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale	-	• Agression, violence, incivilité	lundi 27 octobre une salariée a pris contact pour me signaler avoir été victime d'agression (verbale et...	-	●
15/07/2025	Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale	Villa Capucine	• Communication extérieure • Non respect du règlement intérieur • Non respect du Règlement de fonctionnement	Le 15 juillet 2025, un live vidéo a été diffusée sans que la confidentialité du lieu d'hébergement ne soit...	-	●

Une procédure de recueil et de traitement des événements indésirables est disponible via le logiciel **AGEVAL**. Les événements indésirables font l'objet d'un suivi lors des réunions de service, et leur clôture est réalisée collégalement lors d'une réunion pluridisciplinaire.

4. Synthèse, limites et perspectives

L'année 2025 confirme la forte mobilisation du CHRS dans la mise en œuvre de ses missions d'accueil, de mise à l'abri et d'accompagnement global des femmes, avec ou sans enfants, en situation de vulnérabilité.

Dans un contexte de tensions persistantes sur l'hébergement et le logement, le CHRS a maintenu un taux d'occupation élevé sur l'ensemble des dispositifs (Insertion, Urgence et FVV), témoignant d'une réponse adaptée aux besoins du territoire.



L'année a été marquée par :

- Une amélioration notable des conditions matérielles d'accueil (travaux, rafraîchissement des chambres, rénovation des cuisines et sanitaires).
- Une stabilisation de l'équipe après plusieurs recrutements.
- Une structuration renforcée des outils d'accompagnement (révision du Projet d'Accompagnement, formalisation d'un parcours logement).
- Une dynamique partenariale active.
- Une réduction globale des durées moyennes de séjour par rapport à 2024, bien que des situations complexes persistent.

4.1. Synthèse générale de l'année

Points forts

- **Taux d'occupation élevés** traduisant la pertinence et la mobilisation du dispositif.
- **Réduction des durées moyennes de séjour**, notamment sur le dispositif Urgence.
- **Structuration des pratiques professionnelles** : amélioration du Projet d'Accompagnement, formalisation d'outils logement, clarification des procédures internes.
- **Travail partenarial renforcé** (SIAO, SOS Violences Conjugales, acteurs du logement, santé mentale, insertion).
- **Participation active des personnes accueillies** (groupes d'expression, actions collectives, ateliers numériques, actions citoyennes).
- **Mobilisation forte autour des femmes victimes de violences**, avec un accompagnement spécialisé et coordonné.
- **Dynamique qualité engagée** (suivi CPOM, AGEVAL, groupes de travail internes).
- **Stabilité retrouvée de l'équipe**, favorisant la continuité des accompagnements.

Difficultés rencontrées :

- **Complexification des situations accompagnées**, notamment en matière de santé physique et psychique.
- **Forte augmentation des problématiques de santé sur le dispositif FVV.**
- **Durées de séjour encore trop longues en Urgence**, en raison de freins administratifs (titres de séjour notamment).
- **Tension persistante sur les places FVV**, avec un taux d'occupation supérieur à 100 %.
- **Suspension temporaire des séances d'itinéraires clinique**
- **Difficulté d'accès au logement autonome**, ralentissant la fluidité des parcours.
- **Charge émotionnelle importante pour les équipes** face aux situations de violences et de vulnérabilité extrême.
- **Accroissement du nombre de situations de violence.**

Ajustements du projet de service :

- Renforcement du travail autour du **projet logement** (parcours balisé, outils de sortie, coordination renforcée avec le SIAO).
- Structuration du **Projet d'Accompagnement personnalisé** avec de nouveaux outils d'évaluation et de suivi.
- Renforcement de l'accompagnement au **quotidien (hygiène, alimentation, gestion budgétaire).**



- Développement d'actions favorisant le **pouvoir d'agir** (ateliers numériques, bénévolat, groupes de parole).
- Organisation renforcée des temps de coordination internes et partenariaux.
- Amélioration du suivi des événements indésirables et de la traçabilité via AGEVAL.

4.2. Limites

Contraintes structurelles / réglementaires :

- Tension structurelle sur l'offre de logement social et intermédiaire.
- Allongement des délais liés aux démarches administratives (préfecture, régularisation).
- Objectifs CPOM contraints par des freins externes difficilement maîtrisables.
- Non-pérennité des 9 places FVV supplémentaires.
- Dépendance aux financements publics et aux arbitrages budgétaires.

Ressources humaines :

- Absence de la psychologue (itinéraire clinique)
- Charge de travail accrue liée à la complexité des situations.
- Mobilisation importante des équipes lors des travaux réalisés en milieu occupé.
- Besoin constant de formation sur les problématiques spécifiques (trauma, santé mentale, violences).

Freins liés aux publics :

- Problématiques de santé en augmentation.
- Traumatismes liés aux violences conjugales et intrafamiliales.
- Difficultés administratives (titres de séjour).
- Fragilités psycho-sociales et ruptures de parcours.
- Difficulté d'accès à l'emploi pour certains profils.

4.3. Perspectives et axes de développement

Évolutions organisationnelles :

- Relance des itinéraires cliniques et renforcement de l'approche psycho-sociale.
- Poursuite de la structuration du Projet d'Accompagnement.
- Consolidation du suivi qualité et des indicateurs CPOM.
- Renforcement de la coordination inter-sites.
- Poursuite de la professionnalisation et de la formation des équipes.

Projets à venir :

- Consolidation et déploiement complet du **projet logement**.
- Poursuite des actions de soutien à l'estime de soi pour les femmes victimes de violences.
- Développement d'actions de prévention santé.
- Renforcement des ateliers numériques.
- Poursuite de l'amélioration des locaux et des conditions d'accueil.
- Développement d'outils favorisant l'autonomie administrative des personnes accueillies.



Développement de partenariats :

- Renforcement des liens avec les bailleurs sociaux et dispositifs d'intermédiation locative.
- Consolidation du travail avec le SIAO pour fluidifier les parcours.
- Poursuite des coopérations avec les acteurs spécialisés en violences conjugales.
- Renforcement des partenariats santé mentale et addictologie.
- Développement de collaborations autour de l'insertion professionnelle et de la formation.
- Travail accru avec les acteurs de droit commun pour sécuriser les parcours administratifs.

5. Annexes

- Tableaux de bord :
 - Tableaux de suivis
- Données statistiques : CPOM
- Exemples d'actions ou de projets ...
 - Modèle de fiche projet