

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale NOVAÉ

Accueillir, loger et accompagner des personnes en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.

MISSION DU SERVICE

Le CHRS Novaé héberge de manière temporaire des personnes seules ou en couple, isolées, sans enfant. Ces personnes peuvent être accueillies dans l'urgence, avec leur animal de compagnie. Outre l'hébergement des résidents, le CHRS Novaé propose un accompagnement socio-éducatif individualisé et global (logement, administratif, professionnel et santé), réalisé en vue de permettre à chaque personne qui en bénéficie de retrouver une autonomie sociale et personnelle. Novaé, en accueillant des personnes accompagnées de leurs animaux et en n'interdisant pas l'entrée d'alcool dans la résidence, reçoit depuis toujours, toutes les personnes qui en ont besoin, sans discrimination.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de personnes accueillies : 37, dont 30 hommes et 7 femmes.

- 1 personne de moins de 25 ans
- 14 personnes entre 25 ans et 39 ans
- 19 personnes entre 40 et 59 ans
- 3 personnes de plus de 60 ans

Nombre d'entrées en 2023 : 21

Nombre de sorties en 2023 : 15

Taux d'occupation en 2023 : 85%

Durée moyenne des séjours des sortants : 449 jours, soit 14,7 mois



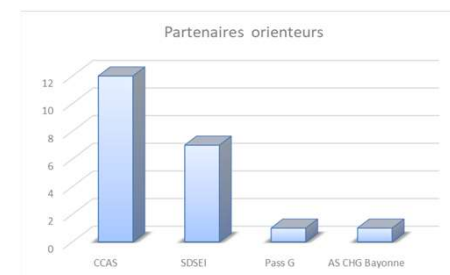
Année d'ouverture : 1999
Nombre de salariés : 11,3 ETP
Nombre de places : 25

ÉLÉMENTS DE PROFIL

Les entrées : l'importance de l'adhésion

Cette année, nous avons pu accueillir 4 personnes orientées par le SIAO dans le cadre d'un DAHO. Ce chiffre représente 20 % des entrées. Les personnes qui bénéficient de ce Droit opposable ne sont pas forcément partie prenante d'un accompagnement CHRS, cela peut même être vécu de manière violente. Pour exemple, Monsieur L., orienté en DAHO, à l'issue d'un séjour à la CPHU, a quitté le logement et a souhaité retourner vivre à la rue. L'adhésion des personnes à l'entrée du dispositif favorise l'accompagnement. De plus, les personnes orientées sont déjà en difficultés financières. Il faut dès l'entrée mettre en place des échéanciers pour l'apurement des dettes locatives accumulées dans d'autres dispositifs. Les faibles revenus des résidents ne permettent pas de solder les impayés de loyer rapidement. Ainsi en 2024, 5 personnes sont entrées en CHRS suite à une expulsion locative (20 % des entrées).

Les Partenaires orienteurs



| **L'externalisation du CHRS vers de nouvelles pratiques professionnelles**

Avec l'arrivée des LAM (Lits d'Accueil Médicalisés) et dans le droit fil du CPOM conclu en 2021 avec l'Etat, les logements CHRS se veulent désormais principalement en diffus (25 logements, dont 23 en diffus), dans une logique plus inclusive. La pratique a donc évolué, les travailleurs sociaux sont amenés à être davantage sur l'extérieur, avec notamment les diverses visites à domicile. En lien avec le projet de réinsertion, ces logements en diffus sont un outil pour mesurer la capacité des résidents à investir un logement en « semi-autonomie ».

| **Une féminisation du CHRS**

Cette année 2023 aura été marquée par un nombre de femmes plus important. En effet, 7 femmes ont été accueillies durant l'année, avec des parcours divers et des sorties du CHRS également variées.

| **Des crédits pour l'amélioration de l'habitat**

Nous avons pu répondre à un appel à projets pour des Crédits Non Renouvelables de la DDETS. Les fonds alloués nous ont permis d'investir dans le renouvellement du mobilier et la décoration des studios CHRS, visant ainsi l'amélioration des conditions d'accueil des résidents. Ainsi, tables de nuit, lits (avec sommier en fer pour éviter la propagation des nuisibles), boîtes à clefs, radios réveil, paillasons, etc. ont été acquis. Avec l'aide des AAVA de l'OGFA, nous mettrons ce matériel à disposition des résidents au cours du premier trimestre 2024.

| **De la difficulté à occuper un appartement**

Certains résidents orientés cette année en CHRS se sont retrouvés très en **difficultés en ce qui concerne l'entretien du logement**. Aussi, nous avons activé 10 accompagnements par l'équipe de la vie quotidienne. Ce nombre représente 27 % de l'effectif accompagné. Cette tendance était déjà relevée en 2022, elle semble s'être accélérée cette année. Ce manquement à l'entretien a eu des conséquences dommageables, puisque trois appartements ont dû être nettoyés et remis à blanc par des entreprises extérieures. Les délais des entreprises ne permettent pas toujours une mise à disposition rapide du logement.

Les troubles avec le voisinage sont également fréquents, les appels des syndicats de copropriétés se multiplient.

Au niveau des paiements des participations financières et des loyers, il y a eu **un grand nombre de dettes** et donc d'échéanciers mis en place.

Au cours de l'année 2023, six résidents ont été exclus du dispositif pour manquement au règlement, impayés de loyers et violences.

| **Un suivi médical attentionné**

En 2023, l'infirmière détachée du CHP, sur la Résidence Novaé, a pu rencontrer 10 personnes suivies en CHRS. Cela représente 87 entretiens, au cours desquels cette professionnelle propose un temps d'écoute aux résidents et travaille des orientations vers le CMP.

| **Les évènements indésirables**

En 2023, nous avons clarifié la procédure d'évènements indésirables. L'Intranet de l'association a permis de faciliter la démarche. Le formulaire est accessible en ligne et transmis directement à la Responsable qualité et gestion des risques. Ainsi, **les évènements sont analysés et des plans d'actions peuvent être mis en place, et ce dès la survenance d'un évènement indésirable**. En parallèle, une fiche de réclamation et de satisfaction est à disposition des résidents. Ce document, en libre accès à l'accueil, est un outil qui permet au professionnel de trianguler une situation difficile. Il permet aussi à l'utilisateur de se poser et de retranscrire ses motifs d'insatisfaction ou de satisfaction.

| **Des types de sorties divers**

Cette année, 4 résidents ont pu intégrer une Maison Relais, dispositif de logement pérenne, au sein duquel ils vont pouvoir prendre le temps pour réaliser leurs projets. Deux personnes ont été guidées vers le logement autonome (dont une en HLM). Une personne a été orientée vers les LAM, une autre vers le CHP et un jeune homme a intégré un FJT. Enfin, 6 résidents ont été exclus pour non-respect du règlement, plus de la moitié d'entre eux pour des impayés de loyers.

PERSPECTIVES

2024 sera l'occasion pour le CHRS de réfléchir autour de la difficulté, pour nombre de résidents, d'assumer les charges financières inhérentes à la prise en charge en CHRS. En effet, le mode de participation sera revu, ainsi que les réponses apportées en termes de non-paiement de l'hébergement. La dette locative générée par les résidents avoisine les 10 000 €. Il n'est plus possible de poursuivre dans cette voie au risque de trop fragiliser l'équilibre financier de l'association.