

RAPPORT D'ACTIVITE

EXERCICE 2023



CHRS LA CROISEE L'ETOILE

*8-10 rue Maisiat
69001 LYON
04 72 98 03 65
Directeur : Bruno BIZOT*

Association ACOLEA

14 rue de Montbrillant

69 003 Lyon

Directrice Générale : Anna Sauri Lopez

Propos Introductifs

L'établissement la Croisée - l'Etoile est un CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) composé de deux services :

- Le service de la Croisée est un service semi collectif composé de 14 logements en semi-collectif avec une présence éducative 24h/24h. L'équipe accompagne des familles sur 4 dispositifs spécifiques : des places CHRS insertion, des places d'accueil mère enfants (AME), des places dédiées pour les femmes victimes de violences conjugales (FVV) et un dispositif de mise en sécurité. En plus de ces 14 logements sur le semi-collectifs, 4 logements en « diffus » sont mis à disposition pour accompagner les mères du dispositifs AME en phase d'autonomisation.
- Le service de l'Etoile est un service diffus proposant 32 logements sur 4 dispositifs : des places CHRS insertion pour 17 logements, des places CHRS urgences pour 8 logements, des places d'intermédiation locative pour 5 logements et 2 logements sont dédiés pour le dispositif expérimental du centre parental.

Les places financées sont réparties comme suit :

Dispositifs	Nombre de logements	Nombre de places
CHRS Insertion diffus	17	45
CHRS Insertion collectif	6	19
Accueil FVV collectif	4	15
CHRS urgence	8	42
AME (collectif et diffus)	7 (3 collectifs et 4 diffus)	16
Mise en sécurité (collectif)	1	2
CHRS HLM / IML (diffus)	5	17
Centre parental (diffus)	2	6
Total	50	162

Grace à un suivi social global et personnalisé, les équipes travaillent à l'autonomisation des personnes. Cela se fait grâce à l'accompagnement vers le droit commun et à l'accès aux droits dans les démarches administratives, d'insertion professionnelle, d'aide à la gestion budgétaire, aide à la parentalité, soutien au quotidien, ouverture vers l'extérieur... Une attention particulière est portée sur l'accompagnement lié aux violences conjugales et au soutien à la parentalité. Pour réaliser ces objectifs les équipes accompagnent les familles dans l'insertion professionnelle, la santé, la gestion du quotidien et du budget.

Activité et Personnel

Activité

L'accueil sur les places CHRS (Insertion, urgence ou IML)

Les ménages accueillis sont orientés par la MVS, le SIAO du Rhône.

Compte tenu de la spécificité du public orienté, plusieurs aspects sont à prendre en compte dans l'accompagnement :

- **Accueil et sécurité** : Lorsqu'elles arrivent au CHRS, ces femmes et leurs enfants sont souvent dans une situation de précarité, parfois ancienne, et de grande détresse. Le premier objectif est donc de leur offrir un accueil chaleureux et sécurisant. Il leur est régulièrement expliqué lors de l'accueil que dorénavant, elles peuvent "poser leurs valises" et que l'objectif est de les accompagner vers un logement pérenne sur lequel elles pourront rester.
- **Écoute et soutien psychologique** : Beaucoup de ces femmes ont vécu des situations de violence, de précarité ou d'instabilité. Il est essentiel de leur offrir un espace où elles se sentent écoutées, comprises et soutenues. Les psychologues du service les rencontrent systématiquement à l'arrivée pour leur proposer pour les accompagner dans un cadre thérapeutique.
- **Accompagnement social** : Les travailleurs sociaux accompagnent de façon globale les mères hébergées. Afin de préciser leurs besoins, demandes et désirs, un projet personnalisé est réalisé. Celui-ci permet de guider les axes de travail à faire ensemble et de contractualiser les demandes des personnes accompagnées. Cela peut inclure l'accès aux droits sociaux, à la santé, à l'éducation, à la formation professionnelle, ainsi que l'aide pour des solutions de garde pour les enfants...
- **Développement des compétences parentales** : Les parcours parfois chaotiques que les mères ont dû traverser avant leur orientation a parfois contrarié l'exercice de leur parentalité. Ainsi, des actions collectives ou un soutien individuel peut être mis en place pour les accompagner afin de les aider à mieux comprendre les besoins de leurs enfants et à établir des relations saines avec eux.
- **Réseau de partenaires** : Nous travaillons en lien avec de nombreux partenaires ancrés sur le territoire (école, centre social, LAEP, collectivités) mais aussi en fonction des besoins des familles (PERLE, FAS, Plateforme linguistique de proximité). Ces collaborations permettent de mieux répondre aux besoins spécifiques des familles et de leur offrir un soutien diversifié.

Accueil Mère Enfant à la Croisée

Au Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de La Croisée, nous proposons 16 places sur le dispositif de la Métropole en Accueil Mère Enfant.

Ces places sont proposées à des femmes enceintes (à partir du 7ème mois de grossesse) ou avec au moins un enfant de moins de trois ans.

L'orientation se fait sur l'avis d'une commission qui se tient une fois par mois et qui est organisée par le Direction de la Prévention et de la Protection l'Enfance. Cette commission se

base sur l'étude d'une demande formulée par un travailleur social en amont et validée par un responsable Enfance de la Métropole de Lyon.

Cette mesure de prévention et de Protection de l'Enfance est administrative et contractualisée entre le responsable Enfance de La MDM du secteur et la mère du bébé concerné par la mesure.

Dans ce cadre, le CHRS La Croisée propose un accompagnement global de la situation en hébergeant la mère et l'enfant. Il existe deux solutions d'hébergement à la Croisée pour les mesures d'AME :

- Un studio au sein d'un grand bâtiment, avec la présence en continu de professionnels (équipe éducative, veilleurs, direction, psychologue) et une prise en charge éducative proximale de la dyade.
- Un appartement en diffus à proximité immédiate ou un peu plus éloigné du bureau éducatif et de la prise en charge collective.

L'accompagnement social, éducatif et psychologique de la situation se fait avec trois professionnels nommés référents de la famille (deux travailleurs sociaux et un psychologue). La prise en charge s'effectue de différentes façons :

- Rencontres au bureau
- Visites à domicile
- Accompagnement groupal par le biais de séances collectives
- Accompagnements extérieurs et rencontres partenariales.

L'objectif général et commun à tous ces accompagnements est de garantir les droits et les besoins fondamentaux des enfants accueillis, à soutenir leur développement et à prévenir les risques de maltraitance et de négligence.

Les objectifs propres à chaque femme et enfant accueillis sont définis avec la personne accompagnée, la MDM du secteur d'hébergement et les professionnels référents du CHRS. Ils sont évalués et retravaillés régulièrement en fonction des besoins et de l'évolution de la situation.

En 2023, au CHRS la Croisée, 9 femmes et 18 enfants ont été accompagnées dans le cadre de l'AME. 3 familles ont quitté le CHRS pour un logement social et 4 y sont entrées.

Pour ces situations, nous avons participé aux commissions départementales mensuelles organisées par la DPPE.

Nous avons instauré un groupe de travail mensuel de deux heures afin de réfléchir en équipe et d'élaborer des « stratégies » d'accompagnement cohérentes et en adéquation avec le projet de service. Il se tient une fois par mois au sein du CHRS, est animé par une psychologue de la plateforme psy, mutualisé entre les deux services du CHRS. Les situations abordées dans ce groupe concernent les situations accueillies sur les dispositifs d'AME (Croisée) et du centre parental (Etoile).

[La mise à l'abri des femmes victimes de violences conjugales](#)

Le CHRS La Croisée accueille en urgence des femmes victimes de violences conjugales avec ou sans enfant, orientées par l'association VIFFIL SOS Femmes. Suite à l'évaluation de la situation et l'identification d'un danger immédiat, les femmes sont orientées dans le CHRS pour une durée de 5 nuits, renouvelable une fois. Le CHRS leur offre un cadre protecteur et adapté aux enfants. Afin de préparer au mieux l'arrivée de la femme, le CHRS La Croisée a un contact téléphonique avec le travailleur social d'astreinte de VIFFIL, qui communique les informations nécessaires – par exemple, un état traumatique, la présence d'enfants et leur nombre, le cas échéant. Ces quelques jours leur permettent de trouver un peu d'apaisement et d'entamer une réflexion sur la suite de leur parcours. Dans certains cas, cela peut déclencher la décision de se séparer définitivement du conjoint violent.

Vignette clinique sur le dispositif de mise en sécurité

Jour 1 : Madame A. est accueillie sur le dispositif d'urgence en soirée. Dès son arrivée, elle apparaît très fragilisée : regard vide et fixe, corps immobile. Seuls des soubresauts réguliers, l'anime. Madame les compare à des « décharges électriques ». Elle semble sous état de choc et manifeste beaucoup de peur et de tristesse. Elle confie son besoin de parler à la psychologue, « s'étant tue trop longtemps ». Elle dépose auprès de l'équipe le quotidien avec son mari, les violences physiques et psychologiques subies.

Jour 2 : Madame A. est toujours très affaiblie et elle ne parvient pas à s'alimenter. Une proposition d'hospitalisation lui est faite. Madame A. refuse, elle craint que son mari la retrouve, la « fasse passer pour une folle » et l'interne ou pire, la tue.

Jour 3 : Madame A. revient sur son refus d'hospitalisation, elle oscille entre ses craintes et le besoin d'être prise en soin. Elle répète qu'elle « veut seulement vivre ».

Jour 4 : La psychologue visite madame A. dans sa chambre et cuisine avec elle. Madame A. est très sensible à l'attention qu'on lui porte. Nous l'accompagnons chez un médecin traitant du quartier pour une consultation, à sa demande. Ce dernier lui prescrit un bilan sanguin.

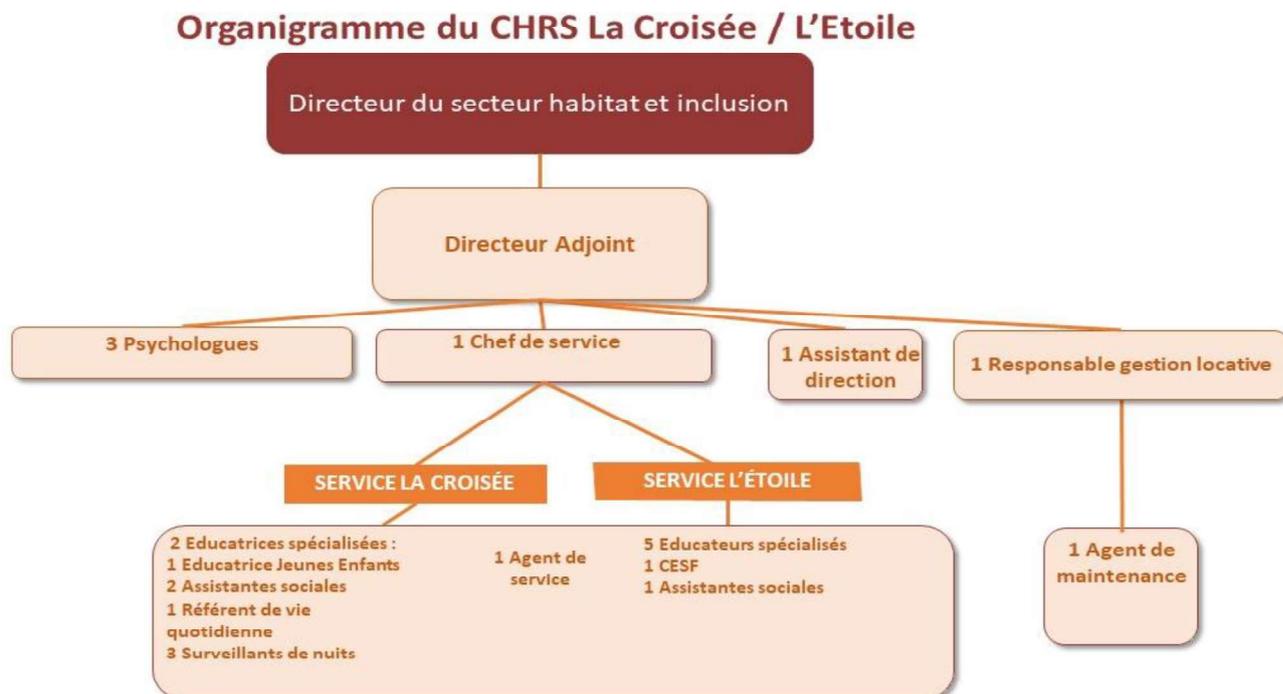
Jour 5 : Madame A. retrouve un peu d'appétit. Bien qu'elle soit encore très fatiguée, elle dit souhaiter retourner au travail dès lundi. Elle se sent « enfermée » et a besoin de se changer les idées.

Jour 6 : Madame A. organise avec VIFFIL son départ du CHRS : elle reprendra le travail demain et sera mise en sécurité à l'hôtel le surlendemain.

Jour 7 : Madame A. reprend le travail ce jour. Elle dit néanmoins son inquiétude à quitter la chambre d'urgence. Un temps d'échange et de massage lui est proposé par l'étudiante psychomotricienne du CHRS, madame accepte. Un taxi vient la chercher à 17h30 pour l'emmener à l'hôtel. Madame A. remercie l'équipe et se dit très reconnaissante du soutien qui lui a été apporté.

Personnel

L'organisation du personnel du CHRS est répartie selon cet organigramme.



Il est à noter aussi que cette année, 2 stagiaires ont été accueillies :

Une stagiaire psychologue qui a participé aux séances thérapeutiques animées par sa tutrice de stage. Elle a notamment animé dans le cadre d'un atelier collectif un travail utilisant la photo comme outil de médiation. Ce groupe avait pour objectif d'aider les femmes hébergées à parler d'elles et notamment des ancrages positifs de leurs vies.

Le CHRS a aussi accueilli pour la 1ère fois une stagiaire en 3ème année de psychomotricité à raison d'un jour par semaine, sur l'année scolaire. Elle propose des temps de prévention psychomotrice à destination des personnes hébergées et différentes médiations (éveil corporel, relaxation, boxe). Ces temps permettent notamment d'évoquer le rapport au corps des femmes, de leur proposer une mise en mouvement douce du corps, mais aussi de soutenir le lien mère-enfant à travers l'apport d'éléments sur le développement psychomoteur.

Faits Marquants & Qualité

Faits marquants

Changement de direction

En 2023, l'équipe de direction a été renouvelée suite à des dysfonctionnements importants.

Ces changements ont eu un impact sur l'ensemble de l'équipe qui a dû assurer, durant une période de deux mois, la continuité du service, sans cadre de proximité.

Dans ce contexte et afin d'assurer la continuité des actions, une direction de transition a été mise en place de juin à octobre 2023. Ceci a permis d'assurer du soutien auprès des équipes, d'assurer les fonctions de direction et de prendre le temps de recruter le futur directeur. M. Bruno BIZOT a pris ses fonctions de directeur de secteur début novembre 2023.

Ouverture d'un dispositif expérimental : le centre parental :

Le centre parental est un dispositif expérimental de prévention en protection de l'enfance ouvert en mai 2023. Un hébergement en diffus et un accompagnement social sont proposés aux familles qui ont un enfant de moins de 3 ans en difficulté dans leur fonction parentale.

Avec l'adhésion des familles, les orientations en centre parental sont effectuées par la Métropole de Lyon, financeur de cette expérimentation. Le service de l'Etoile se place donc en collaborateur auprès des familles afin de répondre aux objectifs fixés par la Métropole de Lyon.

Nous disposons de deux appartements de type T3 pour ce dispositif. L'un est situé dans le quartier de la Croix Rousse, à quelques minutes à pied de nos bureaux et l'autre dans le quartier de Ménival à 25 minutes de route. L'accueil en diffus permet aux familles d'expérimenter et de trouver leurs solutions dans des conditions d'exercice réel de la parentalité.

L'accompagnement social est porté par un binôme éducatif et une psychologue pour chaque situation. Un accompagnement global et de proximité est proposé aux familles. Les visites à domicile sur des temps de nursing, les rendez-vous aux bureaux et les temps de rencontre dans des lieux neutres (café, parc...) sont nos principaux modèles d'intervention. En fonction des besoins repérés notre intervention autour des questions de parentalité se place parfois dans « l'expliquer », le « faire avec » ou encore le « montrer l'exemple ». Il est aussi question d'accompagner la famille dans le champ de l'insertion afin de permettre aux parents d'accéder aux conditions de vie les plus favorables pour leur famille. En effet, nous observons que la précarité peut parfois impacter fortement les habiletés parentales. Enfin la spécificité de ce dispositif nous amène à travailler les questions autour de la conjugalité afin de prévenir les conflits intrafamiliaux.

Depuis mai 2023, les appartements sont occupés chacun par de jeunes parents (tous ont moins de 23 ans) avec un enfant (3 mois et 2 ans et demi à l'entrée).

Actions éducatives collectives ou partenariats

Les Groupes Mère-Enfant

Depuis septembre 2023 a été relancé le projet « petit jardin », dont l'objectif est l'accès au plaisir dans le jeu mère/enfant proposer dans un groupe hebdomadaire. Pensé et mis en place en 2019, il s'est essoufflé à la suite de la crise sanitaire Covid. Il est repensé en septembre 2023 pour répondre à deux observations des familles accompagnées :

- Peu de disponibilité des mères pour prendre un temps individuel privilégié avec leur bébé
- Difficulté des mères à être en lien avec leur enfant hors des temps de nursing

Ces deux constats ont donc suscité la formulation de deux objectifs séparés :

- Favoriser les liens d'attachement précoces
- Soutenir les interactions par le jeu

Sont créés deux espaces : le groupe mère bébé et le groupe des fofous. Les groupes se déroulent en alternance, chaque jeudi à 17h30 en salle de jeu du 2ème étage. Ils sont proposés aux mères accueillies à la Croisée avec des enfants de moins de 3 ans et à la dyade mère-enfant accompagné par le dispositif du centre parental de l'Etoile. Face aux mouvements fréquents des horaires d'internats, il a été choisi que plusieurs professionnels du service l'animent – dans une posture peu interventionniste, spontanée –, la structure restant le lieu, l'heure et le contenu.

Le groupe mère bébé

- Permettre aux mères d'être dans le plaisir de la relation avec leur bébé
- Être un lieu d'accompagnement et de travail autour du holding et du handling parental
- Informer le parent des compétences du bébé, lui montrer les habiletés sociales du tout petit, son envie d'entrer en communication, pour l'inciter à avoir des interactions avec lui
- Être un lieu d'accompagnement des représentations parentales et des vécus du bébé

Le support proposé est celui de la découverte des sens (ouïe et vue) dans une ambiance « zen ». En 2023 se sont 6 séances qui ont été réalisées avec une moyenne de 3 dyades présente par séance.



Le groupe des fofous

- A quoi on joue et comment ?
- Favoriser l'expression corporelle
- Ritualisé des moments de vie quotidienne
- Proposer des alternatives au temps d'écrans
- Partager et échanger sur leur lien à leur enfant

Les supports utilisés ont été le chant, la danse, les jeux de coopérations. En 2023 se sont 5 séances qui ont été réalisées avec une moyenne de 3 mères et 5 enfants. Le groupe a été flexible sur l'ouverture de l'âge favorisant les enfants jusque 4 ans. Le groupe s'est orientée vers une approche par la musique et les sons.



Atelier bricolage et entretien

Du fait de notre expérience avec le diffus et de l'accompagnement des familles dans le cadre du SMS, nous avons observé que beaucoup de ménages méconnaissait l'entretien et les petites réparations d'un logement.

Nous avons donc mis en place un atelier en décembre 2023 qui avait trois objectifs :

- Savoir entretenir son appartement, son électroménager, afin de ne pas le laisser se dégrader et occasionner des coûts de réparations ou de remplacement inutile :
 - o Dégivrage, utilisation d'un réfrigérateur
 - o Entretien et nettoyage de filtre d'une machine à laver
 - o Dégraissage de four et utilisation d'astuces pour un entretien quotidien
 - o Conseils et astuces sur l'entretien des canalisations
 - o Nettoyage des VMC

- Faire de menues réparations, sans avoir à faire appel à un professionnel
 - o Débouchage des siphons
 - o Changer des joints
 - o Changer une ampoule
 - o Couper une arrivée d'eau, une alimentation électrique
 - o Montage de meubles
 - o Peinture

- Savoir faire des économies d'énergie
 - o Installation de mousseur, réducteur de débits, sur les robinets
 - o Programmation de thermostat

Ce programme ambitieux, nous oblige à décomposer cette action. En effet, les thèmes abordés sont vastes. Nous avons consacré deux heures pour l'atelier mis en place, il est difficile de faire un atelier plus long, du fait de l'organisation des familles, par rapport aux enfants, et capter leur attention. Pour la durée de l'atelier, une garde des enfants était organisée au CHRS.

Nous avons organisé un premier atelier en décembre 2023, où nous avons abordé, l'entretien des siphons et des toilettes, l'entretien de l'électroménager, l'économie d'énergie au travers de l'entretien de son congélateur, la réduction des coûts d'eau (les mousseurs, chasse d'eau économique...)

Dix familles ont participé à cet atelier qui a rencontré un franc succès. Nous l'avons organisé avec des tutoriels vidéos simples et explicites, puis une action concrète sur le terrain. Nous avons utilisé les locaux du CHRS la Croisée, en utilisant le matériel déjà à disposition (cuisine, toilette, machine à laver, congélateur...). Cet aspect pratique nécessite du temps afin que chacun puisse s'essayer à une action.

Cet atelier est appelé à être reconduit afin de toucher régulièrement les familles accueillies. Il devra se décomposer en atelier thématique, notamment la question des économies d'énergie devra faire partie d'un thème à part entière des économies d'énergie. Par ailleurs, cet atelier

vit à travers le groupe WHATSAPP que nous avons mis en place avec les familles, ce qui permet de retransmettre les « tutos » et les bonnes pratiques quant à l'entretien et les menues réparations d'un logement.

Développement du partenariat

En 2023, nous avons étoffé notre partenariat et réseau associatif. Ainsi, cela nous a permis de proposer aux familles hébergées diverses activités culturelles ou sportives gratuites mais également l'accès à des produits d'hygiène à prix solidaires.

Dans le cadre de la **commission « culture »** réunissant les professionnels et les personnes accompagnées nous avons construit un projet avec l'aide du financement de la Fédération des Acteurs de la Solidarité (**FAS**). Cela a permis l'intervention d'un coach sportif pour 18 séances d'une heure pour le CHRS la Croisée/l'Etoile et 18 séances pour le CHRS Résidence Vienne et Logis Jeunes ainsi que l'achat de matériel : tapis et élastiques. La demande des participants était le renforcement musculaire, la découverte du sport, l'amincissement, la remise en forme. Le projet se poursuivra en 2024 avec la participation pour quelques personnes aux JO de Paris.

Par ailleurs, nous avons signé trois nouvelles conventions partenariales :

L'une avec : **Envie Rhône**, entreprise d'électroménager combinant écologie et inclusion puisqu'elle emploie des personnes en situation d'insertion professionnelle et qu'elle reconditionne des produits d'occasion, remis ensuite en état puis en vente. Nous bénéficions d'une remise de 15% grâce à ce partenariat. Nous orientons les familles chez Envie Rhône au moment de leur relogement. Cette remise leur permet de faire des économies.

La seconde avec l'association : **Unicité**. Des bénévoles interviennent auprès de deux jeunes hommes en situation de handicap que nous accompagnons pour leur proposer des temps de loisirs et recherche de temps de détente. Afin de faciliter l'intervention des bénévoles dans les familles du CHRS, le référent éducatif est présent lors du premier rendez-vous entre Unicité et la famille puis tout au long de l'année en cas de besoin. En tant que professionnels, nous sommes engagés à intervenir lors d'une session de formation des bénévoles d'Unicité sur les questions de précarité et d'accueil en CHRS.

Enfin, nous avons signé une convention avec l'association **Revivre**. Nous achetons et revendons aux familles vivant de l'aide mensuelle du CHRS des produits d'hygiène à moindre coût. Nous associons les hébergés pour cibler leurs besoins et commander les produits adéquats. Les produits que nous proposons aux familles permettent de compléter ceux qu'elles trouvent dans les autres associations caritatives.

Nous sommes toujours en lien avec **Equilibre Café** qui propose « des repas-suspendus ». C'est une tradition de solidarité qui consiste à permettre à des gens démunis de pouvoir tout de même s'offrir un repas au restaurant. Les clients peuvent ajouter 1 euro à leur note, qui sera mis de côté. Quand le montant de 14 euros est atteint un repas est offert à quelqu'un. En 2023, 90 repas ont été offerts à des familles du CHRS.

Atelier bois Emmaüs : nous avons orienté deux jeunes (2023 et 2024) aux ateliers bois d'Emmaüs. Nous avons signé une convention de partenariat pour cela dans le cadre du parcours d'initiation d'un artisan-apprenant. Sur une période de 30 jours maximum, l'artisan-apprenant travaille au sein d'une équipe pour fabriquer des produits de menuiseries. Des

objectifs sont définis entre le référent d'Emmaüs et le jeune. Le CHRS est présent lors de la première rencontre, du bilan de mi-parcours et du bilan final.

Reconnect : Nous avons signé une convention avec cette association permettant aux personnes accompagnées par le CHRS de bénéficier d'un coffre-fort numérique et de formations pour apprendre à l'utiliser. Une quinzaine de comptes numériques ont été créés en 2023. Une formation est prévue en 2024.

Ostéopathe : une ostéopathe offre des séances aux personnes accueillies au CHRS. En 2023, 2 personnes en ont bénéficié.

Boxe:

Sur l'année 2023 s'est mis en place un partenariat avec l'association "renouveau boxe" pour un projet intitulé "le poing levé". L'objectif de ce programme est de proposer des séances d'initiation à la boxe à des femmes ayant vécu des violences conjugales. Deux facteurs ont été très facilitant pour la réussite de ce programme : la proximité du gymnase qui se situe de l'autre côté de la rue et la garde des enfants assurée pendant les séances. Plusieurs mères hébergées ont ainsi pu découvrir la boxe et se remettre au sport, non sans quelques courbatures et questionnements sur les tenues adéquates pour pratiquer.

Témoignage Mme C: « Souvent il y avait 2 ou 3 personnes du foyer qui venait, toujours les mêmes dames. La boxe c'était très fatigant mais super, ça vidait la tête et au bout de plusieurs séances j'étais mieux dans mon corps pour marcher... Samir était super bien quand une dame disait qu'elle avait mal quelque part il lui donnait des exercices à faire pour qu'elle ait moins mal et moi j'ai appris à taper avec les mains et j'ai fait beaucoup d'exercice pour me muscler, j'ai trop envie de reprendre en septembre »

Expression et participation des usagers

En 2023 : 6 réunions d'expression collective ont eu lieu à la Croisée : ces réunions ont une fréquence d'environ 6 semaines hors période d'été.

L'objectif de ces temps collectif est très large. Il s'agit autant de transmettre des informations que de créer des projets ensemble ou recueillir les souhaits des personnes concernées. C'est un espace d'échange libre où chacun peut amener un sujet de discussion. Cet espace sert ainsi de temps de régulation de la vie collective tout autant qu'un temps de partage d'information ou de création de projet.

En 2023, les thèmes abordés ont pu concerner l'entretien de la maison et les modalités de vie collective mais aussi être un temps d'explication du fonctionnement des ACIA, des possibilités d'accès à des cours de français. Ces réunions furent aussi des temps d'échanges constructifs sur l'organisation des temps festifs collectifs (carnaval, fête de l'été, fête de fin d'année, animation des WE).

Incidents et actions de prévention et gestion des risques

Comme nous avons pu l'évoquer dans les faits marquants de l'année, une enquête de grande ampleur a été mise en place auprès des salariés qui exprimaient dans leur grande majorité une souffrance au travail. Cette enquête a mené à un changement de direction.

Dans la poursuite de la démarche associative sur le management à Acolea, une impulsion est donnée pour un management bienveillant et soutenant auprès des équipes.

En ce qui concerne d'autres incidents ou risques auxquels les équipes auraient pu être exposée, il n'y a pas d'éléments notables sur 2023.

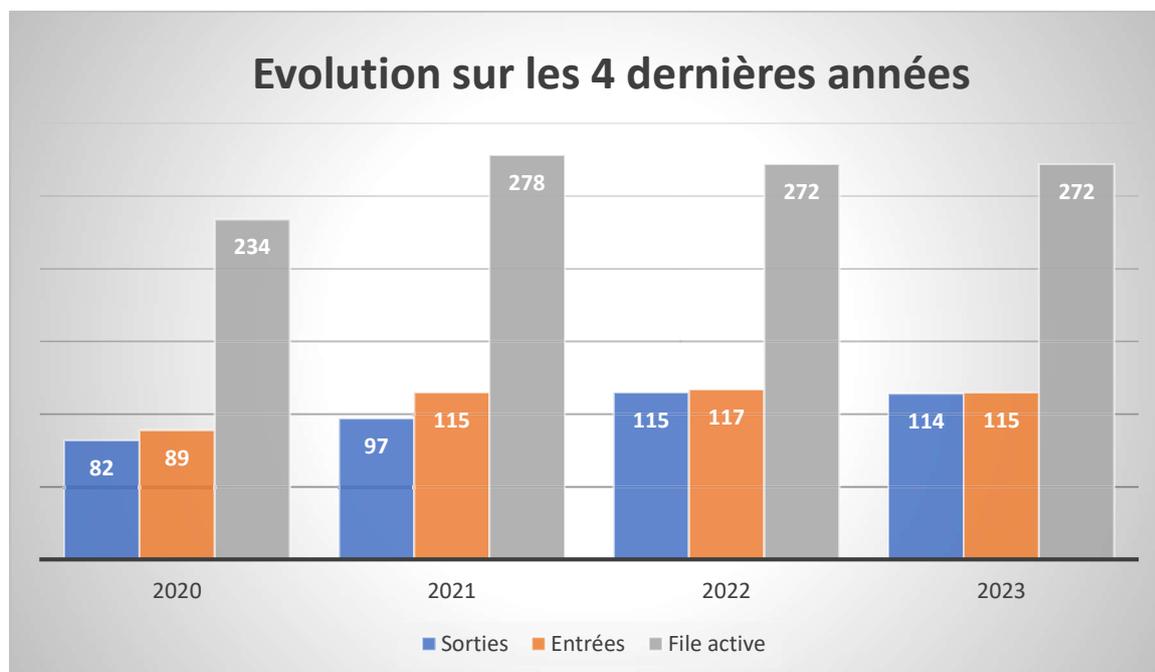
Démarche qualité

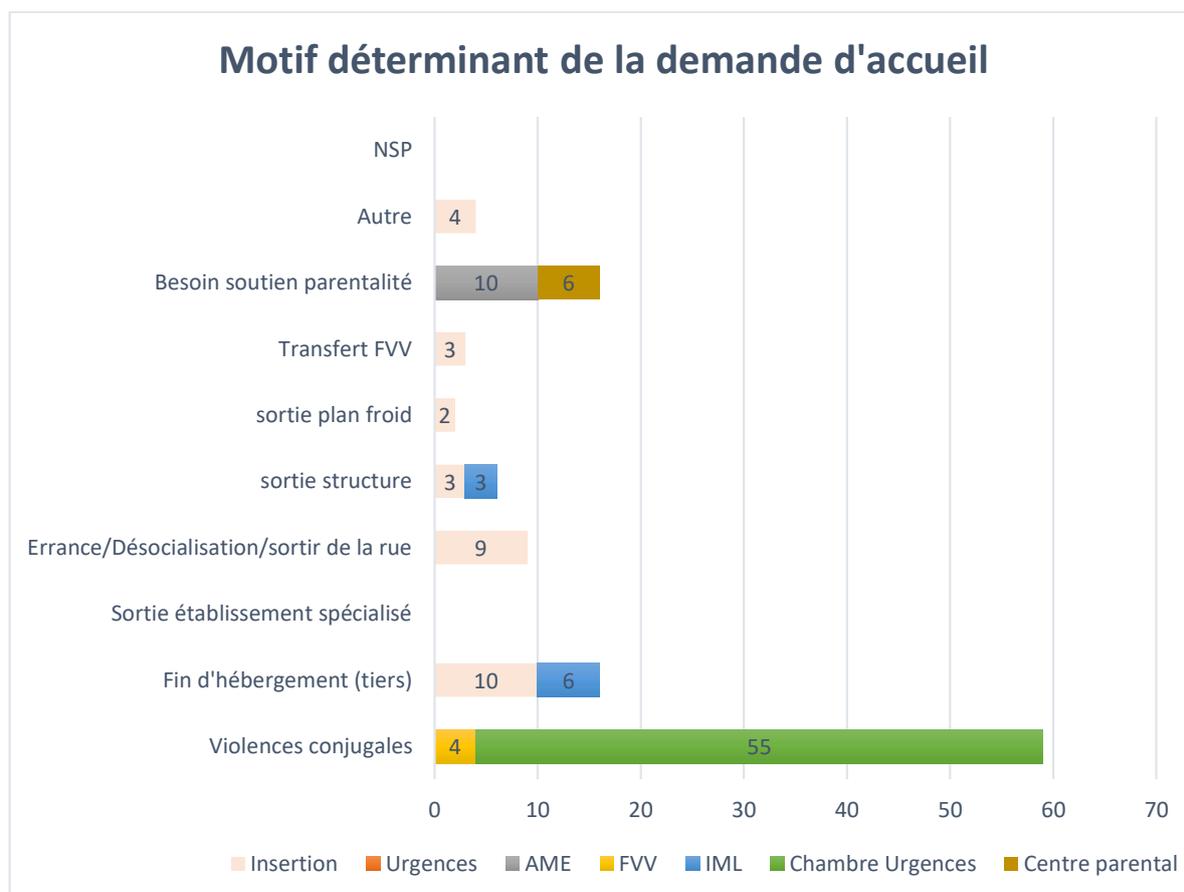
Dans ce contexte de changement institutionnel majeur et de réécriture des objectifs et fiches actions du CPOM, il n'y a pas eu d'action spécifiques sur l'amélioration de la qualité cette année.

Parcours des personnes accompagnées

Admissions

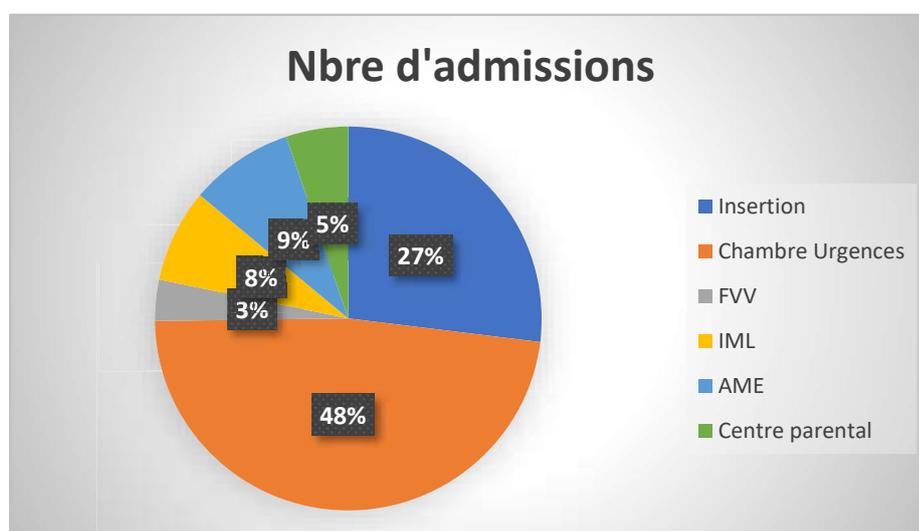
En 2023, nous avons eu 115 admissions (dont 55 dans la chambre d'urgences). Un chiffre stable par rapport à 2022 avec 117 admissions.





Usagers admis dans l'année

La répartition des personnes admises cette année respecte la répartition des places sur les



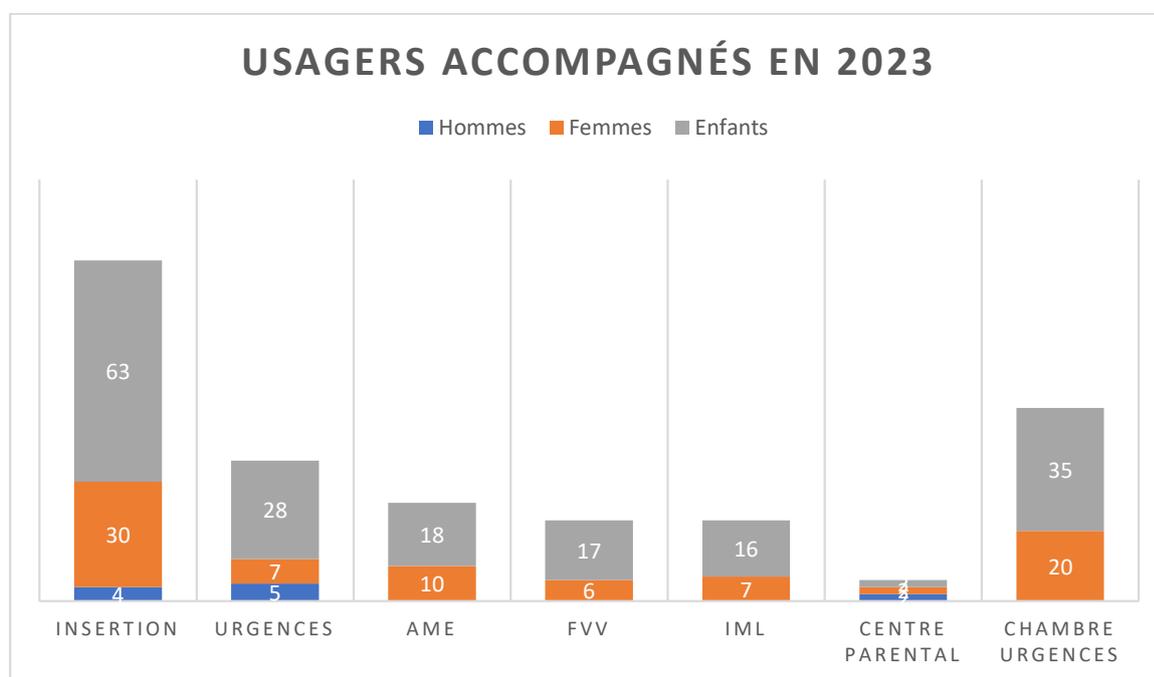
différents dispositifs à l'exception des mises en sécurité. On peut noter toutefois qu'il n'y a pas d'admission sur le dispositif urgence et ce pour deux raisons. La première est que les familles sur ce dispositif sortent peu du fait de situations administratives ne permettant pas

l'accès au logement. La seconde est que lors de départ, les places basculent en places CHRS insertion.

Usagers suivis dans l'année

En 2023, nous avons accompagné 272 personnes, tous dispositifs confondus :

- 82 femmes
- 11 hommes
- 179 enfants



En 2023, le taux d'occupation du CHRS varie entre et 94 et 109 % en fonction des dispositifs.

✓ Insertion

Sur le dispositif insertion, nous avons accueilli 94 personnes. Il s'agit de 29 familles (dont 4 couples) : 4 hommes, 29 femmes, accompagnés de 61 enfants. Il y a eu 31 admissions et 31 sorties. En 2023, 23340 journées ont été réalisées avec un taux d'occupation de 99,91%.

Il y a plus de sorties en 2023 qu'en 2022, notamment de familles nombreuses, d'où la baisse du taux d'occupation.

La totalité des sorties des familles s'est faite vers des logements autonomes chez des bailleurs publics.

✓ **Urgences**

Nous avons hébergé 40 personnes, 7 femmes, 5 hommes et 28 enfants. Il s'agit donc principalement de couple avec enfants hébergées pour certains depuis plusieurs années.

Il n'y a eu aucune admission en urgence conformément à la commande de transformation des places urgences en places insertion.

Il n'y a eu aucune sortie en 2023.

En 2023, nous avons ainsi réalisé 14600 journées en urgence avec un taux d'occupation de 95,2%.

✓ **AME**

Sur le dispositif AME, 28 personnes ont été hébergées en 2023. Cela représente 10 familles : 10 femmes accompagnées de 18 enfants. Nous avons accueilli 10 personnes et 13 sont sorties. La majorité des familles ont été relogé en logement social autonome public à l'exception d'un enfant qui a été confié à l'aide sociale à l'enfance.

En 2023, nous avons réalisé 6352 journées en AME avec un taux d'occupation de 109%.

✓ **Chambre d'urgence la Croisée**

Concernant la chambre d'urgence, nous avons accueilli 55 personnes en 2023, soit 20 femmes avec 25 enfants.

En 2023, 495 nuitées ont été réalisées dans la chambre d'urgence.

✓ **CHRS Hors les Murs / IML**

Dans le cadre de l'IML, 25 personnes ont été hébergées, soit 7 familles : 7 femmes et 18 enfants. Il y a eu 9 personnes admises et 11 sorties.

Les sorties se font vers des logements sociaux autonomes.

En 2023, il y a eu 5817 jours en IML avec un taux d'occupation de 94%.

Ce taux d'occupation a notamment été contrarié en fin d'année par le squat d'un logement. Ceci risque d'avoir un impact sur l'activité 2024.

✓ **Places FVV**

Les places FVV regroupent 4 places fléchées dans le cadre du CPOM et 11 sous subvention, soit 15 places.

En 2023, 23 personnes ont été hébergées dans les places FVV, soit 7 familles.

Il y a eu 4 admissions et 9 sorties.

En 2023, il y a eu 5984 journées réalisées sur les places FVV avec un taux d'occupation de 109%.

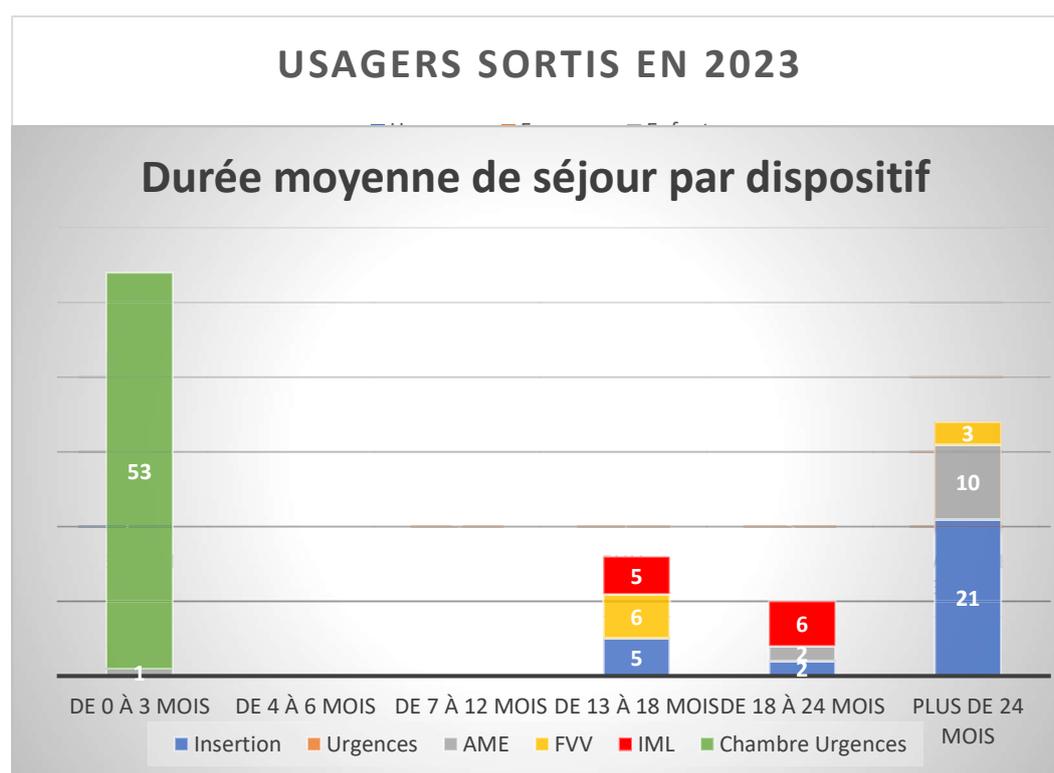
✓ **Centre parental**

L'expérimentation du centre parental a débutée en mai 2023. Une première famille a été accueillie dès les premiers jours et la seconde un mois plus tard. Ces familles sont encore présente au 31 /12/2023.

Ces deux familles sont composées d'un couple avec un enfant afin d'atteindre l'objectif cible de 6 personnes hébergées.

Usagers sortis

En 2023, 114 personnes ont quitté le centre d'hébergement.



Afin

d'accompagner les familles dans l'accès au logement, celles-ci sont inscrites dans le dispositif ACIA:

Le dispositif ACIA en 2023

En 2023, 26 familles ont été inscrites dans l'ACIA (Accord Collectif Intercommunal des Attributions), soit 75 personnes. 15 familles ont été relogées en 2023. Cela représente une légère hausse par rapport à 2022 (13 ménages relogés en 2022).

Le temps moyen d'inscription dans le dispositif ACIA est d'un an, mais il varie en fonction des typologies. En effet, majoritairement les familles ont des besoins en T3, T4, et on observe que le temps moyen passe de 11.3 mois pour un T3 à 14 mois pour un T4. Les grandes typologies sont plus rares.

Nous constatons également que la plupart des logements se situe sur la Métropole de Lyon. Une seule famille a pu accéder à un logement sur le territoire du Rhône. Cela s'explique par le fait que cette famille est véhiculée, ce qui n'est pas le cas de la majorité de nos familles, et par le fait que cette famille n'avait pas de contraintes sur la Métropole (Travail, mode de garde, accès aux soins...).

La plupart des logements se situe sur l'ouest de la Métropole, où il y a moins de QPV (Quartier Prioritaire de la Ville), accessibles uniquement aux couples qui travaillent. De plus, la majorité des familles accueillies au CHRS sont monoparentales. Du fait de leur parcours de vie, elles souhaitent un environnement sécurisé. Elles ont donc plus de réticences à l'Est lyonnais.

Nous observons également une disparité liée aux dispositifs. Le temps d'inscription dans l'ACIA varie de 9.3 mois pour les ménages en IML à 15.7 mois pour les ménages en insertion. Les familles dans les dispositifs AME et FVV ont un temps d'inscription moyen similaire de 12.5 mois. Cette disparité s'explique notamment par le fait que les ménages sur le dispositif IML sont accueillis au CHRS alors que leur situation administrative est globalement stable et leurs droits sociaux en place. Elles ont par ailleurs déjà une demande de logement social en cours à leur arrivée. Pour l'AME, compte tenu de nos modalités d'accueil, les besoins en grande typologie étant moindres, l'accès au logement est plus rapide.

Lorsque les familles sont relogées, les ménages composés de femmes seules avec enfants peuvent bénéficier d'une continuité de l'accompagnement dans le cadre du SMS:

Le service mutualisé de suite en 2023

A la sortie du CHRS, les femmes accompagnées signent un bail à leur nom. C'est souvent la première fois qu'elles vivent dans un appartement où elles sont les uniques locataires. Afin de les accompagner au mieux dans cette période de transition, souvent stressante, un service de suite est prévu, le SMS.

C'est le cas de Mme S. Elle souligne l'importance de l'accompagnement pour l'installation dans le nouveau logement : « *j'étais débordée et stressée, le SMS m'a soutenu* ».

Grâce au SMS, elle a bénéficié des "heures techniques" qui l'ont aidé à s'installer et à faire les bricolages qu'elle ne savait pas faire. « *C'est super : il m'a aidé pour le montage des meubles, installer ma cuisine et pour repeindre le salon qui était bien dégradé, j'ai pu m'installer avec mon fils dans un appartement propre et rangé. C'est le SMS qui a financé* ».

Elle a aussi bénéficié de l'aide d'une TISF et fait ressortir que c'est une aide logistique importante pour réaliser les démarches « *On a tout préparé ensemble avant mon déménagement car j'étais débordée et ne savais pas par où commencer : préparation des cartons, shopping pour acheter mes meubles, accompagnement à la BSE... Ensuite elle était*

là pour mon installation dans le logement : elle m'a aidé à installer mes meubles de manière pratique, et m'a motivé à défaire mes cartons, car j'étais un peu envahie au début ».

L'accompagnement social du SMS est effectué par le référent qui assure l'accompagnement au centre d'hébergement. La quasi-totalité des personnes accompagnées considère que c'est un point positif. Mme S. exprime le fait que *« c'est une personne qui connaît déjà ma situation, alors il n'y a pas besoin de tout recommencer, elle sait déjà ce que je sais faire toute seule et ce sur quoi j'ai besoin d'être aidée »*. *« Elle m'a aidé à découvrir les démarches liées à l'entrée dans le logement, comme ouvrir mes compteurs, mettre en place mes prélèvements bancaires, changer mes adresses. Je ne savais pas qu'il y avait tout ça à faire quand on rentre dans un logement. Sans ses conseils, je n'aurais pas réussi. »*

L'aide financière, dite « forfait d'aide à l'installation », de 300€ est appréciée. *« J'ai utilisé cet argent pour m'acheter une machine à laver, c'est bien car avec mes faibles ressources je n'aurais pas pu m'en acheter une de suite »*.

Mme S. a participé à l'atelier bricolage du SMS. *« Il a montré comment on peut faire seule les réparations, par exemple : évier bouché, entretenir sa machine à laver, connaître son disjoncteur... C'était très utile »*.

Lorsque la fin du SMS a été évoqué, après plusieurs mois d'accompagnement, Mme S. disait être rassurée, car tout au long de l'accompagnement du SMS, elle a été accompagnée puis encouragée et orientée à effectuer plus de démarches en autonomie et /ou en se tournant vers des dispositifs de droit commun (ex : service numérique de la MDMS, PIMMS...). Tout au long de l'accompagnement SMS, c'est cette autonomie et la réassurance qui est visée.

Cette année le dispositif SMS a accompagné 26 familles (femmes avec enfants seulement, soit 26 dames et 56 enfants) des services Croisée et Etoile. Les secteurs de relogement sont principalement la Métropole de Lyon, hormis une dame relogée sur Tarare. En effet, les dames ayant pris des habitudes vie sur la Métropole, il est ensuite difficile pour elles d'envisager un relogement en dehors de ce lieu connu.

Cette année, le dispositif SMS a accompagné plus de femmes que les années précédentes, car les dames en CHRS sur le dispositif AME et les dames accueillies en IML peuvent, depuis début 2023 accéder aussi à ce dispositif lors de leur relogement. Cela correspond pour 2023, à 3 dames sortant d'IML et 3 dames sortant de dispositif AME. Il nous semble important que ces dames puissent continuer à bénéficier du dispositif SMS en sortant du CHRS, quel que soit le dispositif dans lequel elles étaient accueillies, car les problématiques liées au relogement sont les mêmes pour toutes (réapparition des conjoints violents, vulnérabilité psychologique, précarité financière, réorganisation du mode de vie, gestion de beaucoup de démarches, isolement...).

Locaux et moyens matériels

Des travaux de rénovation complète du bâtiment de la Croisée sont prévus en 2025-2026. En 2023, les plans ont été travaillés par l'architecte (Philippe Guénot) et présentés à l'équipe pour consultation en juin. En septembre et octobre, un travail impliquant l'ensemble de l'équipe a été mené pour :

- Décider du système d'accès au bâtiment : choix des badges couplés à un interphone pour les visiteurs (et en cas de désactivation temporaire des badges pour l'accueil en chambre d'urgence d'une femme dont le compagnon présente un danger);
- Revoir les plans : travail sur les espaces collectifs et de bureaux. Les évolutions ont ensuite été intégrées par les architectes dans la limite des contraintes techniques et de sécurité.

A l'arrivée du nouveau directeur en novembre 2023, il a été annoncé que des réunions mensuelles se tiendront à partir de mars 2024 pour informer l'équipe, préparer les déménagements et anticiper le futur projet d'établissement.

Perspectives 2024

Après de nombreux changements en 2023, l'année 2024 sera dédiée à la poursuite de la structuration et au lancement du plan d'action du nouveau CPOM.

Le CPOM signé en 2017 a été prolongé par avenants annuels successifs jusque fin 2023 pour que sa fin corresponde à la fin du CPOM du CHRS route de Vienne. Un nouveau CPOM pour la période 2024-2028, commun aux deux CHRS, a été négocié fin 2023 pour une signature début 2024.

- Le plan d'action 2024-2028 répond à deux objectifs : l'amélioration de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement ; la structuration du Pôle Hébergement et de son pilotage. Il est décliné selon 5 axes stratégiques, avec 28 fiches action.
- La réforme de la tarification des CHRS en 2025 impliquera une révision du budget des places CHRS, a priori en 2024.

Les travaux de rénovation complète du bâtiment de la Croisée ont été repoussés et commenceront à l'été 2025 (initialement prévus pour l'été 2024). Ce délai supplémentaire permet la poursuite du travail lancé en septembre 2023 auprès de l'équipe de la Croisée-l'Etoile, pour :

- Co-construire le projet (révision des plans avec l'équipe),
- Préparation du déménagement le temps des travaux,
- Réflexion sur les évolutions du projet d'établissement à l'issue des travaux
- Implication des résidents.