



CHRS

La « Maison d'Accueil »

20 rue de la Montagne Verte

67200 Strasbourg

Tel : 03 88 10 59 07

Mail : chrs@entraide-relais.fr

Tel : 03 88 10 59 07

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Sommaire

1	Situation.....	2
1.1	Les moyens en 2023.....	2
1.1.1	L'équipe professionnelle.....	2
1.1.2	Les appartements.....	2
1.1.3	Rappel des objectifs de la prise en charge au CHRS	3
2	L'activité	3
2.1	Nombre de nuitées et taux d'occupation.....	3
2.2	Durées d'hébergement dépassant les deux ans	4
2.3	Nombre de personnes hébergées	4
2.3.1	Statut administratif (des adultes accueillis).....	5
3	Les entrées au CHRS en 2023.....	5
3.1	Les ménages accueillis en 2023.....	5
3.1.1	Age des personnes entrées.....	6
3.1.2	Situation par rapport à l'hébergement.....	6
3.1.3	Situation par rapport à l'emploi	7
3.1.4	Situation par rapport aux ressources	7
4	Les sorties en 2023	7
4.1	Les durées d'hébergement des personnes sorties en 2023.....	7
4.1.1	Situation au regard du logement.....	8
4.1.2	Situation au regard des ressources	9
	Sur les 15 adultes :	9
5	L'accompagnement au CHRS	9

1 Situation

La maison d'accueil œuvre pour héberger et accompagner des familles et des personnes isolées en situation de précarité et de fragilité. Nous accueillons chacun avec le respect et la dignité auxquels toute personne humaine aspire et proposons une aide à l'hébergement adaptée prioritairement aux personnes :

- Confrontées à des problèmes de logements,
- Aux revenus précaires,
- Nécessitant un projet d'insertion professionnelle,
- En danger en raison d'une situation familiale conflictuelle.

Le CHRS est habilité pour quarante places, places familles essentiellement.

1.1 Les moyens en 2023

1.1.1 L'équipe professionnelle

Effectif autorisé : 7,85 etp

- la directrice de l'association (0,76 etp),
- la responsable comptable (0,73 etp),
- une cheffe de service (1 etp),
- deux conseillères en économie sociale et familiale (1,6 etp),
- une travailleuse sociale titulaire d'un diplôme universitaire (1 etp),
- une intervenante sociale (0.6 etp),
- une éducatrice spécialisée (0,86 etp) et une monitrice éducatrice (0,24 etp) détachées à l'accueil de jour.
- un agent technique et agent d'entretien (1,05 etp),

L'astreinte de nuit est toujours mutualisée avec la résidence d'accueil et la résidence Sara Banzet de 19h à 8h en semaine et H24 les week-ends et jours fériés.

1.1.2 Les appartements

Le CHRS a disposé de 19 appartements en 2023, sur 8 adresses différentes. Notre structure fonctionne avec des appartements « diffus » et certains sont regroupés sur un même site. L'association dispose de logements loués auprès de bailleurs sociaux, de logements qui appartiennent à la SCI dont fait partie Entraide le Relais et de logements sur

les sites où se trouvent des bureaux de services de l'association.

1.1.3 Rappel des objectifs de la prise en charge au CHRS

L'accompagnement global s'appuie sur un projet d'insertion individualisé que nous définissons avec chaque personne lors de son entrée dans notre établissement. Cet outil est indispensable dans la construction d'une relation de confiance où chacun peut prendre la mesure de ses engagements, de ses droits et de ses devoirs. Ce projet contient l'ensemble des objectifs de la prise en charge et les moyens utiles à leur réalisation. Sa mise en œuvre se confronte alors aux limites de la famille (santé, addictions, difficultés familiales, ...), à leurs choix et aux contraintes réglementaires et administratives.

Les référents sociaux sont chargés de l'accompagnement des personnes hébergées avec pour objectif, l'aide à la résolution des problèmes et l'accès à l'autonomie dans les domaines essentiels de leur vie : la santé, la gestion de leurs ressources, la citoyenneté, la vie professionnelle et familiale, le vivre ensemble ...

Les référents travaillent autour de 7 axes pour aider les personnes à assainir leur situation et à acquérir des réflexes de bonne pratique de vie quotidienne au niveau : **administratif, budgétaire, recherche d'emploi, familiale, recherche de logement, santé et social, le vivre ensemble.**

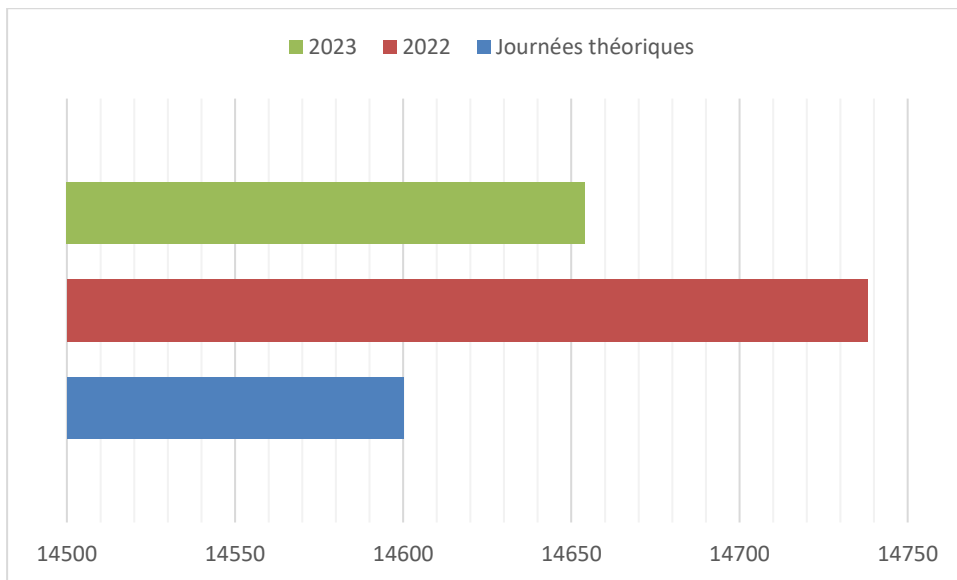
A la sortie de notre établissement, nous proposons un accompagnement des personnes relogées pour une durée de 3 mois maximum. Il s'agit là d'un suivi à la carte en fonction des besoins des personnes.

2 L'activité

2.1 Nombre de nuitées et taux d'occupation

Le CHRS est ouvert toute l'année et peut accueillir 40 personnes en file active.

Le taux d'occupation est de 101%, soit 14 634 contre 14 738 nuitées en 2022 (14 600 théoriques).



2.2 Durées d'hébergement dépassant les deux ans

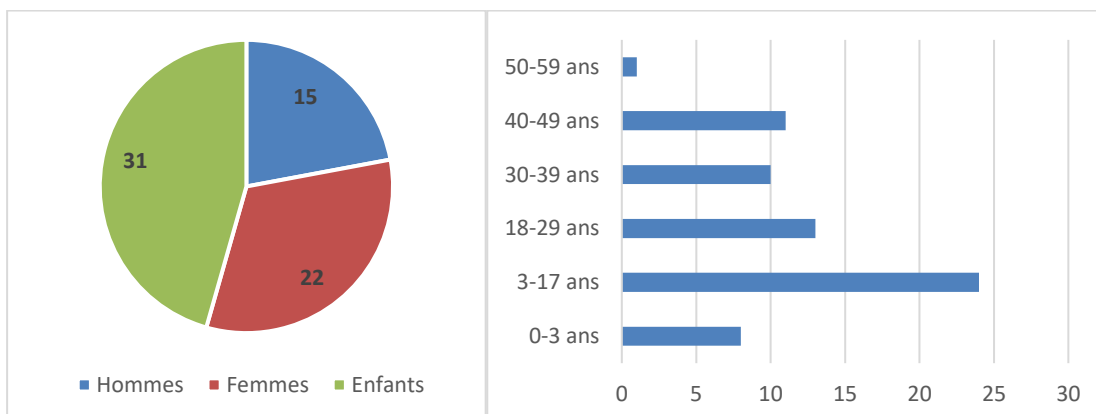
La prise en charge au sein de CHRS est de deux ans maximum théoriquement. Cependant, chaque année, nous accompagnons des ménages présents depuis plus de deux ans.

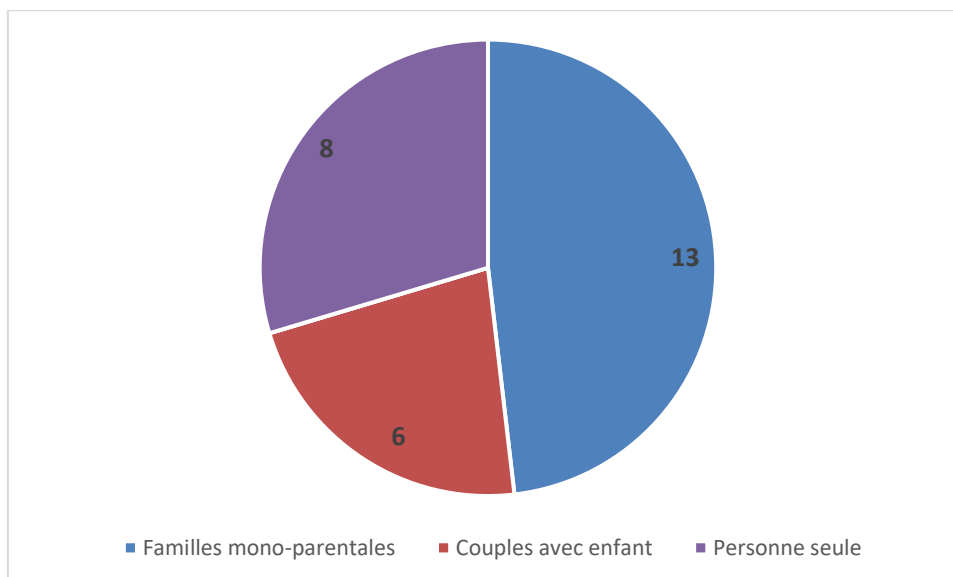
Au 31/12/2023, un seul ménage r4 personnes est présent depuis plus de deux ans. Il s'agit d'une famille étrangère réfugiée pour qui un ACD a été fait et validé. Une proposition de logement a été faite en décembre 2023 avec un accès au logement prévu en janvier 2024.

2.3 Nombre de personnes hébergées

2023 : 27 unités familiales soit 69 personnes dont 31 enfants

2022 : 23 unités familiales soit 58 personnes hébergées dont 27 enfants.





13 ménages sur 27 sont des familles monoparentales.

2.3.1 Statut administratif (des adultes accueillis)

8 ont une carte d'identité française

4 sont ressortissants de l'Union Européenne

12 sont régularisés

9 personnes sont réfugiées

3 Les entrées au CHRS en 2023

3.1 Les ménages accueillis en 2023

Personnes entrées	Personnes sorties	Personnes présentes depuis plus d'un an au 31/12/2023	Personnes entrées et sorties dans l'année
28 (19 en 2022)	28 (20 en 2022)	15 (16 en 2022)	3 (1 en 2022)

En 2023, les mouvements ont été plus importants qu'en 2022. Les sorties vers du logement social semblent reprendre avec une durée d'accueil moins longue et un roulement plus important.

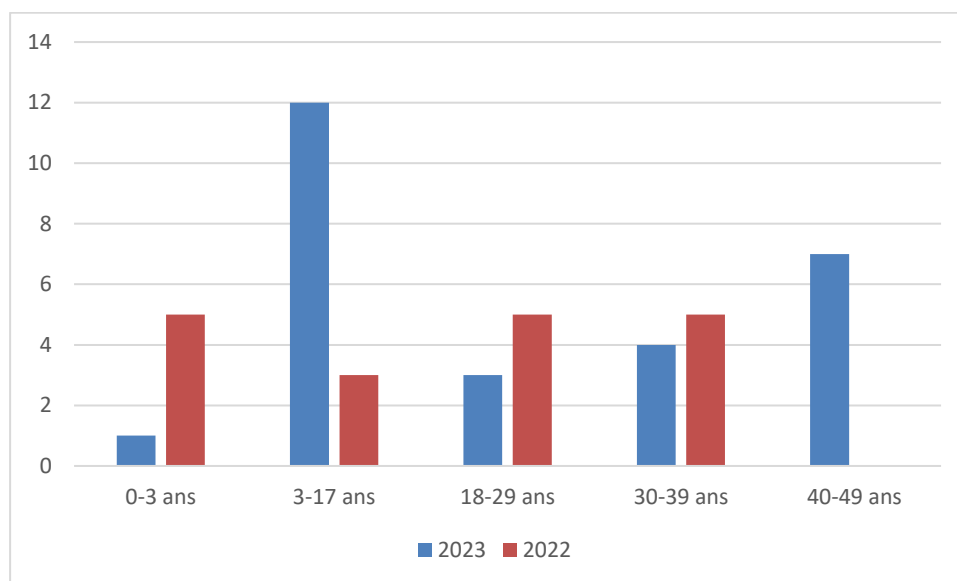
Concernant les 3 personnes entrées et sorties la même année :

La première a préféré repartir chez des tiers ne se sentant pas à l'aise avec le cadre du service. Les deux autres (une mère et sa fille) ont accédé rapidement à un logement social suite à leur entrée et un ACD validé peu après leur entrée.

2023 : 11 ménages ont intégré le CHRS, 28 personnes dont 13 enfants

2022 : 8 ménages ont intégré le CHRS, 19 personnes dont 9 enfants.

3.1.1 Age des personnes entrées



Nous remarquons un rajeunissement des personnes entrantes dans le dispositif. Nous n'avons ainsi pas accueilli de personnes de plus de 40 ans sur l'année 2023 et majoritairement des mineurs.

3.1.2 Situation par rapport à l'hébergement

Deux ménages soit trois personnes vivaient à la rue avant l'entrée au CHRS. Trois personnes étaient en résidence sociale, trois autres chez des tiers. Neuf personnes (trois ménages) vivaient en logement HLM ou privé mais ont dû quitter le domicile suite à des violences conjugales (trois mères et leurs enfants). Une personne a intégré le CHRS à sa sortie d'incarcération.

Comme chaque année, les problématiques peuvent être multiples et diverses (problème de santé, difficulté budgétaire, fuite du domicile conjugal etc.).

3.1.3 Situation par rapport à l'emploi

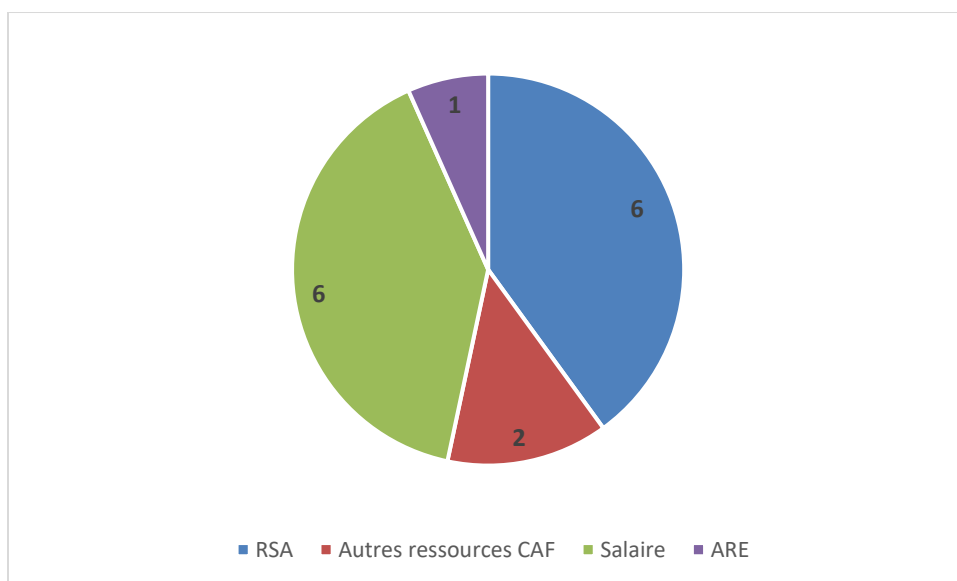
Sur les 15 adultes :

- 9 étaient sans emploi à l'entrée en CHRS
- 6 étaient en emploi

Ainsi, l'emploi ne représente plus un rempart contre le besoin d'hébergement. Il est notamment intéressant de noter que parmi les personnes en activité, 5 étaient chez des tiers avant leur entrée en CHRS.

3.1.4 Situation par rapport aux ressources

Sur les 15 adultes :



Tous les nouveaux entrants dans le dispositif bénéficiaient de ressources à leur admission.

4 Les sorties en 2023

28 personnes sont sorties du CHRS en 2023, 15 adultes et 13 enfants, soit 13 ménages.

4.1 Les durées d'hébergement des personnes sorties en 2023

Totalité des journées d'hébergement des personnes sorties en 2023 : 15 868 nuitées

Moyenne en jours : 567

Et en mois : 18

Totalité des journées d'hébergement des personnes sorties en 2022 : 10 332 nuitées, soit une moyenne de 517 jours ou 17 mois pour les 20 personnes sorties en 2022.

Plus précisément, nombre de ménages et durée d'hébergement :

Moins d'un an	1 à 2 ans	2 à 3 ans	Plus de 3 ans
4 (7 personnes)	6 (16 personnes)	2 (4 personnes)	1 (4 personnes)

Le ménage pris en charge plus de trois ans présentait de grosses difficultés financières. De plus, la famille était initialement accueillie dans son ensemble avec séparation des parents lors de l'accueil ce qui a nécessité une actualisation des démarches administratives.

4.1.1 Situation au regard du logement

Sur les 13 ménages sortis :

8 ont obtenu un logement HLM

2 frères majeurs ont quitté le CHRS sans donner d'adresse

1 est retourné dans la famille

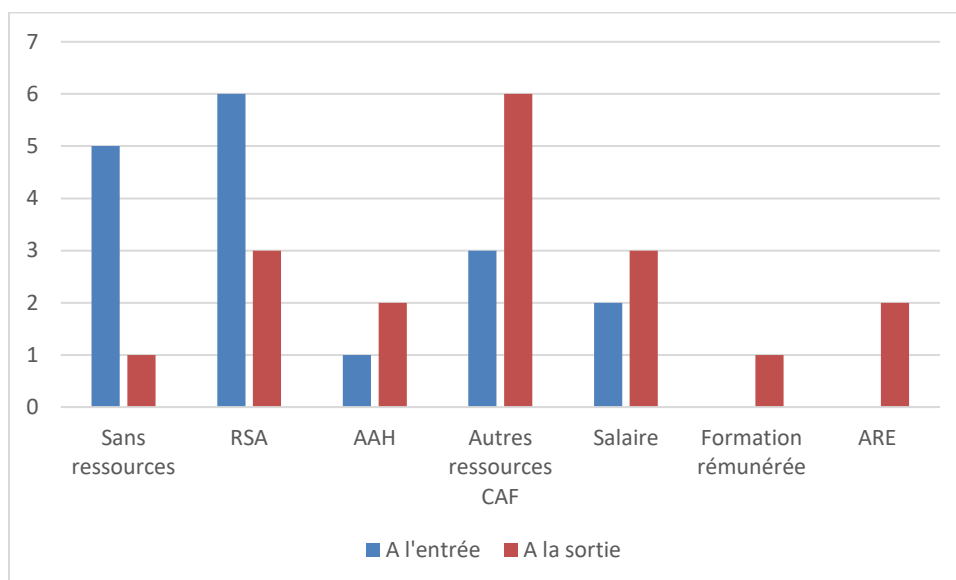
1 a intégré un logement en bail glissant

1 est sorti vers un dispositif expérimental pour les jeunes

La sortie vers le logement HLM reste la première raison de la fin de prise en charge en CHRS. Les demandes d'ACD sont faites dans le cadre de l'accompagnement, une fois que la situation financière est stabilisée (dettes épurées ou échéancier respecté, participations financières à jour au niveau du CHRS...). Il est toutefois fréquent que nous sollicitons un ASLL afin de sécuriser l'entrée dans le logement.

4.1.2 Situation au regard des ressources

Sur les 15 adultes :



La personne étant entrée et sortie dans ressources était une jeune fille de moins de 25 ans ne pouvant bénéficier du RSA et rencontrant des difficultés trop importantes pour pouvoir accéder à un emploi.

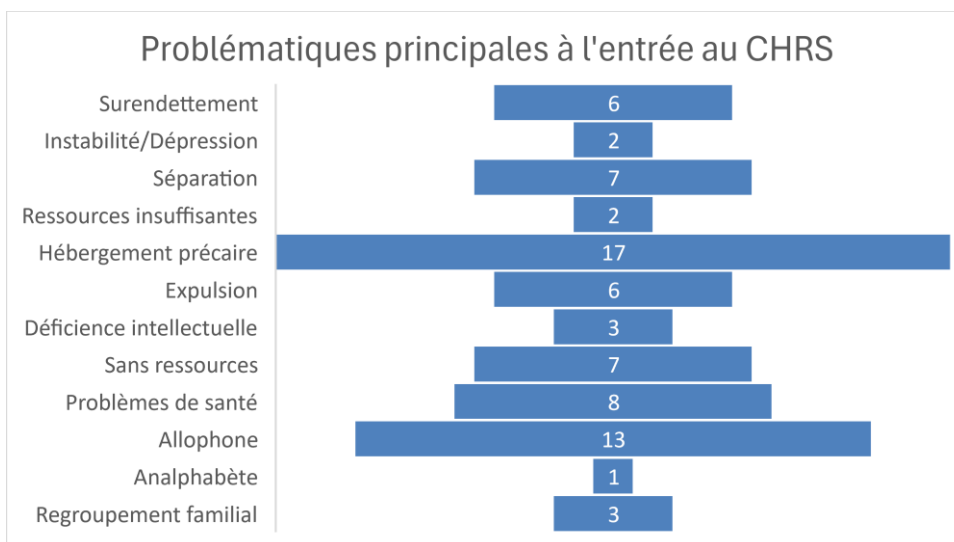
On peut voir que l'accompagnement au CHRS permet l'accès des personnes à des droits plus spécifiques (AAH, allocations familiales...) ainsi qu'un accès à l'emploi favorisé. Seules deux personnes étaient en emploi à leur entrée en CHRS alors qu'elles étaient trois à la sortie. Deux ont travaillé durant leur prise en charge ouvrant droit aux indemnités chômage et une a intégré une formation rémunérée.

5 L'accompagnement au CHRS

5.1 Problématiques principales à l'entrée au CHRS

De par ses missions, le CHRS a vocation à accompagner les personnes sur des aspects très variés de leur quotidien. Ainsi, l'équipe mobilise un nombre important de connaissances et de partenaires pour mener à bien sa mission et travailler l'accès au logement des personnes accueillies.

En ce qui concerne les problématiques principales des personnes à leur entrée dans le dispositif, elle se répartissent comme ci-après :



Comme nous pouvons le voir, la première difficulté rencontrée par les personnes accueillies au CHRS est celle de l'hébergement précaire.

Vient ensuite la question de la langue et de la maîtrise du français. Cette question est de plus en plus prégnante dans notre quotidien et a un impact tant sur l'autonomie des personnes en vue de leur sortie du CHRS que du travail d'accompagnement. Comment accéder à un logement quand on ne sait pas lire les documents ? Comment passer le permis pour chercher un emploi quand on ne comprend pas le français ? Les questions sont nombreuses.

A ce sujet, nous constatons une réelle diminution des possibilités d'accès au Français Langue Etrangère (FLE) où les quelques structures qui proposent encore des cours sont prises d'assaut et dans l'incapacité de proposer une solution à tout le monde.

Par la même occasion, le recours à un interprète professionnel n'est pas possible systématiquement pour les entretiens et nous les réservons aux bilans ou démarches bien spécifiques. A titre d'exemple, nous accompagnons deux familles avec des enfants en bas âge pour lesquels un suivi pédopsychiatrique est nécessaire. Dans le premier cas il s'agit d'une enfant avec un diagnostic posé de trisomie, dans l'autre un enfant pour qui un diagnostic est en cours via la PMI. Ce partenaire est en mesure de faire appel à de l'interprétariat.

Toutefois, en amont des différents RDV avec la PMI ou en libéral et suite aux résultats communiqués, il nous paraît primordial de nous assurer de la bonne compréhension par la maman des démarches et de leurs tenants et aboutissants. Il est à préciser que la langue parlée par cette maman, par ailleurs inscrite à des cours de FLE, n'est pas proposée par

Migration Santé Alsace et nous devons donc faire appel à une plateforme téléphonique parisienne dont le coût est important. Nous limitons le temps d'échange à 15 minutes, ce qui est peu pour s'assurer la bonne compréhension par madame et qu'elle ait l'occasion de poser ses questions.

En troisième position arrivent les problèmes de santé. Ces derniers peuvent être variés et constituent régulièrement un frein à l'emploi et, donc, à des ressources plus importantes facilitant l'accès au parc locatif. Ne disposant pas de compétences sanitaires au sein de l'équipe, nous travaillons systématiquement avec des partenaires. Du médecin généraliste à l'hôpital, de l'infirmière au psychiatre, d'une structure en lien avec les addictions à celle en lien avec l'enfance, ce spectre est large et varié.

Nous constatons toutefois que les délais d'accès aux différents services de soins de droit commun s'allongent et qu'il manque souvent des dispositifs transitoires permettant d'accueillir la demande de la personne quand cette dernière est exprimée et sécurisant ensuite l'accès à une prise en charge sanitaire adaptée et plus stable.

5.2 L'hébergement en CHRS : la quête d'un chez-soi retrouvé ?

« L'espace du logement personnel condense des dimensions sociales et psychiques essentielles pour les individus : le « chez-soi » est un espace qui garantit une sécurité physique et psychique, conditionne des pratiques domestiques et l'articulation avec l'extérieur.

Le « chez-soi » est donc à la fois le lieu de l'action et des valeurs personnelles : un lieu que je connais et dans lequel je me reconnais, un lieu qui reflète ce à quoi je tiens. Le domicile représente à la fois la permanence et la singularité de l'identité. En tant que lieu des initiatives personnelles (la décoration, les horaires, la manière de vivre...), le chez-soi représente l'enracinement de la liberté personnelle.

C'est ainsi, notamment, que l'espace du domicile permet de choisir quelle part d'intimité l'on partage, à quoi de soi l'on veut donner accès et à qui.

L'intime, la liberté, la sécurité du chez soi, c'est fondamentalement la sécurité de l'estime de soi, c'est-à-dire d'une image de soi suffisamment bonne pour ouvrir sa porte, exposer ses préférences, accueillir chez soi ou aller vers les autres. »

Ces extraits de définition du chez-soi donnent matière à réflexion quant aux conditions de prise en charge en CHRS.

Pour rappel, dans le cadre des politiques de lutte contre les exclusions, les chrs accueillent des « personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale » (article 345-1 du Code de l'action sociale et des familles).

Pour Alain Thalineau (2002), les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) sont des propriétés sociales, assurant un toit aux personnes n'ayant pas les moyens d'être logées autrement. En conséquence, les règlements instaurés dans ces établissements sont considérés comme l'expression d'un droit de regard des professionnels, représentant la collectivité, sur l'usage qui en est fait. La différence avec un lieu de vie indépendant est ainsi marquée par le contrôle, justifié par un objectif pédagogique qui rappelle aux usagers la nécessité de tout mettre en œuvre pour leur insertion (*ibid.*, p. 41). Ainsi, l'hébergement est associé à l'intervention de travailleurs sociaux, directement dans l'espace de vie mis à disposition des familles. Mais comment les personnes hébergées vivent-elles leur condition d'hébergement, son incidence sur leur vie de famille et l'intervention sociale dans leur espace de vie ?

En chrs, le séjour intervenant à la suite d'une situation de grande précarité, récente ou récurrente, est une solution appréciée, perçue comme une étape transitoire avant l'accès à un véritable chez-soi. L'évocation du règlement intérieur est ainsi rarement contestée lors de l'admission. Le règlement de fonctionnement statue pourtant sur :

- La durée de prise en charge limitée dans le temps et soumis à validation par les services de l'Etat pour son renouvellement
- L'obligation de rencontres hebdomadaires avec un référent social impliquant des visites à domicile régulières
- L'intervention des équipes technique et éducative dans le logement (prévue ou non)
- La régulation de la circulation des personnes au sein de la structure comme vers l'extérieur (hébergement de personnes extérieures interdites, absences contrôlées...)
- L'interdiction d'apporter ses propres meubles
- La présence d'animaux domestiques non-admise

À l'instar du règlement intérieur, ces contraintes soulignent la différence avec un logement de droit commun.

Cependant, au fur et à mesure de la prise en charge, les personnes qui à l'admission n'avaient pas contesté le règlement, en expérimentent les limites et le remettent en question.

Nous pensons par exemple à cette dame qui a perçu comme très intrusif le passage non planifié de l'équipe technique pour une intervention à sa demande. A ses yeux, son logement n'était pas suffisamment présentable, l'intrusion a été humiliante, car une part de son intimité a été dévoilée contre son gré.

La possibilité d'une intervention rapide en interne est toutefois appréciée par les personnes hébergées.

Par ailleurs, nous faisons régulièrement face à des demandes d'intégrer du mobilier personnel dans les appartements, ce qui est un motif d'incompréhension et de tension.

Les contraintes de manutention et d'hygiène ne permettent pas à la structure de l'envisager.

Les personnes hébergées ont une perspective différente de la situation. Certains possèdent déjà des meubles et n'ont pas d'espace où les stocker, d'autres avancent vouloir se préparer à la sortie en achetant au fur et à mesure, et tous arguent que tout sera mis en l'état lors de leur départ.

Une demande qui est également formulée de temps en temps, est de pouvoir accueillir un parent pendant plusieurs semaines ou mois, pour soutenir la famille dans une période compliquée, ou pour maintenir les liens. Dans ce cas, la limite est posée par le conventionnement de la structure avec l'Etat, qui ne permet pas l'hébergement de tiers (financement).

Ainsi, dans l'intérêt de l'insertion et de l'autonomie de la personne, l'accompagnement du référent social porte de manière régulière sur l'articulation du règlement de l'institution et les besoins des personnes désireuses d'accéder à une « vie normale ».

Dans ce sens, l'équipe a su faire preuve d'adaptation dans certaines situations particulières. Une maman a pu, en accord avec les services de l'Etat, venir soutenir sa fille en difficulté (problème de santé) pour éviter une mise en danger de ses enfants.

Certaines familles se sont vues accorder une absence prolongée pendant les congés d'été, lorsque la situation ne nécessitait pas une disponibilité immédiate (attribution de logement etc.), dans le but de favoriser le maintien du lien avec la famille éloignée géographiquement.

L'équipe a été à plusieurs reprises contrainte d'accepter l'installation de mobilier personnel dans les logements, les familles n'ayant pas demandé l'autorisation au préalable.

L'hébergement « en logement diffus » dans des appartements classiques répartis en ville, ouvre la promesse d'un logement moins soumis aux regards des professionnels et aux règlements de l'institution, favorisant ainsi l'intimité familiale.

Les logements situés « sur site », à contrario, créent une proximité plus importante avec l'équipe éducative et une vigilance plus accrue.

La présence rapprochée de l'équipe éducative peut être « étouffante » pour les uns (plutôt autonomes, ayant eu un logement à eux auparavant...) mais rassurante pour les autres (femme seule en conflit avec un ex-conjoint, personne en manque d'autonomie et de réseau soutenant, etc.).

La vie en CHRS impose des règles communes, indispensables pour le vivre ensemble, qui vont satisfaire certains et d'autres moins. Chaque situation étant singulière, l'équipe fait au mieux pour articuler l'accompagnement, l'objectif étant d'amener la personne vers l'autonomie et l'insertion.

AUMAILLE Christina, STREIFF Aline, SYLLA Noémie