



Association d'intérêt général

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024

**Centre d'Hébergement et de
Réinsertion Sociale (CHRS)**

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

Bilan d'activité 2024

► LE DISPOSITIF CHRS

Le Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) AUVM accueille de façon inconditionnelle **150 résidents, issus de 44 ménages de toutes compositions familiales en situation de précarité**. Orientées par le Service intégré de l'accueil et de l'orientation du Val-de-Marne (SIAO 94), les personnes accueillies viennent majoritairement d'hôtels sociaux mais également de structures d'accueil d'urgence ou squats.

Le dispositif CHRS est un service habilité par la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement du Val-de-Marne (DRIHL 94) pour accueillir et accompagner des



personnes en situation de précarité. En 2019, un premier **contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM)** a été signé avec l'unité territoriale de la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL UT 94). Ce contrat définit les objectifs et les ressources allouées pour une durée de 5 ans.

En 2024, un bilan des objectifs de ce premier CPOM pour la période 2019 à 2023 a été effectué. Celui-ci a permis de souligner des éléments contextuels défavorables ayant fortement affecté notre public : la pandémie de Covid 19, une forte inflation et une précarisation des situations des personnes accueillies. Ces éléments ont fortement impacté la prise en charge en CHRS, ce qui s'est traduit par l'augmentation de sa durée. Ainsi, 44 % des personnes accueillies au 31 décembre 2024 étaient prises en charge depuis plus de 36 mois.

L'accompagnement social global et individualisé développé par le CHRS a cependant permis d'atténuer les effets d'un contexte difficile et d'agir positivement sur le développement de l'autonomie des résidents et leur réinsertion. Les données soulignent une amélioration notable de la situation financière des résidents à leur départ, une augmentation du nombre de sorties positives et l'efficacité de notre mobilisation pour ne pas laisser de lieux d'hébergement vacants. L'ensemble de ces données

démontre que le CHRS gère de façon optimale les ressources dont il dispose. Toutefois, les difficultés d'accès des résidents à un logement durable et les défis liés à leur insertion professionnelle demeurent prégnants. Ils soulignent la nécessité de poursuivre

L'ÉVALUATION DU CHRS

L'évaluation externe du CHRS s'est déroulée les 24 et 25 juin 2024 ; elle a constitué un évènement important pour le CHRS. L'équipe s'est mobilisée afin de comprendre les attentes de cette évaluation, qui s'inscrit dans une nouvelle démarche continue de la qualité de l'accompagnement, selon des critères définis par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Une auto-évaluation reprenant l'ensemble des critères évalués a été effectuée en amont lors de temps de travail communs entre l'équipe du CHRS et la Direction de l'AUVM. Cet exercice a permis de mettre en exergue l'ensemble des pratiques déjà en place sur le service et de questionner notre accompagnement quotidien et les moyens de le valoriser en apportant les éléments de preuves nécessaires. L'auto-évaluation a contribué à formaliser, par les écrits professionnels, l'ensemble des pratiques professionnelles du CHRS. L'équipe a également pu mener un travail de réflexion sur l'éthique et sur les droits de la personne accueillie, en lien avec l'accompagnement individuel global proposé par le service.

Positive dans son ensemble, l'évaluation externe a permis d'affiner les stratégies d'accompagnement pour mieux répondre aux besoins des résidents. Afin de continuer à améliorer la qualité de l'accueil des personnes en grande précarité, un plan d'actions sera mis en place et transmis à la DRIHL UT 94.

et d'accroître la collaboration avec l'ensemble des acteurs concernés pour développer des solutions innovantes et pérennes.

Plusieurs rencontres avec la DRIHL se sont déroulées afin d'établir un diagnostic partagé dans le cadre du renouvellement du CPOM. Ce travail a permis de souligner les points forts du CHRS et les axes d'améliorations à mettre en place. À la suite de ce diagnostic, **deux nouveaux objectifs** ont été proposés dans le renouvellement du CPOM pour la période 2025 à 2029 :

- favoriser l'accès au soin et à la santé ;
- favoriser l'insertion professionnelle.



TÉMOIGNAGES • L'accueil

« L'accueil au CHRS est arrivé dans un moment de ma vie très compliqué et où j'aurai pu sombrer. Ça m'a aidé à surmonter mes difficultés et m'a redonné espoir. » M. B.

« Nous avons été bien accueillis, les référents sont toujours présents en cas de besoin. » M. K.

« Le premier jour à l'AUVM, ça a été un soulagement et une grande joie. Avant, c'était difficile, car nous changions régulièrement d'hôtel. Ici, on a pu se stabiliser. » M. D.

► IMPLANTATION DES LIEUX D'HÉBERGEMENT

Les 150 résidents du CHRS sont accueillis au sein de **44 appartements individuels de typologies différentes, allant du studio au T5**. Les hébergements sont entièrement meublés et adaptés aux différentes compositions familiales des personnes accueillies.

La situation géographique des hébergements est la suivante :

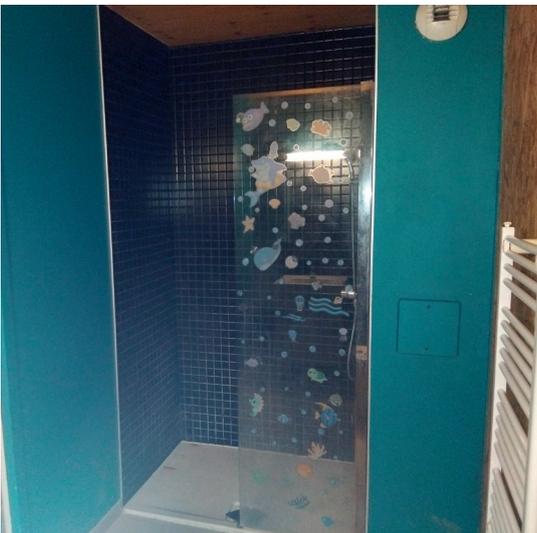
- 31 appartements en diffus regroupé dont :
 - 25 appartements à la Ferme Marais d'Orly,
 - 6 appartements à la Résidence Victoire à Villeneuve-le-Roi ;
- 13 appartements en diffus situés dans les communes d'Orly, Choisy le Roi, Thiais, Créteil et Villeneuve-Saint-Georges.

Selon les besoins des résidents – identifiés notamment lors des visites à l'hébergement –, un transfert vers un appartement en diffus regroupé peut être mis en place. De même, des transferts vers des hébergements plus adaptés sont effectués lorsque la composition familiale des ménages accueillis change au cours de la prise en charge. C'est le cas

lors de décohabitation, de séparation de couples ou de naissance.

Les deux sites de Villeneuve-le-Roi et Orly bénéficient d'accès sécurisés par des portails fermés, d'un système de vidéosurveillance ainsi que de la présence de professionnels 24 h/24 et 7 j/7 toute l'année pour l'ensemble des 44 appartements. Notons qu'à tout moment, tout résident, même en hébergement diffus, peut contacter un professionnel de l'AUVM en service. Un professionnel d'astreinte est également mobilisable pour toute situation d'urgence les soirs et week-ends.





TÉMOIGNAGES • L'hébergement

« L'appartement à la Ferme Marais est très bien. C'est grand. À l'hôtel on nous changeait tout le temps d'endroit ». **M^{me} M.**

« On respecte notre vie privée. Si quelqu'un doit passer pour des travaux, par exemple, on nous prévient tout le temps. » **M. F.**

« L'appartement est bien équipé et il y a de la place. Le bâtiment est propre et on n'a pas de problèmes avec les voisins. On se sent respecté. » **M^{me} D.**

► L'ÉQUIPE DU CHRS

Rattaché au Pôle Urgence hébergement accompagnement (UHA), le CHRS est composé d'une **équipe pluridisciplinaire** :

- Directrice de Pôle,
- chef de service,
- coordinateur social,
- agent administratif,
- agent social,
- référent social diplômé,
- agent de service intérieur,
- surveillant de nuit,
- agent technique.

La présence de professionnels 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 nécessite des **temps de transmissions quotidiens**. Ceux-ci ont lieu au début de la prise de poste de l'équipe du soir, à 16 heures, et à sa fin de service entre 9 heures et 9h30 par le surveillant de nuit. Ces temps permettent les échanges d'informations et sont importants pour la cohésion et le travail en équipe.

Tout au long de l'année, les équipes bénéficient de formation continue afin de maintenir et d'améliorer la qualité de l'accompagnement proposé. Deux heures par mois, l'équipe participe à un groupe d'analyse des pratiques afin de soutenir les professionnels, notamment concernant l'accompagnement des situations complexes via un prestataire externe spécialisé.

▶ LA FORMATION CONTINUE DES PROFESSIONNELS

Dans l'objectif de monter régulièrement en compétences, les professionnels du service ont participé en 2024 à **plusieurs formations adaptées à l'accompagnement social global du public accueilli** :

- L'équipe éducative a ainsi bénéficié d'une formation de deux jours sur les droits des usagers, qui a permis de questionner notre pratique quotidienne au regard de la loi 2002-2.
- D'autres formations ont été mises en place concernant l'accompagnement de personnes en grande difficultés psychologiques.
- En fin d'année 2024, l'association Cresus est intervenue dans nos locaux au sujet de l'accompagnement budgétaire des personnes accueillies.
- Concernant la sécurité des résidents et professionnels, des formations sur les premiers secours, la sécurité incendie et les risques domestiques ont été programmées en 2024 et suivies par plusieurs membres de l'équipe du CHRS.

Les axes d'amélioration identifiés lors de l'évaluation du service contribueront également à ce que soient prochainement organisées des formations ou des réunions de travail sur certains domaines, tels que la prévention des risques de maltraitance des personnes accueillies ou la mise en place d'outils supplémentaires sur le registre de la santé des résidents.

Enfin la participation à **nos réunions d'équipe** de différents partenaires – notamment l'équipe mobile Psychiatrie précarité exclusion (EMPPRE) de l'hôpital Paul Guiraud de Villejuif, Handipsy, le Comité Local pour le Logement Autonome Jeunes (CLAJ), la Mission locale, le conseiller conjugal et familial de la ville d'Orly – contribue également à l'enrichissement de nos pratiques pour toujours mieux accompagner les résidents du CHRS.

▶ L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL PROPOSÉ

L'accompagnement global proposé par le CHRS est basé sur la **co-élaboration du projet du résident**. Dans le mois suivant l'admission au CHRS, après plusieurs rendez-vous parmi lesquels des visites à l'hébergement, le référent social effectue un bilan diagnostique de la situation. Ce diagnostic permet d'identifier les interventions prioritaires à mettre en place avec la famille, notamment en matière de santé, et prépare la définition des objectifs de travail à co-construire avec cette dernière.

Les objectifs de travail élaborés conjointement sont formalisés dans deux documents obligatoires :

- *les demandes d'admission et de prolongation*, d'une durée de six mois renouvelables trois fois, validées par l'autorité de contrôle, c'est à dire la DRIHL 94 ;

- *le contrat d'accompagnement individualisé (CAI)*, renouvelé tous les trois mois, qui précise les modalités et le calendrier du travail à réaliser ensemble pour atteindre les objectifs fixés.

Tout résident âgé de plus de 18 ans (ou à partir de 16 ans s'il est déscolarisé), même s'il est hébergé avec son ou ses parents, bénéficie d'un accompagnement social personnalisé et s'engage à travailler sur son projet personnel, défini dans son propre CAI.

Ce travail collaboratif entre le résident et les professionnels doit tenir compte des souhaits et des aspirations de la personne accueillie, tout en respectant le cadre de la prise en charge au sein du CHRS et la réalité du contexte. L'objectif final est de permettre une sortie positive du dispositif et adaptée à la situation du résident.

Monographie

d'une famille de quatre personnes

Le parcours de vie du ménage T.

La famille T. est originaire de Roumanie. Depuis 2010, Monsieur T. a vécu dans un bidonville à Ivry-sur-Seine, tout en effectuant des allers-retours en Roumanie pour voir sa famille. Madame T. et les enfants l'ont rejoint en France en 2020.

Après un incendie du bidonville survenu le 8 mars 2024, la famille est mise à l'abri temporairement dans un gymnase à Ivry-sur-Seine. Le Service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) 94 est alerté et oriente le ménage vers le CHRS AUVM. L'admission a lieu le 18 mars 2024.

L'admission au CHRS

À son arrivée, la famille a été accueillie dans un hébergement de type T4. Il lui a fallu un temps d'adaptation à la vie en appartement diffus (investissement de l'appartement), notamment au fait que le couple ait sa propre chambre, ainsi que chaque enfant.

L'accompagnement mis en place par le CHRS

Soutenue par sa référente sociale, la famille a effectué les changements d'adresse et fait reproduire une partie des documents administratifs perdus dans l'incendie – notamment les documents d'identité, les cartes vitales, etc.

L'hébergement au CHRS a permis le maintien de l'emploi de Monsieur T. (chauffeur poids-lourds), l'inscription de Madame T. à France Travail et à des cours de français, l'inscription du fils aîné à la Mission locale et la continuité de la scolarité du fils cadet. L'accompagnement au savoir-habiter a permis à la famille de s'adapter à la vie en appartement en prenant

« L'accompagnement au savoir-habiter a permis à la famille de s'adapter à la vie en appartement. »

en compte les règles de vie en collectivité, l'entretien de l'appartement et le paiement de la participation financière.

Le ménage adhère à l'accompagnement global proposé et souhaite être relogé. Une forte mobilisation du couple, malgré le frein de la barrière linguistique, a permis de maintenir les droits (caisse d'allocations familiales, impôts, demande de logement social...), la mise à jour des informations et une inscription sur les dispositifs de logement (plateforme en ligne d'Action Logement, SIAO, Système priorité logement...).

La sortie positive du dispositif

Le 15 octobre 2024, le ménage reçoit une proposition de logement via Action Logement : notre équipe l'accompagne à la visite du logement et à la vérification de la complétude du dossier de candidature.

Le 15 novembre 2024, la famille T. reçoit le courrier validant l'attribution du logement. Aidée par son référent, elle prépare la signature du bail et le logement. Afin de soutenir le ménage dans cette étape, une demande AVDL est effectuée.

Relogée en T4 dans le parc social, la famille T. quitte définitivement le CHRS avec une autonomie renforcée par l'accompagnement social développé par notre équipe. ■

1. L'ACCOMPAGNEMENT À L'ACCÈS À LA SANTÉ

► LES ACTIONS SANTÉ MENTALE

Face à la saturation des structures de prise en charge psychologiques et psychiatriques, et donc aux difficultés rencontrées par les résidents pour accéder aux soins existants, le CHRS a dû adapter son offre de services pour répondre aux besoins du public accueilli.

Depuis février 2024, **des permanences psychologiques** sont proposées chaque lundi sur le site de la Ferme Marais. Elles sont assurées par un psychologue de l'EMPPRE de l'hôpital Paul Guiraud de Villejuif. Les rendez-vous, accessibles sur inscription via une fiche d'orientation, sont organisés par les référents sociaux. Le psychologue a pu participer à un conseil de résidents pour présenter son travail et a pu rencontrer sept personnes en entretien, dont certaines de façon régulière.

Cependant, nous avons constaté une réticence de la part de certains résidents, en raison du tabou entourant le suivi psychologique. Pour y remédier, nous avons mis en place **des actions de sensibilisation**, tant lors d'entretiens individuels que lors de moments collectifs. Le psychologue a notamment participé au « Café des résidents » pour faciliter les rencontres informelles, et s'est rendu disponible au sein des espaces communs de la Ferme Marais pour échanger librement avec les résidents.

Une autre difficulté, plus souvent abordée lors des suivis individuels avec les référents sociaux, réside dans l'appréhension des résidents à raviver des douleurs et traumatismes.

À la suite du bilan de l'action effectué en fin d'année 2024, des temps de travail commun seront organisés chaque trimestre entre le psychologue et l'équipe du CHRS pour effectuer un bilan des suivis, échanger sur les nouvelles les orientations et axes d'améliorations du dispositif, dont le travail de sensibilisation pour mobiliser davantage les résidents ayant besoin de l'écoute d'un professionnel dédié.

En complément de cet accompagnement, **le dispositif Handipsy** peut être sollicité par le CHRS pour réaliser un diagnostic psychiatrique à travers trois rendez-vous et orienter par la suite les résidents vers des structures adaptées, comme les centres médico-psychologiques (CMP). Une personne a pu être diagnostiquée puis bénéficier d'une orientation et d'un suivi par le CMP.

Par ailleurs, l'équipe du CHRS peut participer **aux réunions du SIAO 94** consacrées aux situations complexes, ainsi qu'**au réseau Santé mentale et vulnérabilité de la ville d'Orly**. Lors de ces rencontres, des professionnels pluridisciplinaires analysent des situations anonymisées afin d'identifier ensemble de nouveaux leviers d'accompagnement. Trois situations du CHRS ont été abordées lors des réunions du SIAO et deux lors des rencontres du réseau Santé mentale et vulnérabilité de la ville d'Orly. Ces temps constituent un soutien pour l'équipe grâce à l'apport de points de vue extérieurs, provenant de professionnels issus de différents champs du social et du médico-social, avec de nouveaux axes de travail envisagés.

► LES SOINS INFIRMIERS

Le CHRS AUVM et **le cabinet de soins infirmiers Soleil Santé** ont signé une convention afin d'instaurer un protocole visant à optimiser les soins infirmiers délivrés à certains résidents en situation de handicap ou de grande vulnérabilité (mise à jour des informations, rendez-vous médicaux, passages infirmiers, aide à la prise de traitement).

Dans ce cadre, des échanges réguliers ont lieu avec Soleil Santé, qui permettent aux équipes d'être particulièrement attentives et vigilantes aux besoins des résidents fragilisés nécessitant des soins réguliers. Ce partenariat répond à de nouvelles difficultés rencontrées dans l'accompagnement de personnes en perte d'autonomie et parfois même en situation de refus de soins. Après plus d'un an de collaboration, le résultat est positif puisqu'il a permis un étayage au niveau de la prise

en charge santé. Deux ménages du CHRS – dont un quotidiennement – ont bénéficié en 2024 de ce partenariat, qui se poursuit en 2025.

▶ LES ACTIONS PRÉVENTION SANTÉ

Le centre municipal de santé Gisèle Halimi

Notre partenariat avec le centre municipal de santé (CMS) Gisèle Halimi, qui a débuté fin 2022, se poursuit et s'est renforcé par **la signature d'une convention en juin 2024**. Son objectif est de contribuer à la promotion de la santé des résidents par le biais d'actions de sensibilisation sur l'accès aux soins, la santé et la prévention des maladies et le bien-être.

En 2024, le partenariat a donné lieu à **deux rencontres organisées à la Ferme Marais**, autour d'actions de

prévention santé portant sur *l'alimentation et les soins bucco-dentaires et la gestion du sommeil*. Treize personnes, adultes et enfants, ont y participé.

Au mois de décembre 2024, une rencontre avec la nouvelle direction du CMS a permis de dresser **un bilan des actions menées**. À cette occasion, il a été constaté que le contenu des interventions devait être adapté au plus près des attentes et des besoins du public du CHRS. Ainsi, les actions et leur contenu seront dès 2025 préparés conjointement entre l'équipe du CHRS et le CMS. Cela devrait favoriser une plus grande mobilisation des résidents.

TÉMOIGNAGE

L'action de sensibilisation sur les MST et la contraception avec la sage-femme du CMS d'Orly

« Le sujet m'a vraiment intéressée, il faudrait organiser d'autres rencontres pour échanger là-dessus. » M^{me} S.

2. L'INSERTION PROFESSIONNELLE

En 2024, toutes les familles relogées disposaient d'un emploi. Ce constat souligne l'importance de l'insertion professionnelle des résidents pour maximiser leurs chances d'accéder au logement. Les travailleurs sociaux mobilisent les divers outils à leur disposition afin d'accompagner efficacement les personnes hébergées vers l'emploi : au 31 décembre 2024, 46 résidents adultes sur 88 étaient en emploi ou en formation.

Le projet professionnel de chaque personne est co-construit avec son référent social et inscrit dans le contrat d'accompagnement individualisé (CAI). Ce projet doit tenir compte à la fois des aspirations, compétences et capacités du résident, du bassin de l'emploi, ainsi que de la durée de la prise en charge au CHRS, dont l'objectif est d'aboutir à une sortie positive de l'hébergement.

Les formations longues durant l'accueil ne sont pas adaptées à la situation d'hébergement : une telle démarche doit être envisagée dans le cadre du projet post-AUVM de la personne. Le but du projet professionnel est donc de permettre un accès

rapide à l'emploi ou, si possible, à une formation courte et rémunérée, favorisant ainsi une sortie stabilisée du CHRS.

L'insertion par l'activité économique s'avère souvent nécessaire pour aider les personnes en situation précaire à accéder à l'emploi. La présentation de candidatures via la Plateforme de l'inclusion permet de postuler à des postes d'insertion disponibles sur le territoire. Le public accueilli, souvent peu qualifié, rencontre des difficultés linguistiques et il est essentiel d'entretenir des partenariats solides avec des structures d'insertion par l'activité économique (IAE), telles que les chantiers d'insertion ou les entreprises d'insertion.

Pour accompagner les personnes les plus éloignées de l'emploi, le recrutement d'un conseiller en insertion professionnelle (CIP) a été envisagé. Toutefois, face aux difficultés rencontrées pour pourvoir ce poste, la possibilité de recourir à un prestataire pour externaliser cette mission est actuellement à l'étude pour l'année 2025.



Enfin, **la problématique linguistique** de certains résidents est récurrente et constitue un obstacle majeur pour leur employabilité. Cependant, plusieurs facteurs compliquent leur accès à davantage d'autonomie sur ce plan : la question du mode de garde des enfants durant les cours de français, la difficulté d'intégrer des formations en cours d'année ou la saturation de certains organismes. Dans ce contexte, l'équipe du CHRS s'astreint à proposer, dans la mesure du possible, des cours de français adaptés aux difficultés rencontrées. En lien avec les partenaires et institutions du territoire, des solutions sont recherchées pour l'accès à des formations de base en français ou à visée professionnelle. Sur l'année 2024, 31 personnes manifestaient des difficultés importantes pour s'exprimer et/ou écrire en français. Parmi elles, 18 étaient sans emploi.

► LES PARTENAIRES EMPLOI

La Mission locale d'Orly

Deux rencontres partenariales ont eu lieu en 2024 entre le CHRS et la Mission locale d'Orly/Choisy-le-Roi/Villeneuve-le-Roi. Leur objectif est

d'améliorer et de développer notre travail commun pour l'accompagnement des jeunes hébergés. *Huit résidents du CHRS de moins de 25 ans sont inscrits à la Mission locale.* Des liens et échanges plus réguliers entre les référents sociaux et la Mission locale permettent un meilleur maillage au niveau de l'accompagnement de ce public souvent volatile, d'autant plus qu'il n'est pas signataire du contrat de séjour et pas forcément volontaire dans l'accompagnement. Selon le projet familial, des décohabitations peuvent être travaillées avec le « jeune adulte » et le CLAJJ rattaché à la Mission locale. Cela concerne deux situations du CHRS en 2024.

L'établissement public territorial (ETP) Grand-Orly Seine Bièvre

Malgré le départ de notre interlocuteur au sein de l'ETP, le partenariat a été maintenu grâce à l'arrivée d'une nouvelle chargée de mission, qui a rencontré l'équipe du CHRS. Cette rencontre a permis d'organiser une session de recrutement pour les résidents à la Ferme Marais, le 13 juin 2024. Afin de favoriser l'autonomie des résidents et l'ouverture sur le territoire, les candidats sont orientés vers les permanences tenues par la chargée de mission de l'ETP à la Maison des projets d'Orly.

Les recrutements se concentrent principalement sur des postes dans le secteur du bâtiment, dans le cadre des clauses sociales d'insertion. *Six résidents ont pu participer à des entretiens*, et l'un d'entre eux, sans emploi depuis plusieurs années, a réussi à obtenir un poste en insertion à Rungis. Cependant, des obstacles subsistent pour accéder aux emplois proposés. Parmi eux, la barrière linguistique, les horaires incompatibles avec la situation des familles monoparentales avec jeunes enfants, et le fait que ces emplois, étant principalement liés aux chantiers du bâtiment, ciblent principalement les hommes disposant de bonnes capacités physiques.

L'orientation vers les structures d'insertion par l'activité économique

Au-delà de l'orientation des résidents vers la plateforme « Béta inclusion », le CHRS a su mobiliser un réseau de partenaires parmi les structures d'insertion présentes sur le territoire. Cela permet à des résidents très éloignés de l'emploi d'obtenir un entretien de recrutement et d'accéder à un

premier emploi, même pour quelques heures par semaine. Le travail en commun notamment avec deux partenaires situés à Fresnes et à Rungis a débouché sur *le recrutement de sept personnes durant l'année 2024* pour des résidents qui n'avaient jamais travaillé en France ou pas travaillé depuis une longue période. Les emplois, de quelques heures à 26 heures par semaine, se concentrent principalement dans les domaines du ménage, de la préparation de commandes ou de la surveillance des traversées piétonnes aux abords des écoles.

L'action mobilité avec Wimoov

Grâce à la signature d'une convention avec l'association Wimoov, un nouvel atelier s'est déroulé à la Ferme Marais d'Orly en 2024. Réunissant une dizaine de résidents, l'action visait à travailler sur la problématique de la mobilité à travers différents exercices pratiques. Les participants ont pu mieux appréhender leur territoire et les différents modes de transports disponibles pour faciliter leurs déplacements et leur accès à un emploi. Un nouvel atelier sur les applications de mobilité et de géolocalisation a été reporté pour être organisé en 2025.

3. L'ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE

L'accompagnement budgétaire est une composante clé du travail mené par le référent social auprès des familles hébergées au CHRS. En effet, une gestion inadaptée du budget conduit souvent à une situation d'endettement, ce qui peut sérieusement compromettre les chances de relogement ou de réorientation. Dans le cadre de cet accompagnement, **un suivi des ressources et des charges du ménage est effectué mensuellement avec la famille.**

Cependant, la question budgétaire peut être difficile à travailler avec les familles les plus fragiles et celles qui éprouvent des difficultés à adhérer pleinement à l'accompagnement social proposé. Identifier et agir sur les causes des dettes contractées peut demander du temps. Il peut s'agir de dettes de

justice, liées à des addictions ou encore à prise en charge financière de membres de la famille non accueillis au CHRS. Afin de soutenir le référent social parfois confronté à des difficultés au niveau de l'accompagnement budgétaire de certains résidents, cette question est régulièrement abordée en équipe ou en individuel avec le coordinateur social et le chef de service.

En cas de dettes liées à la participation à l'hébergement ou à des créances extérieures (CAF, Trésor public, etc.), *un échéancier* est mis en place en collaboration avec la famille et les créanciers. Si les dettes deviennent trop importantes et que la famille ne peut plus les rembourser, *un dossier de surendettement* est constitué. En 2024, deux dossiers de surendettement ont été déposés à la Banque de France.

Pour les personnes en difficulté pour gérer leur budget en raison d'une situation de vulnérabilité, *une demande de mise sous protection juridique* peut être effectuée auprès du juge des tutelles. En 2024, deux nouvelles demandes de protection ont été déposées, et trois résidents ont bénéficié d'une curatelle renforcée.

Enfin, un partenariat avec l'association Crésus est en cours de mise en place. Dans ce cadre, une formation sur l'accompagnement budgétaire et les relations bancaires a été organisée pour l'ensemble de l'équipe du CHRS en 2024.

4. L'ACCOMPAGNEMENT À LA PARENTALITÉ

En 2024, le CHRS a accueilli 99 enfants dont 85 mineurs et 14 majeurs accompagnant leur famille. Quatorze familles, soit 34 % des ménages, étaient monoparentales.

L'accompagnement à la parentalité proposé par le CHRS se décline en plusieurs axes :

- soutien à la scolarité en lien avec les établissements scolaires,
- inscriptions aux activités périscolaires, comme le centre de loisirs, les mercredis et durant les vacances,
- accompagnement aux soins adaptés aux besoins individuels.

En groupe collectif, des ateliers de soutien scolaire sont proposés, ainsi qu'une sensibilisation santé avec notre partenaire, le centre municipal de santé Gisèle Halimi. Des sorties culturelles ou des ateliers ludiques sont également proposés régulièrement durant les vacances scolaires.

Face à **l'augmentation de situations complexes liées à un handicap et/ou à des difficultés scolaires identifiées**, le CHRS a dû s'adapter. Au cours de l'année 2024, l'équipe a bénéficié du *soutien d'une référente sociale* de l'équipe spécialisée dans le domaine de l'enfance. Celle-ci peut intervenir en soutien des référents lors de situations de handicap des enfants pour constituer le dossier auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) et rester en soutien de la référente et la famille sur des problématiques d'orientation ou de besoins de soins spécifiques d'un enfant. En lien avec l'équipe, elle organise *des rencontres régulières avec les établissements*

scolaires situés sur le territoire du haut d'Orly qui regroupe une majorité des familles du CHRS. Elle a également pu créer *un partenariat avec la crèche « les petits Chaperons rouges »* d'Orly permettant aux mères de jeunes enfants d'obtenir une place dans la structure. Plusieurs jeunes enfants ont ainsi pu y être accueillis en 2024.





5. LES SORTIES DU CHRS

Durant l'année 2024, 38 personnes, issues de 13 ménages, ont quitté le dispositif CHRS.

À leur départ, six ménages, soit 24 personnes, ont pu accéder à un logement autonome, et une personne à une résidence sociale. Notons que 15 personnes, soit trois ménages supplémentaires, ont signé un bail social en fin d'année 2024 avec une sortie prévue début janvier 2025.

Trois personnes ont quitté le CHRS via une décohabitation, un ménage de cinq personnes a trouvé une solution au sein de son réseau familial et trois personnes d'un même ménage ont pu être réorientées vers une structure adaptée via le SIAO. Enfin, nous déplorons un décès survenu cette année au sein du CHRS.

Malgré un contexte défavorable en matière d'accès au logement, **63,16 % de nos sorties sont réalisées vers le logement autonome**. Le CHRS témoigne de l'engagement quotidien de ses professionnels à accompagner les résidents vers une insertion durable dans la société.

Ce taux de relogement a été atteint grâce à plusieurs facteurs. Au 31 décembre 2024 :

- 100 % des ménages accueillis avaient une demande de logement social active ;

- 96 % étaient inscrits au SIAO avec une évaluation sociale actualisée ;
- 64 % avaient obtenu une labellisation Système priorité logement (Syplo) ;
- 17 % bénéficiaient d'une reconnaissance Droit au logement opposable (Dalo).

De plus, tous les résidents en situation d'emploi ont été inscrits auprès d'Action Logement, et plusieurs candidatures de familles éligibles au relogement ont été présentées à des bailleurs partenaires de l'AUVM.

L'évaluation approfondie active au SIAO des résidents accueillis depuis plus de 6 mois représente un objectif important. Il est à noter que l'inscription des ménages au SIAO n'a pas pu déboucher systématiquement sur des sorties positives vers un logement intermédiaire ; seule une personne a pu accéder à un hébergement adapté. En effet, les résidences sociales ne conviennent pas aux familles avec plusieurs enfants d'âges différents, lesquelles constituaient 90 % des ménages accueillis au CHRS. Par ailleurs, les propositions reçues via le dispositif Solibail concernaient des logements situés hors du département, avec des temps de trajet domicile-travail dépassant une heure et demie et/ou avec des exigences financières trop élevées pour le public accueilli par notre CHRS.

6. LA PARTICIPATION DES RÉSIDENTS

► LE CONSEIL DE VIE SOCIALE (CVS)

Le Conseil de vie sociale s'est tenu à trois reprises en 2024. Cette instance participative permet aux résidents de faire valoir leurs droits et favorise leur participation à la vie du CHRS. Des procès-verbaux de réunions sont établis, affichés et envoyés à tous les résidents. Sont notamment abordés en CVS les projets du CHRS, les travaux en cours ou à venir, les plaintes et réclamations des résidents, le traitement des événements indésirables (EI). Les représentants des résidents élus peuvent être sollicités par les autres résidents en cas de besoin pour des questions liées à la prise en charge à l'AUVM.

Après un appel à candidature fin septembre 2024, une nouvelle campagne électorale s'est déroulée jusqu'au 7 novembre avant des élections

le 29 novembre 2024, organisées par voie électronique pour favoriser la participation des résidents. Les 68 % de résidents votants ont élu deux délégués titulaires et deux suppléants pour une durée d'un an.

TÉMOIGNAGES • Le CVS

« Cela permet d'être au courant de l'actualité du CHRS, de donner son opinion et de mettre sa pierre à l'édifice pour améliorer le CHRS. »

M. Y., membre du CVS

« C'est important de participer à la vie du CHRS pour améliorer les conditions des gens. » **M^{me} K.**





► LES CONSEILS DE RÉSIDENTS

Trois conseils de résidents ont eu lieu à la Ferme Marais et deux à la résidence Victoire à Villeneuve-le-Roi au cours de l'année 2024. Ces temps de rencontres et d'échanges entre résidents et professionnels permettent d'informer et/ou de consulter les résidents sur différents sujets, tels que la vie quotidienne et les projets du CHRS. Ces temps permettent également d'accueillir collectivement les nouveaux résidents et de faire témoigner les personnes relogées de leur expérience au CHRS. En outre, c'est l'occasion pour chacun de se présenter et de se rencontrer, ce qui facilite par la suite l'entre-connaissance et le lien social. Les résidents, à travers ces conseils, proposent des thèmes et participent à l'organisation des différents événements du CHRS.

TÉMOIGNAGES

Les conseils de résidents

« C'est bien de permettre aux gens de se rencontrer pour mieux se connaître entre voisins. » M^{me} D.

« On peut parler des problèmes mais aussi des activités. On peut donner son opinion et écouter ceux qui sont relogés. » M. F.

Sur le site Victoire de Villeneuve-le-Roi, le conseil de résidents concerne plus spécifiquement la vie du site et les projets qui peuvent y être mis en place. Il est tout aussi important, permettant aux voisins de se connaître et favorisant ainsi le vivre-ensemble.

► LA BOÎTE À IDÉES ET À RÉCLAMATIONS

Trois boîtes à idées ont été installées en juin 2024 au bureau de Méliès, à la Ferme Marais et à la résidence Victoire. Les résidents qui le souhaitent peuvent ainsi inscrire leurs idées mais aussi leurs réclamations, de façon anonyme ou non. Ces boîtes sont fermées à clé et ouvertes tous les 3 mois en présence d'un membre du CVS. Les idées sont ensuite traitées lors du CVS.

► LE QUESTIONNAIRE ANNUEL

Un questionnaire est proposé chaque année aux résidents afin qu'ils évaluent la qualité de l'accueil, de l'accompagnement et plus globalement leur prise en charge au CHRS AUVM. En 2024, pour le service CHRS, 53 % des résidents adultes présents ont répondu au questionnaire. Parmi ces répondants, 93,45 % sont satisfaits de l'accueil qu'ils ont reçu à leur admission, et 93,50 % sont satisfaits de l'accompagnement proposé par l'AUVM.

7. LES ACTIONS COLLECTIVES

► LE PROJET « SERRE » À LA FERME MARAIS

Le site de la Ferme Marais dispose d'une serre, entretenue par notre agent social et par les résidents. Depuis septembre 2023, un rendez-vous jardinage est proposé aux résidents chaque mercredi de 14h à 16h. Cet espace pédagogique, ouvert aux enfants comme aux adultes, propose des ateliers variés, tels que la création de semis, la plantation et l'entretien du potager.

En 2024, une convention a été signée avec la Ferme pédagogique des meuniers de Villeneuve-le-Roi. Ce partenariat permet d'échanger des semis, de partager

des savoirs et d'organiser des sorties et des visites du site en famille. La régularité des ateliers a porté ses fruits, avec la culture d'une trentaine de pieds de tomates de différentes variétés, d'une dizaine de plants de courgettes, ainsi que de poivrons, betteraves et fenouils. La récolte est toujours en cours. De plus, les deux bacs à compost ont été réaménagés et servent désormais à enrichir le sol de la serre durant l'hiver.

Bien que la serre soit en pleine rénovation cette année, il reste encore un défi à relever : mobiliser les résidents de manière régulière. Leur participation est actuellement ponctuelle. C'est un objectif pour 2025, ce qui nous permettra d'envisager l'élargissement des activités autour de la serre avec par exemple des ateliers de cuisine avec les légumes récoltés ou des projets de décoration du site par la plantation de fleurs.

TÉMOIGNAGE Le projet serre

« Le jardinage nous permet de nous changer les idées et de sortir des problèmes. C'est important d'avoir de la nature en ville. » M. K.

► LES « OPÉRATIONS NETTOYAGE »

Les « opérations nettoyages » organisées depuis 2022 à la Ferme Marais interviennent dans le cadre du respect de la nature, des espaces de vie communs et du « bien vivre ensemble », en rendant les résidents acteurs de leur environnement.





TÉMOIGNAGE • Le café discussion

« C'est un moment convivial, ça permet de discuter et d'apprendre à se connaître. » M. B.

Ces temps de nettoyage des espaces de vie communs sont effectués de façon collective dans une ambiance ludique. Munis d'équipements adaptés, résidents adultes, enfants et professionnels travaillent en musique, tout en étant sensibilisés à la propreté du site. À la Ferme Marais ces actions de sensibilisation ont porté leurs fruits et le site est désormais plus propre. À la Résidence Victoire à Villeneuve-le-Roi ce travail commun avec les résidents a été réalisé à deux reprises du fait de nombreux déchets laissés régulièrement au sol et d'encombrants entreposés

TÉMOIGNAGES Soirée jeux de société à la Ferme Marais

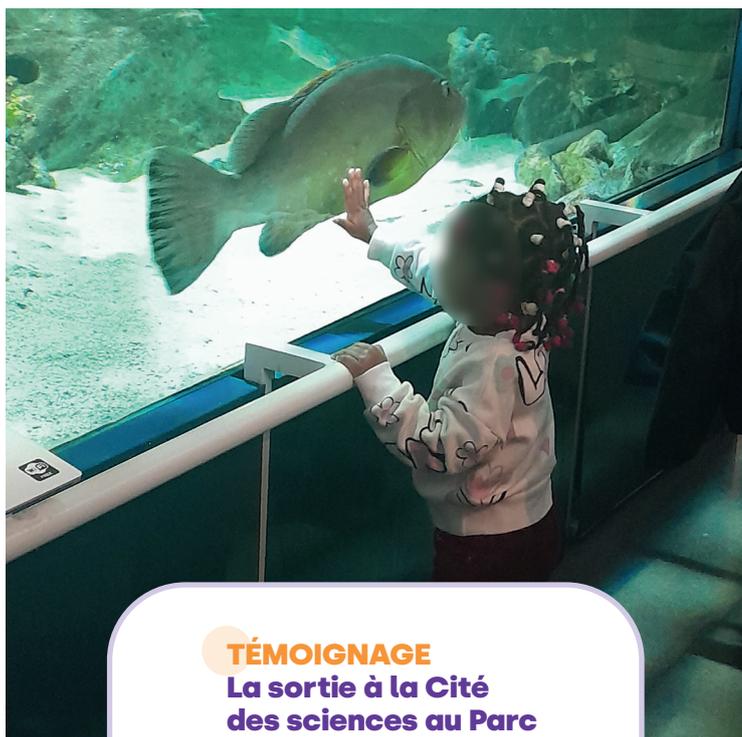
« C'était bien de découvrir les animaux, d'apprendre leurs noms. » M. S.

« C'était très bien, j'ai pu jouer avec mes filles. M. était très contente de retrouver des jeux que j'ai dû jeter lorsqu'on était à l'hôtel à cause du manque de place. » M^{me} L.

dans les parties communes. Les résidents et professionnels se sont mobilisés pour rendre le site à nouveau propre. Cette action de sensibilisation entre dans le cadre de notre accompagnement au savoir-habiter.

► LE « CAFÉ DISCUSSION »

Le premier lundi de chaque mois de 10h à 12h, un café des résidents est organisé dans la salle polyvalente de la Ferme Marais. Les résidents partagent un café afin de rompre un certain isolement, de faciliter les rencontres entre voisins et de développer le lien social au sein du CHRS. Le « café discussion » est également l'occasion d'échanger avec les résidents sur différents sujets, comme les activités en place ou les projets à venir du CHRS. Ces moments informels sont précieux et contribuent au vivre-ensemble entre voisins de la Ferme Marais notamment. Le psychologue de l'EMPPRE, qui intervient les lundis à La Ferme Marais, participe quand il le peut à ce rendez-vous convivial afin d'entrer en relation avec les résidents et ainsi faciliter de futurs rendez-vous.



TÉMOIGNAGE

La sortie à la Cité des sciences au Parc de la Villette

« C'était trop bien l'atelier danse, on peut y retourner ? »

F., 9 ans

► L'ACCÈS À LA CULTURE

Une sortie au musée MAC VAL de Vitry-sur-Seine a été organisée le 9 août 2024. Neuf résidents ont découvert ce lieu unique sur le territoire du Val-de-Marne et accessible à tous. Il s'agissait pour certains d'entre eux de leur première visite d'un musée. Les participants y ont découvert une exposition sur l'automobile. Ils ont apprécié la visite et cet espace de culture accessible à tous.

Au-delà de cette sortie, nous poursuivons notre travail d'accès à la culture pour les résidents, notamment grâce à notre partenariat avec l'association Cultures du cœur. Lors de nos permanences numériques

TÉMOIGNAGE

La sortie au Parc de Cluny à Thiais

« J'ai adoré, le parc était trop bien avec les jets d'eau et tous les jeux, je ne voulais plus partir. » I., 8 ans

ouverte quatre fois par semaine à la Ferme Marais, les résidents peuvent, seuls ou en famille, réserver des places pour des sorties culturelles (cinéma, théâtre, patinoire...).

► LES ACTIVITÉS DURANT LES VACANCES SCOLAIRES

Pendant chaque période de vacances scolaires, le CHRS organise des temps de loisirs et des sorties à l'extérieur pour les adultes et les enfants. Cette année encore, les résidents ont pu participer à des sorties dans différents parcs du territoire (parc des Gondoles à Choisy-le-Roi, parc départemental du Grand Godet, parc de Cluny à Thiais). Dans le contexte des Jeux olympiques, des olympiades familiales ont mobilisé une vingtaine de résidents au parc Méliès à Orly. Deux soirées en musique avec jeux d'eau et repas partagés ont permis aux petits et grands de profiter de moments plus festifs durant les longues soirées d'été. Pour marquer la fin des grandes vacances, un après-midi crêpes et jeux de société a été organisé à la Ferme Marais.

► LA GRANDE FÊTE DE FIN D'ANNÉE

Cette année, à la suite à des échanges avec le CVS et le conseil des résidents, il a été décidé d'organiser une soirée multiculturelle. Les résidents auront l'occasion de chanter des chansons de leur pays d'origine lors d'un karaoké, de revêtir des tenues traditionnelles et d'apporter des spécialités culinaires de leurs pays. Une réunion sera organisée avec les résidents et les professionnels pour définir les modalités et l'organisation de cet événement participatif.

TÉMOIGNAGES

La fête de fin d'année

« C'est une joie de se rassembler, les enfants se sont bien amusés. »

M^{me} H.

« J'ai aimé la chaise musicale, c'était trop marrant. » C., 7 ans

CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES 2025

L'année 2024 a été marquée par plusieurs éléments significatifs :

L'évaluation qui s'est déroulée en juin 2024 a permis au service d'actualiser ses compétences et ses connaissances concernant les exigences du référentiel de la Haute Autorité de santé, avec un résultat positif.

Un diagnostic partagé du CHRS effectué avec la DRIHL et le bilan du précédent CPOM ont permis **le travail autour du renouvellement du CPOM** pour une durée de 5 ans (période 2025-2029) avec la prise en compte de deux nouveaux objectifs sur l'emploi et la santé. La signature devrait avoir lieu en 2025.

Les représentants des résidents et des professionnels ont été élus lors de **l'élection du Conseil de vie sociale le 29 novembre 2024.**

Face à la précarisation grandissante du public accueilli, l'augmentation des personnes à droits administratifs incomplets et la tension grandissante au niveau de l'offre de logements disponibles, **le CHRS poursuit son action en tentant de trouver des solutions notamment à travers le développement de partenariats** concernant le logement (bailleurs sociaux) mais également dans les autres aspects de l'insertion :

- en 2024, à la suite d'un travail de collaboration avec différents bailleurs sociaux, *plusieurs dossiers logements ont été présentés à différents bailleurs* situés en Essonne (91), en Seine-et-Marne (77) et dans le Val-d'Oise (95), ayant abouti à quatre passages en Commission d'attribution de logements et d'examen de l'occupation des logements (Caleol) positifs durant l'année, soit 19 personnes relogées ou en attente de relogement ;
- grâce aux conventions signées en 2023 avec le centre municipal de santé Gisèle Halimi et l'organisme Wimoov, *des actions collectives en direction de la santé et l'insertion professionnelle* ont pu être proposées par le CHRS avec ses partenaires et l'ensemble des résidents ;

- face aux besoins identifiés et grâce à des échanges constructifs avec l'EMPPRE, *une permanence psychologique* à l'attention des résidents du CHRS a été mise en place chaque semaine depuis février 2024 au sein de nos locaux.

► PERSPECTIVES 2025

Installation des nouveaux bureaux des salariés au sein du Pôle social à Orly

Le CHRS est actuellement installé provisoirement et gracieusement dans les locaux de la Ville d'Orly. Ces bureaux offrent l'avantage d'être situés à proximité de la Ferme Marais et au cœur du plus beau parc public de la ville.

Les travaux du nouveau Pôle social d'Orly ont débuté au second semestre 2024. **À partir de juin 2025, le CHRS emménagera dans des locaux neufs**, spécialement adaptés aux besoins du service. Ces nouveaux espaces comprendront un accueil pour les résidents, deux salles de réunion, ainsi que des bureaux individuels garantissant la confidentialité des échanges.

Dans ce Pôle social, le CHRS AUVM sera voisin d'autres associations de la ville, ce qui favorisera la collaboration et les échanges.

Renforcer la complémentarité des compétences dans l'accompagnement

En 2025, nous souhaitons **poursuivre la mise en place d'un accompagnement social en CHRS davantage axé sur les compétences plus spécifiques des référents sociaux, et visant à proposer un soutien personnalisé et pluridisciplinaire aux résidents.** En mobilisant des expertises complémentaires, comme la santé, l'insertion professionnelle, la gestion budgétaire, ce dispositif permet d'adapter l'accompagnement aux besoins spécifiques de chaque individu. Les bénéfices attendus incluent une réinsertion sociale et

professionnelle plus efficace, une amélioration de l'autonomie des résidents et une meilleure gestion de leurs problématiques individuelles. En valorisant cette approche, le projet favorise une sortie durable de la précarité et renforce l'inclusion sociale.

Développer l'autonomie des résidents

L'un des objectifs principaux du CHRS est d'accompagner les résidents à développer l'autonomie nécessaire pour accéder à un logement de droit commun et/ou sortie positive.

Pour répondre aux défis liés à la fracture numérique, le CHRS a travaillé en équipe **sur la mise en place, dès janvier 2025, de permanences numériques** d'une durée d'une heure, trois fois par semaine, dans la salle polyvalente de la Ferme Marais. Grâce à une borne numérique tactile, un ordinateur et imprimante mis à disposition, ils pourront, avec l'aide d'un professionnel, apprendre à réaliser des démarches telles que la déclaration trimestrielle auprès de la CAF, la mise à jour de leur demande de logement social, l'actualisation d'un CV, ou encore le paiement en ligne de leur participation. L'accompagnement des démarches en individuel se fera dans le respect du RGPD, avec l'effacement de toute donnée personnelle lors de chaque fermeture de session. Une première évaluation de l'action sera effectuée au bout de 3 mois.

Sur le plan de l'emploi, nous sollicitons un prestataire externe spécialisé pour agir positivement sur **l'employabilité des résidents en lien avec notre équipe**. Suivant le modèle déjà mis en place avec succès sur les CHU AUVM en 2024, trois sessions emploi d'une durée d'un mois seront organisées à la Ferme Marais en 2025. Au total, 30 résidents seront mobilisés par cette action d'insertion professionnelle.

Favoriser la fluidité

En 2025, nous souhaitons **renforcer et élargir l'accès au logement pour nos résidents**. En effet, il est essentiel de trouver de nouveaux leviers face à la stagnation, voire à la baisse du nombre de relogements dans le Val-de-Marne.

Un effort particulier devra être mis sur la mobilité géographique des familles, tout en développant nos partenariats avec des bailleurs d'autres départements, où les opportunités de relogements sont plus nombreuses.

La plateforme Syplo, accessible au service depuis fin 2024, permet d'obtenir les informations sur les demandes de logement social, la reconnaissance de priorité et le suivi des propositions de logement. Ce dispositif améliore le suivi des dossiers des résidents afin d'accéder au logement.

Outre l'inscription Syplo, à effectuer dès que le ménage est prêt au relogement, nous devons systématiser l'inscription des résidents disposant d'un emploi sur la plateforme Action Logement (AL-In), qui identifie désormais nos familles comme prioritaires, et accompagner les familles à postuler directement aux offres de logements disponibles sur la plateforme.



LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE : SUIVI DU PLAN D' ACTIONS

► ACCUEIL (OUTILS LOI 2002-2)

Bonne pratique définie par l'AUVM	Indicateurs d'évaluation	Éléments de preuve
La <i>Charte des droits et libertés de la personne accueillie</i> est affichée dans l'ensemble des locaux et/ou bureaux de l'AUVM.	Nombre de chartes affichées/nombre de locaux	Constat Objectif : 100 %
Le règlement de fonctionnement est accessible dans chaque local collectif et/ou bureau de l'AUVM.	Nombre de règlements de fonctionnement accessibles/nombre de locaux	Constat Objectif : 100 %
Les locaux permettent de garantir la confidentialité des échanges.	Nombre de bureaux adaptés/nombre total de bureaux	Objectif : 100 % dans chacun des services
Lors de chaque nouvelle admission, sont remis au résident : <ul style="list-style-type: none"> • le livret d'accueil, • la <i>Charte des droits et libertés de la personne accueillie</i>, • fiche droit à l'image à signer, • fiche contacts à signer (personnes à prévenir en cas de nécessité). 	Nombre de documents remis/nombre d'admissions au cours de l'année	Objectif : 100 % de contrats de séjour signés dans chacun des services
	Nombre de fiche "droit à l'image" signées/nombre de familles prises en charge	Objectif: 100% des fiches "droits à l'image" signées
	Nombre de fiche contacts complétées et signées /nombre de familles prises en charge	Objectifs: 100% des fiches contacts complétées et signées
Un contrat de séjour est signé au moment de l'admission à l'AUVM.	Nombre de contrats de séjour signés/ nombre d'admissions au cours de l'année	Objectif : 100 % dans chacun des services
Les nouveaux résidents sont accompagnés dans la compréhension de ces documents et l'explicitation de leurs droits grâce à une information claire et adaptée.	Nombre de questionnaires anonymes rendus complétés par les résidents/ nombre de familles prises en charge au moment de l'enquête	Enquête anonyme Tendre vers 100 %
	Taux de satisfaction des résidents	Réponses données Tendre vers 100 % de satisfaction
Les professionnels utilisent les outils mis à leur disposition (contrats d'admission et de prolongation) pour garantir l'individualisation des projets d'accompagnement.	Nombre de signatures d'un contrat d'admission DRIHL/nombre d'admissions	Objectif : 100 % des familles
	Nombre de prolongations signées/ nombre de familles prises en charge	Objectif : 100 % des familles
	Nombre de CAI signés/nombre de familles prises en charge	Objectif : 100 % des familles
Le contrat de séjour respecte les articles de la <i>Charte des droits et libertés de la personne accueillie</i> .	Existence ou non d'un écart avec la <i>Charte des droits et libertés de la personne accueillie</i>.	Objectif : 0 % d'écart
L'AUVM prévient le risque de maltraitance en direction des résidents	Mise en place en équipe d'ateliers de réflexion et d'identification des risques de maltraitance	Au moins 1 fois par an

2024	Observations
100 %	La Charte est affichée au sein du bureau de Méliès, et des sites en diffus regroupés Ferme Marais et Poincaré.
100 %	Le règlement est affiché au sein des différents sites (Méliès, Poincaré et Ferme Marais).
100 %	Un bureau d'entretien est mis à disposition au sein de chaque site (Méliès, Poincaré et Ferme Marais).
100 %	Le livret d'accueil et la Charte sont mentionnés dans le contrat de séjour, et font partie des pièces jointes à ce contrat, remises à chaque résident lors de son admission.
100 %	Les 53 ménages accueillis en 2024 ont signé une fiche contact.
100 %	Les 53 ménages accueillis en 2024 ont signé une autorisation de droit à l'image.
100 %	Le contrat de séjour est signé le jour même de l'admission en deux exemplaires. Le chef de service vérifie et signe les deux exemplaires, dont un est remis au résident.
53 %	53 % des adultes présents ont répondu au questionnaire.
93 %	
100 %	53 ménages sur 53 ont signé un contrat d'admission.
98 %	52 ménages sur les 53 ménages accueillis ont signé un contrat de prolongation.
98 %	52 ménages sur les 53 ménages accueillis ont signé un contrat d'accompagnement individualisé (CAI).
0 %	Le contrat de séjour respecte les différents articles de la Charte : les conditions d'hébergement et l'accompagnement social promeuvent l'autonomie. Le taux de satisfaction des résidents est de 97 %.
100 %	Ateliers de formation sur les droits des usagers et bientraitance mis en place les 22 et 29 mars 2024.

▶ PARTICIPATION DES RÉSIDENTS

Bonne pratique définie par l'AUM	Indicateurs d'évaluation	Éléments de preuve
Le CVS (Conseil de la vie sociale) se réunit au moins trois fois par an.	Nombre de CVS organisés	Au moins 3 CVS
	Nombre de participants/nombre de résidents adultes	Tendre vers 60 %
Des ateliers thématiques sont mis en place.	Nombre d'ateliers thématiques organisés	Au moins 2 par an
Un groupe projet est mis en place une fois par an.	Nombre de groupes projet par an	Au moins 1 par an
	Nombre de réunions du groupe projet par an	Au moins 1 par an
Une enquête de satisfaction annuelle à destination des résidents est mise en place.	Nombre de questionnaires envoyés	Au moins 1 par an
	Nombre de questionnaires remplis/nombre de questionnaires envoyés	Tendre vers 50 %
Une procédure de signalement des événements indésirables et indésirables graves est définie et mise en œuvre par les professionnels.	Existence d'une procédure	Constat oui/non
L'AUM communique sur le traitement des événements indésirables (notamment graves), auprès des parties prenantes.	Mise en place d'une procédure décrivant le circuit de communication, les remontées d'informations et leur traitement.	Le registre Plaquette explicative
Les résidents ont la possibilité de déclarer des plaintes et réclamations qui sont traitées par le service	Mise en place d'un registre de plainte et réclamation accessible dans les locaux du CHRS site de Méliès/ adresse mail de contact de des représentants des résidents élus au CVS	Le registre/ information sur la procédure aux résidents en conseil de résidents /plaquette d'information sur CVS et procédures plaintes et réclamations

2024	Observations
3	Dates des trois CVS réalisés à la Ferme Marais : 19 mars 2024, 21 juin 2024, 11 septembre 2024.
68 %	45 votants sur 66 personnes.
100 %	Ateliers sur les thèmes suivants : prévention santé, respect de l'environnement, jardinage, emploi.
100 %	Un groupe « organisation de fête de fin d'année ».
100 %	Une réunion (site Ferme Marais) pour chaque projet.
1	Un questionnaire satisfaction.
53 %	35 questionnaires remplis sur un total de 66 personnes.
Oui	Procédure présentée en réunion de salariés et disponible dans le Drive salariés.
100 %	Un registre à disposition. Une plaquette explicative présentée en réunion et disponible dans le Drive salariés.
100 %	Un registre à disposition des résidents dans les locaux de Méliès. Plaquette d'information sur le CVS et les procédures de plaintes et réclamations distribuée à tous les résidents.

► CONDITIONS D'HÉBERGEMENT

Axe	Bonne pratique définie par l'AUVM	Indicateurs d'évaluation
Logement individuel	Un EDL (état des lieux) est réalisé à l'entrée et à la sortie avec le résident, et signé par les deux parties.	Nombre d'EDL signés/nombre de résidents (15 dernières familles sorties par service et par an)
	Un exemplaire de l'EDL est remis au résident.	Questionnaire résidents
	Les logements proposés sont en adéquation avec la composition familiale à l'admission.	Tableau d'occupation + surface logement
	Le mobilier est en lien avec la composition familiale à l'admission.	État des lieux
Respect des droits	Les règles d'occupation offrent la possibilité de recevoir des membres de la famille des résidents ou des tiers, dans le respect des règles définies par le contrat de séjour.	Oui/non
	Les règles d'occupation des locaux d'hébergement laissent à la personne accueillie la possibilité d'entrer et de sortir, dans le respect des règles définies dans le contrat de séjour.	Questionnaire résidents
	L'AUVM organise l'hébergement de sorte que l'intimité et la vie privée du résident soient respectées.	Questionnaire résidents
Installation dans le lieu d'hébergement	Les principaux acteurs de la vie de quartier (commerces de proximité, associations, etc.) sont présentés au résident.	Livret d'accueil et questionnaire résidents annuel

Éléments de preuve	2024	Observations
Objectif : 100 %	100 %	État des lieux systématiquement réalisé à l'admission, avec un agent technique et un référent social.
Objectif : 100 %	100 %	État des lieux signé et remis au résident à son entrée et à sa sortie. Un exemplaire du document intégré dans le dossier dématérialisé du résident.
Objectif : 0 % de refus de résidents à l'admission	0 %	La déclaration de vacance adressée au SIAO précise la typologie et le nombre de personnes pouvant être accueillies.
Objectif : 100 %	100 %	Le mobilier est en adéquation avec la typologie du logement et adapté aux besoins du ménage (notamment en cas de situation de handicap).
100 %	100 %	Visites autorisées de 9h à 21h.
100 %	100 %	Clé et/ou badge individuel permettant d'entrer et de sortir.
100 %	87,62 %	283/323 personnes.
100 %	100 %	Présentation du quartier réalisée par le référent social lors de l'admission.

Chiffres

2024

L'accueil en CHRS s'associe à la mise en place d'un accompagnement intense sur tous les registres, notamment grâce au travail quotidien d'équipes de jour, de nuit et de week-end, et à leur collaboration étroite. Cette façon de faire permet à chaque résident d'avancer à son rythme, et à l'équipe d'œuvrer pour l'autonomie de la personne.

Les places du CHRS Poincaré, situé à Ville-neuve-le-Roi, ont été repensées en 2010, date avant laquelle elles s'organisaient en site collectif (chambres, salle de bain, cuisine et salle à manger partagées). La cohabitation des résidents au sein du collectif sur une longue période générait des tensions, sources de frein à l'insertion. Afin de pallier ces difficultés et de répondre au mieux à notre projet pédagogique, le CHRS Poincaré a été transformé en six appartements relais permettant l'intimité des familles.

Au 1^{er} janvier 2016, nous avons, en partenariat avec la DRIHL 94, procédé à la fusion des 26 places CHRS Urgence et des 32 places CHRS Insertion, ainsi qu'à la création de 17 places supplémentaires. À cette date, le CHRS Les Cavaliers comptait 75 places, dont 26 maintenues à disposition de l'urgence.

Au 1^{er} janvier 2019, un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) signé avec la DRIHL 94 prévoyait, en application de l'article 125 de la loi ELAN, de porter la capacité d'accueil du CHRS à 150 places au 1^{er} janvier 2020, avec le transfert de 75 places du CHU (Centre d'Hébergement d'Urgence) au CHRS.

L'année 2024 a permis de travailler le diagnostic, les orientations et les objectifs du futur renouvellement du CPOM.

DONNÉES ANNUELLES

- Nombre d'admissions dans l'année : **23 personnes, soit 8 ménages.**
- Nombre de personnes hébergées sur l'année : **187 personnes au total, soit 53 ménages**
- Nombre de nuitées théoriques : **54 900 nuitées**
- Nombre de nuitées réalisées : **55 730 nuitées**
- Taux d'occupation globale : **101,51 %**
- Moyenne quotidienne : **152,26 personnes**
- Nombre de sorties : **38 personnes, soit 13 ménages**
- Taux de rotation (nombre de personnes sorties/nombre total de personnes hébergées) : **20,32 %**

1. TRANCHES D'ÂGE (187 PERSONNES)

	Nombre	Pourcentage
0-3 ans	20	10,69
4-10 ans	31	16,58
11-14 ans	24	12,83
15-18 ans	10	5,35
19-25 ans	21	11,23
26-30 ans	14	7,49
31-49 ans	55	29,41
50-60 ans	8	4,28
61-62 ans	4	2,14

En 2024, nous avons accueilli 88 adultes et 99 enfants dont 85 mineurs et 14 enfants majeurs accompagnant leur famille.

2. COMPOSITIONS FAMILIALES (53 MÉNAGES*)

*Un des ménages est composé de deux sœurs adultes et inscrit dans « autre situation ».

	Nombre	Pourcentage
Homme seul	5	9,43
Homme avec enfant(s)	2	3,78
Femme + 1 enfant	3	5,66
Femme + 2 enfants	5	9,43
Femme + 3 enfants	3	5,66
Femme + 5 enfants	1	1,89
Couple sans enfant	4	7,55
Couple + 1 enfant	6	11,32
Couple + 2 enfants	11	20,75
Couple + 3 enfants	11	20,75
Couple + 4 enfants	1	1,89
Autre situation	1	1,89

En 2024, les couples avec enfants représentaient 54,72 % du public accueilli, les familles monoparentales 26,42 % et les personnes isolées 9,43 %.

3. DURÉES D'HÉBERGEMENT (187 PERSONNES)

	Nombre	Pourcentage
Inférieure à 8 jours	4	2,14
Entre 9 jours et 3 mois	7	3,74
Entre 3 et 6 mois	10	5,35
Entre 6 et 12 mois	10	5,35
Entre 12 et 18 mois	47	25,13
Entre 18 et 24 mois	13	6,95
Entre 24 et 36 mois	13	6,95
Entre 36 et 48 mois	41	21,93
Plus de 48 mois	42	22,46

4. ORIGINES GÉOGRAPHIQUES (187 PERSONNES)

	Nombre	Pourcentage
Val-de-Marne	187	100

5. NATIONALITÉS (88 ADULTES)

	Nombre	Pourcentage
Union européenne	34	38,64
Hors Union européenne	54	61,36

6. SITUATIONS AU REGARD DU LOGEMENT

À l'entrée (187 personnes) :

	Nombre	Pourcentage
Hôtel	112	59,89
Autre hébergement d'urgence	29	15,81
Logement tiers	10	5,35
Logement personnel	8	4,28
Structure d'insertion	7	3,74
Caravane/camp/bidonville	6	3,21
Errance	5	2,67
CADA (centre d'accueil pour demandeurs d'asile)/HUDA (hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile)	4	2,14
Squat	1	0,54
Autres	5	2,67

À la sortie (187 personnes) :

	Nombre	Pourcentage
Relogement parc public	24	12,84
Dispositif d'hébergement AHI	3	1,6
Fin de PEC AUVM	1	0,53
Logement adapté	1	0,53
Sans solution	1	0,53
Autres	8	4,28
Maintien AUVM	149	79,69

En 2024, 6 situations familiales, soit 24 personnes, ont été relogées vers le parc social à la sortie de notre CHRS et une personne réorientée en résidence sociale. À noter, 15 personnes supplémentaires ont passé avec succès une Caleol fin 2024 et sont en attente d'une signature de bail social en janvier 2025.

63,16 % des sorties correspondaient à un relogement.

7. RESSOURCES

N.B. Total supérieur à 100 % car une même personne peut disposer de plusieurs types de ressources.

À l'entrée (88 adultes) :

	Nombre	Pourcentage
Revenus du travail	40	45,45
RSA (revenu de solidarité active) socle	24	27,27
RSA socle majoré	2	2,27
Allocations familiales	23	26,14
Prime d'activité	18	20,45
PAJE (prestation d'accueil du jeune enfant)	9	10,23
CF (complément familial)	7	7,95
AEEH (allocation d'éducation de l'enfant handicapé)	5	5,68
ASF (allocation de soutien familial)	4	4,55
ARE (allocation d'aide au retour à l'emploi)	2	2,27
AAH (allocation aux adultes handicapés)	2	2,27
ASS (allocation spécifique de solidarité)	1	1,14
Pension d'invalidité	1	1,14
Sans	6	6,82

Étude des revenus issus du travail uniquement (40 adultes)

	Nombre	Pourcentage
< 500 euros	3	7,5
De 500 à 750 euros	2	5
De 750 à 1 100 euros	14	35
De 1 100 à 1 500 euros	11	27,5
De 1 500 à 2 000 euros	6	15
> 2 000 euros	4	10

À la sortie (88 adultes) :

	Nombre	Pourcentage
Revenus du travail	44	50
Allocations familiales	25	28,41
Prime d'activité	18	20,45
Prime d'activité majorée	2	2,27
RSA socle	17	19,32
RSA majoré	2	2,27
PAJE	12	13,64
CF	9	10,23
AEEH	6	6,82
ASF	5	5,68
ARE	3	3,41
AAH	2	2,27
Retraite	1	1,14
Pension invalidité	1	1,14
Sans	4	4,55

Étude des revenus issus du travail uniquement (60 adultes)

	Nombre	Pourcentage
< 500 euros	3	6,82
De 500 à 750 euros	3	6,82
De 750 à 1 100 euros	15	34,09
De 1 100 à 1 500 euros	12	27,27
De 1 500 à 2 000 euros	6	13,64
> 2 000 euros	5	11,36

8. SITUATIONS AU REGARD DE L'EMPLOI

À l'entrée (88 adultes) :

	Nombre	Pourcentage
Sans emploi	48	54,55
CDD temps plein	7	7,95
CDD temps partiel	3	3,41
CDI temps plein	13	14,77
CDI temps partiel	3	3,41
Formation rémunérée	2	2,27
Formation non rémunérée	3	3,41
Contrat de professionnalisation	1	1,14
Auto-entrepreneur	3	3,41
Interim	5	5,68

À la sortie (88 adultes) :

	Nombre	Pourcentage
Sans emploi	43	48,86
CDD temps plein	10	11,36
CDD temps partiel	9	10,23
CDI temps plein	13	14,77
CDI temps partiel	3	3,41
Auto-entrepreneur	3	3,41
Formation rémunérée	2	2,27
Formation non rémunérée	1	1,14
Intérim	2	2,27
Vacations	1	1,14
Retraite	1	1,14

*À noter que 2 personnes ont perdu leur emploi en cours d'année en raison d'un non-renouvellement de leur titre de séjour et 1 personne en raison d'un retard dans le renouvellement de son titre de séjour.

9. PROTECTION SOCIALE

N.B. Total supérieur à 100 % car une même personne peut disposer de la PUMa ainsi que d'une CSS ou d'une mutuelle.

À l'entrée (88 adultes) :

	Nombre	Pourcentage
PUMa (Protection universelle maladie)	84	95,45
CSS (Complémentaire santé solidaire)	68	77,27
Mutuelle	16	18,18
AME (aide médicale d'État)	4	4,55

À la sortie (88 adultes) :

	Nombre	Pourcentage
PUMa	85	96,59
CSS	67	76,14
Mutuelle	18	20,45
AME	3	3,41

10. SITUATIONS AU REGARD DE LA SANTÉ

Adultes (35 situations familiales concernées)

N.B. Pourcentage réalisé sur la base de 35 ménages concernés par une problématique de santé. Une même personne pouvant avoir besoin de plusieurs orientations de soins, le total dépasse 100 %.

	Nombre	Pourcentage
Médecine générale	28	80
Grossesse	2	5,71
CMP (centre médico-psychologique)	3	8,57
Hospitalisation	6	17,14
Soins dentaires	4	11,42
Soins ophtalmologiques	3	8,57
Soins en alcoologie	2	5,71
Autre	5	14,28

Enfants (35 enfants concernés)

N.B. Pourcentage réalisé sur la base de 35 enfants concernés par une problématique de santé. Une même personne pouvant avoir besoin de plusieurs orientations de soins, le total dépasse 100 %.

	Nombre	Pourcentage
PMI	17	48,57
Médecine générale	15	42,85
Soins dentaires	2	5,26
Soins optiques	1	2,86
CMPP (centre médico-psycho-pédagogique)	6	17,14
Hospitalisation	2	5,26

11. ORIGINE DES DEMANDES (53 MÉNAGES)

	Nombre	Pourcentage
SIAO 94	53	100

12. AUTRES DONNÉES

Soulignons qu'à la sortie et/ou au 31 décembre 2024 :

- 4 adultes étaient reconnus en situation de handicap dont 2 à plus de 80% et 2 à moins de 50%,
- 4 adultes bénéficiaient d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH),
- 7 personnes avaient une demande auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) en cours,
- 1 personne a été reconnu inapte par la médecine du travail,
- 1 personne bénéficie de l'APA,
- 2 adultes bénéficiaient d'une curatelle renforcée à sa sortie et/ou au 31 décembre 2024 et une demande de mise sous protection pour une autre personne est en cours,
- 8 enfants étaient reconnus en situation de handicap dont 4 entre 50 et 80 % et 1 à moins de 50 %.

Par ailleurs :

- 6 femmes accueillies étaient victimes de violences familiales avant leur admission.

Enfin :

- 41,51 % des ménages bénéficiaient d'un accompagnement social par un opérateur extérieur à l'AUVM à sa sortie et/ou au 31 décembre 2024,
- 100 % des ménages à droits administratifs complets disposaient d'une demande de logement social (DLS) active à sa sortie ou au 31 décembre 2024.



Association d'intérêt général

4 rue du Docteur Calmette 94310 ORLY

Tél : 01 45 97 24 05 • info@auvm.org

N° SIRET : 332 335 702 000 46 • Code APE : 8790 B

www.auvm.org