

CHRS

Centre d'Hébergement et Réinsertion Sociale

Bilan d'activité 2025

SIÈGE SOCIAL
Association Le Lien
2 rue Lataste - 33500 Libourne
Tél. 05 57 51 19 25

Mail : contact@assolelien.fr
Site internet : <https://assolelien.fr/>
SIRET : 352 096 549 000 22

CHRS INSERTION

ADMISSION :

Demande faite par un travailleur social auprès du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation de la Gironde (SIAO).

- Lorsqu'une place va se libérer, le CHRS informe le SIAO, qui envoie une candidature au CHRS qui contacte le ménage sous 7 jours, organise une rencontre et donne sa réponse.
- Durée de séjour de 3 mois renouvelable.

LES BENEFICIAIRES :

- Personne majeure avec ou sans enfant.
- Rencontrant une problématique de logement ou d'hébergement (absence de logement, insalubrité, expulsion...).
- Nécessitant et adhérant à un accompagnement socio-éducatif global.
- Acceptant et respectant les règles de vie et les conditions d'occupation.

Notre projet d'établissement et de service, nos missions et la composition de l'équipe ne nous permettent pas d'accueillir des personnes présentant des addictions et/ou des troubles de la personnalité envahissants, non pris en charge par le secteur sanitaire.

LES MISSIONS:

- Proposer un hébergement associé à un accompagnement individualisé global au quotidien.
- Co-construire et personnaliser un projet d'accompagnement et le mettre en œuvre avec la personne accompagnée.
- Recueillir les attentes et les besoins de la personne et définir des objectifs d'accompagnement dans un principe de réalité, de continuité et fluidité des parcours et ainsi tendre à son autonomie (emploi/formation, administratif/budget, mobilité/repérage sur le territoire, santé, vie quotidienne/savoir habiter, parentalité/liens familiaux, socialisation, relogement).
- Proposer des actions individuelles et/ou collectives adaptées aux besoins et attentes des personnes (cuisine, sport, bien-être, sorties culturelles,...), visant à rompre avec les situations d'isolement et à favoriser une inscription sociale et citoyenne. Elles peuvent être organisées en lien avec des partenaires.
- Favoriser l'expression et la participation des personnes accompagnées (Réunions d'expression, rencontres trimestrielles avec la Direction, questionnaires de satisfaction,...).

LIEUX D'HEBERGEMENT

La Résidence Marne

Accueil de familles dans 6 logements (du T2 au T4)



La Résidence Bordes

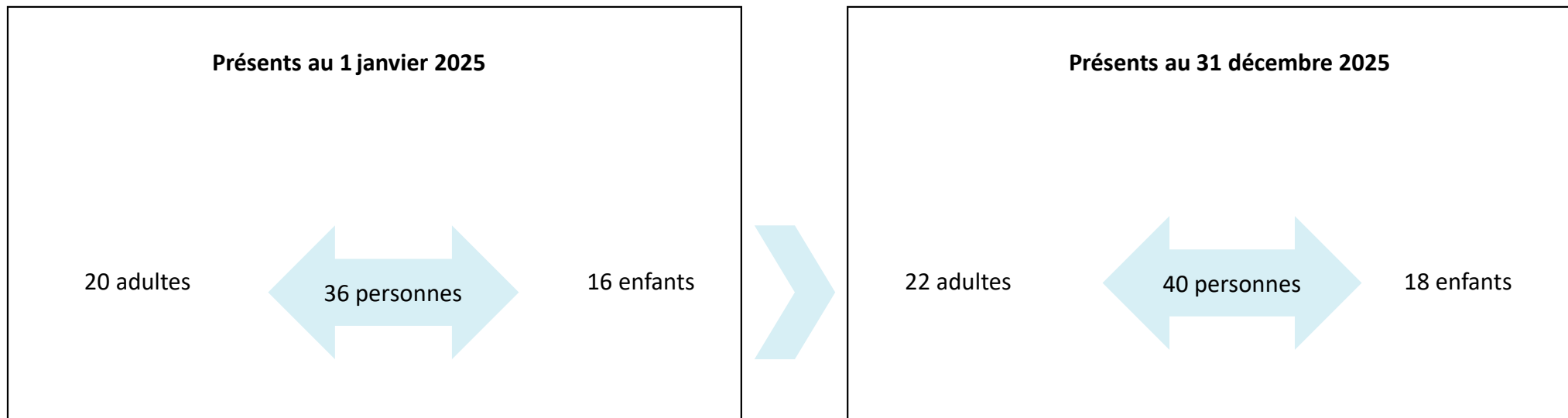
Accueil de familles dans 4 logements (du T1 bis au T3)



La Résidence Thiers

Accueil de personnes seules ou couple sans enfants dans 10 logements (studios)





18 ménages présents au 1 janvier 2025

20 ménages présents au 31 décembre 2025

Nombre d'entrées : 28 personnes
Adultes : 13
Enfants : 15
Nombre de ménages entrés : 12

13395 journées
réalisées

Nombre de sorties : 25 personnes
Adultes : 11
Enfants : 14
Nombre de ménages sortis : 10

L'objectif CPOM à atteindre en 2025 concernant le taux d'occupation : 95%. Nous avons atteint le taux de **97 %**.

OCCUPATION ET VACANCE DE LOGEMENT

>> Sur la Résidence THIERS

- ◆ **Logement 1 : 34 jours de vacance.** Long délai entre réception de la Fiche SIAO et entrée de la personne car la personne orientée n'était plus dans la structure orienteuse + recherche de la nouvelle structure + personne orientée ne répondait pas au téléphone (car mal-entendante et ne parlait pas français) + Délai long pour fixer une date de rencontre (car peu de disponibilité du référent orienteur + Demande d'un interprète).
- ◆ **Logement 10 : 51 jours de vacance.** Désencombrement du logement (car personne partie de manière volontaire sans prévenir) + Remise en état du logement (dégradations) + 1 refus d'une première fiche SIAO car orientation inadaptée (personne orientée qui relevait d'une structure de soin)
- ◆ **Logement 11 : 27 jours de vacance.** Remise en état importante du logement/travaux de rénovation (suite à occupation inadaptée)

>> Sur la Résidence BORDES

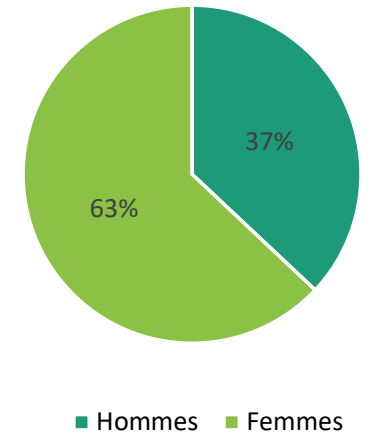
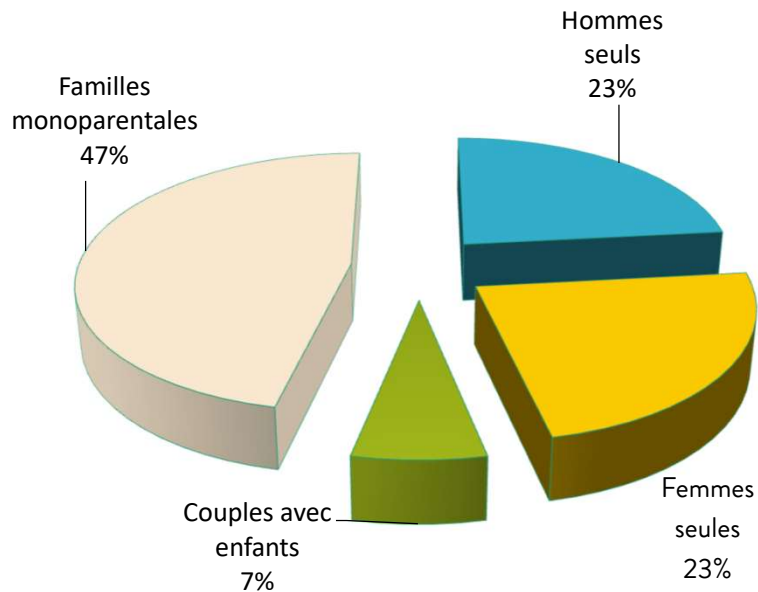
- ◆ **Logement 1 : 49 jours de vacance.** Pas de fiche SIAO correspondant à cette typologie de logement (T1 bis)
- ◆ **Logement 2 : 61 jours de vacance.** Dégâts des eaux nécessitant l'intervention d'un plombier extérieur (long délai d'intervention -1 mois-) + Réfection totale de la salle de bain/WC + Remise en état du logement par un prestataire peintre extérieur
- ◆ **Logement 3 : 25 jours de vacance.** Remise en état du logement (peinture) + orientation d'une première famille qui a refusé le logement car ne voulait pas LIBOURNE (réseaux et suivis engagés à BORDEAUX)

>> Sur la Résidence MARNE

- ◆ **Logement 3 : 45 jours de vacance.** Remise en état (travaux de rénovation/peinture) + Première orientation inadaptée (refus de la famille orientée)
Puis, 33 jours de vacance (après départ volontaire précoce de la famille). Long délai entre réception de la Fiche SIAO et entrée de la personne car freins pour fixer une date de rencontre : peu de disponibilité du référent orienteur + Nécessité d'un interprète car personne orientée ne parlant pas du tout le français
- ◆ **Logement 6 : 21 jours de vacance.** Désencombrement du logement (car personne partie de manière volontaire sans prévenir) + Remise en état du logement (salle de bain/douche notamment)
- ◆ **Logement 7 : 41 jours de vacance.** Remise en état du logement (cuisine notamment) + Délai d'attente long pour peinture via prestataire extérieur
- ◆ **Logement 10 : 70 jours de vacance.** Gros travaux de rénovation via prestataire extérieur (isolation /huisseries) + 1 refus d'une première fiche SIAO car orientation inadaptée

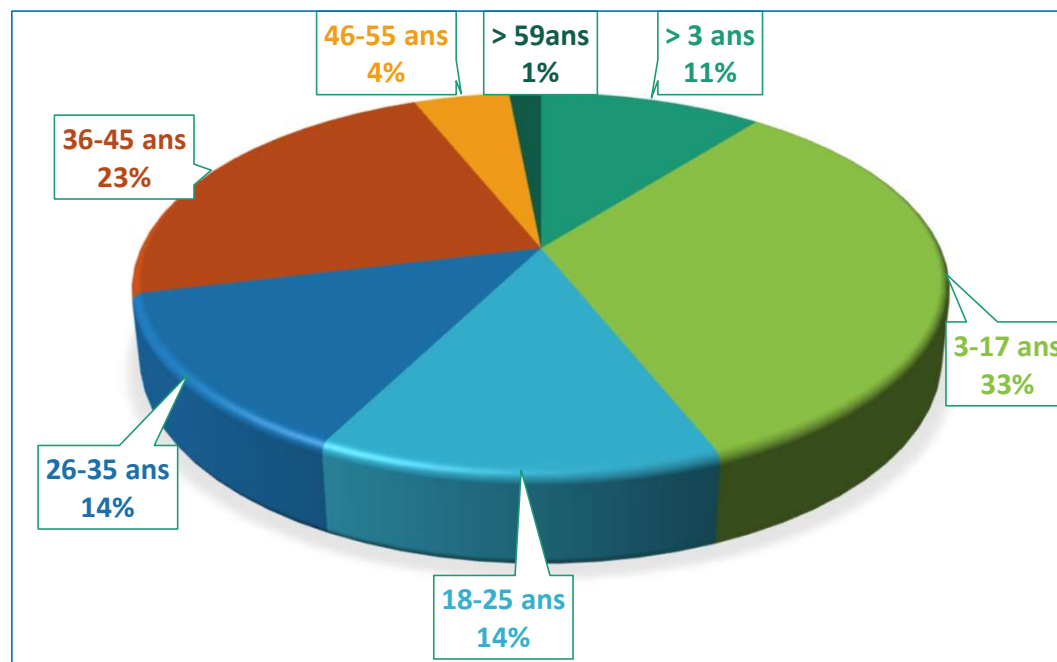


SITUATIONS FAMILIALES



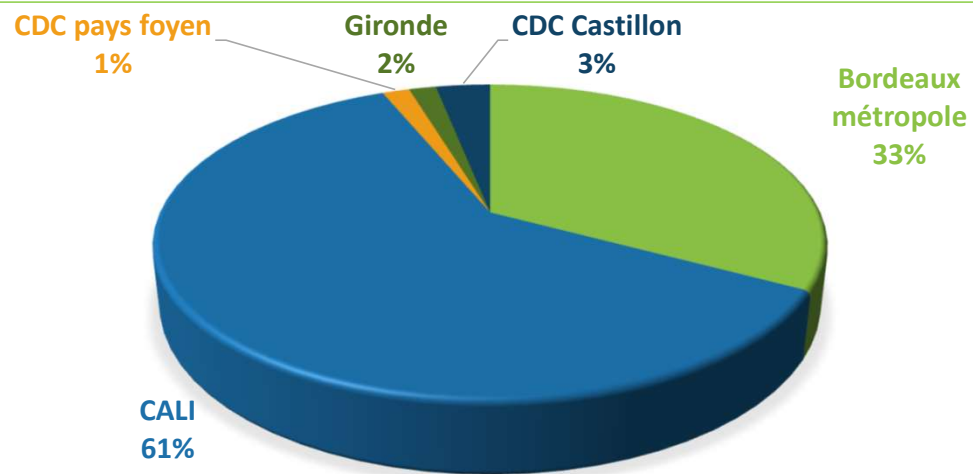
7 hommes seuls accueillis (10 en 2024), aucun couple sans enfant (idem en 2024), 2 couples avec enfants (1 en 2024), 14 familles monoparentales (17 en 2024). et 7 femmes seules (6 en 2024).
En 2025, 29 enfants ont été hébergés au CHRS.

AGES

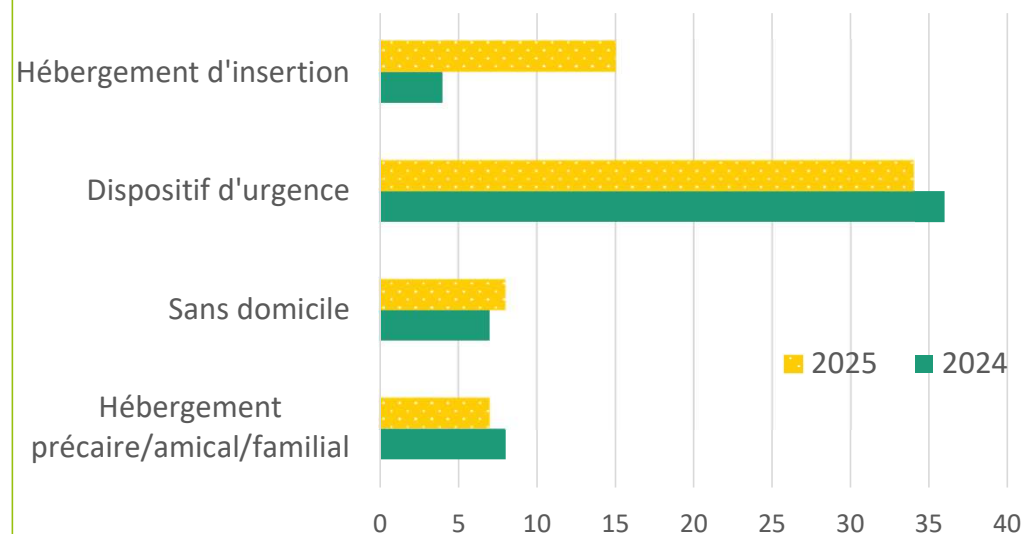


La diversité du public accueilli (enfants, jeunes adultes, adultes, personnes vieillissantes) nous amène à travailler différentes étapes du cheminement de l'individu (éducation, insertion, perte d'autonomie,...).

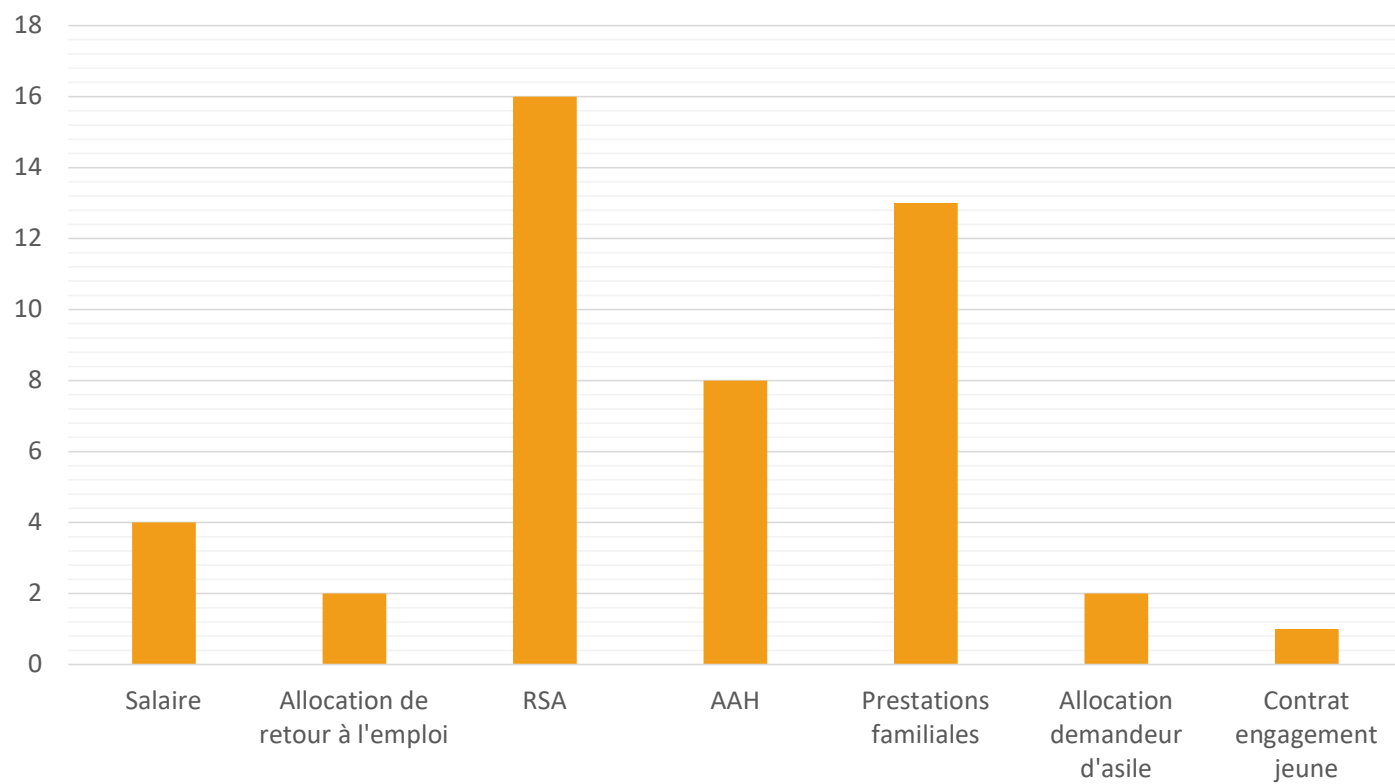
SITUATION HEBERGEMENT LOGEMENT AVANT L'ENTREE EN CHRS



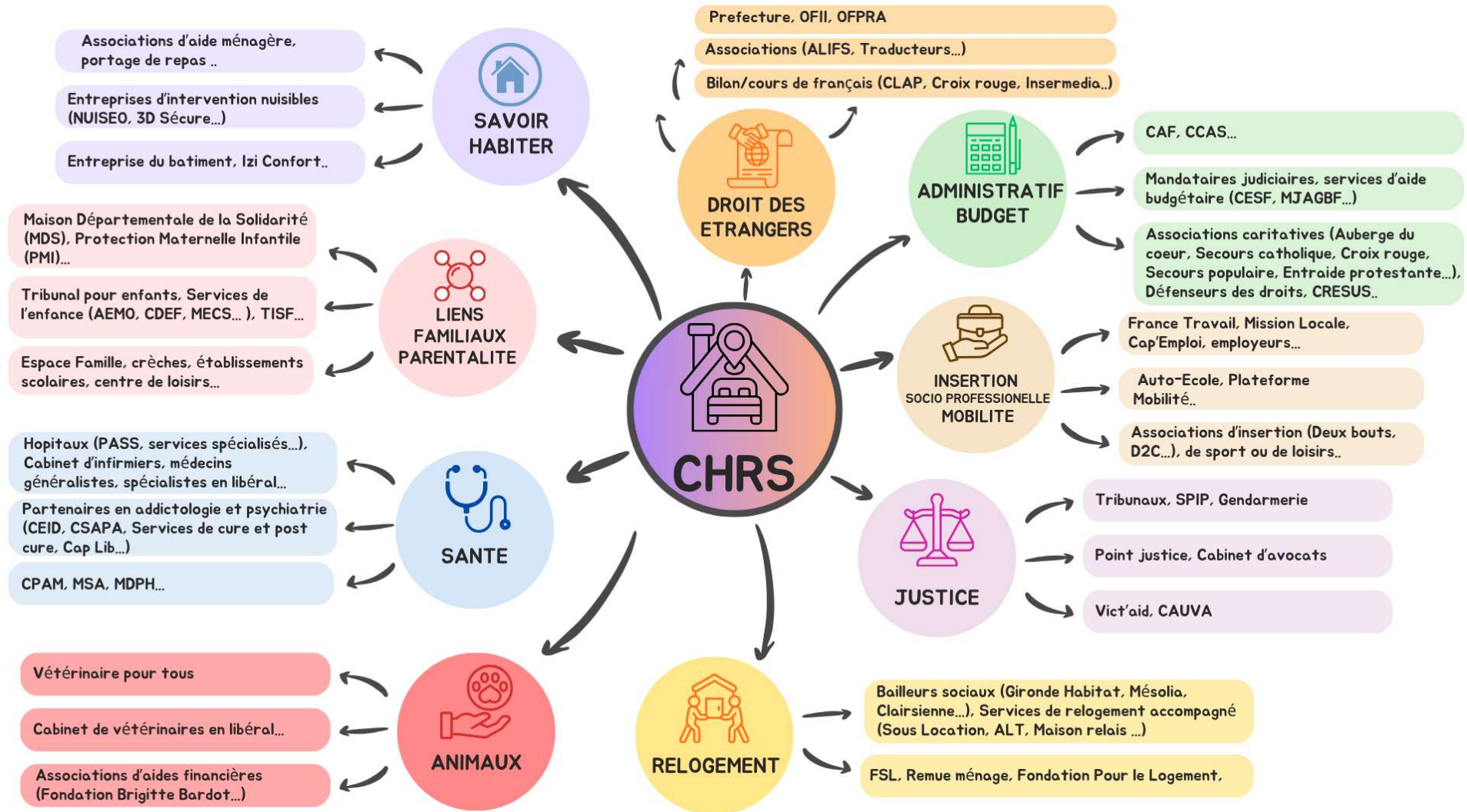
Comme en 2024, la majorité des personnes accueillies était préalablement hébergée au sein de dispositifs d'urgence au sein de la CALI. Nous notons tout de même une augmentation de personnes provenant de Bordeaux métropole.



TYPE DE RESSOURCE



RESEAU ET PARTENARIATS



EXEMPLE D'UN ACCOMPAGNEMENT de A à Z AU CHRS

A son arrivée :

*Evaluation conjointe
des besoins et attentes d'Ingrid*

- > Problématiques de santé importantes (addiction alcool, cannabis au quotidien, douleurs physiques importantes : estomac..)
- > Difficultés administratives et budgétaires. Dettes.
- > Réapprendre à investir un logement
- > Rupture des liens familiaux (décès récent de sa mère. Rupture de lien avec ses 2 enfants)



Sur les 3 premiers mois

*Amorce d'un accompagnement sur les difficultés rencontrées
Construction d'une relation de confiance*

- > Co-réflexion sur les troubles de voisinage importants
- > Echanges sur les absences aux RDV internes (CHRS) et externes (CSAPA, médecin..) liées à des troubles de la mémoire
- > Accompagnement dans les démarches administratives régulièrement mises à mal ou arrêtées par la perte répétée de documents administratifs ou de son téléphone.
- > Alerte autour des mises en danger (alcoolisations massives entraînant une vulnérabilité physique, psychique et sociale)

Bilan d'activité 2025 - CHRS Insertion



1^{er} janvier 2025 : Arrivée d'Ingrid au CHRS,
37 ans,

vit dans la rue depuis 10 ans,
bénéficie d'un accompagnement par le CSAPA (centre de soins,
d'accompagnement et de prévention en addictologie) Ch. Perrens,
Orientée au CHRS pour accéder à une mise à l'abri et une stabilisation
de vie, via un accompagnement social global.



Au fil des mois suivants



>>**SANTE** : Accompagnement vers un projet de cure (réalisée en juillet 2025)+ Reprise d'un suivi régulier et investi avec le CSAPA de Perrens + Passage infirmier au domicile pour observance et prise du traitement + Reprise des suivis de santé somatique (médecin traitant, spécialistes).

>Depuis août 2025 : Maintien de l'abstinence et stabilité psychique retrouvée

>>**BUDGET** : Accompagnement via le « faire avec » dans les démarches administratives et priorisation budgétaire. Limites dans les capacités d'apprentissage repérées. Accompagnement vers la mise en place d'une mesure de protection (curatelle renforcée en décembre 2025). Traitement des dettes pour retour à une situation administrative et budgétaire saine et actualisée.

>>**LIENS FAMILIAUX** : Reprise de contact avec les services sociaux pour reprise de lien avec sa fille (confiée au Département de la Gironde). Fils majeur.

>>**SAVOIR HABITER** : Mieux être physique et psychique permettant un soutien dans la réorganisation et l'entretien du logement et fin des troubles de voisinage



Février 2026

Instruction d'un
Contingent
Prioritaire pour
relogement
autonome
(sécurisé par la
curatelle et une
demande
SAMSAH auprès
de la MDPH)

Participation aux temps collectifs

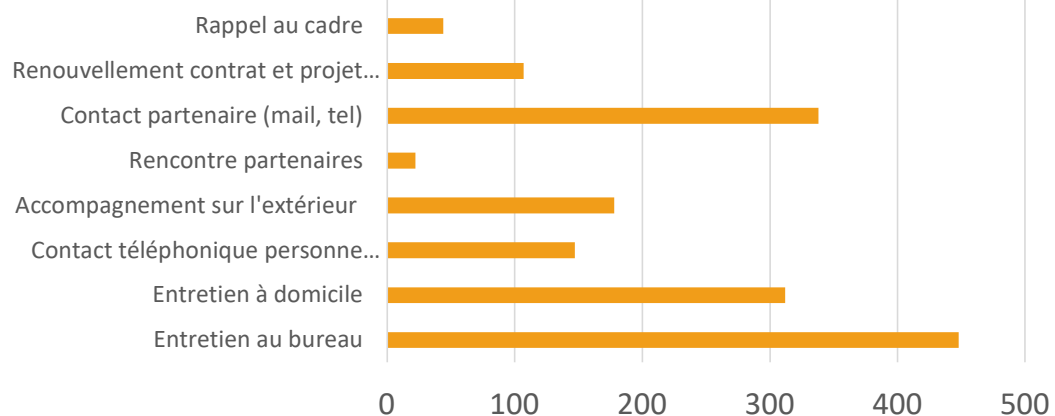
Repas et ateliers éducatifs
qui ont été des vecteurs
occupationnels efficaces
pour Ingrid
et qui ont participé à une
meilleure réassurance,
estime d'elle-même, et
valorisation dans ses
capacités de
socialisation

L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL: Une démarche de co-construction



Les chiffres cités peuvent définir **plusieurs actions différentes pour une même démarche** :

- *soit **des temps d'échanges éducatifs** pour tendre vers la mise en place plus concrète de démarches ou de suivis
- *soit **des accompagnements physiques**
- *soit **la constitution de dossiers**
- *soit **des temps de rencontre, d'échange et/ou d'orientation** vers les partenaires et/ou administrations compétents



- **760 entretiens** (bureau et visites à domicile) avec l'ensemble des personnes accompagnées
- **147 appels téléphoniques** passés avec les personnes accompagnées
- **178 accompagnements sur l'extérieurs** (RDV médicaux, administrations, gendarmerie,...)
- **360 contacts ou rencontres avec les partenaires**
- **44 rappels au cadre**: rappel des conditions d'occupation liées aux troubles du voisinage, non présence aux rdvs, hébergement de tiers, dégradation de locaux

L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL: L'accès aux droits



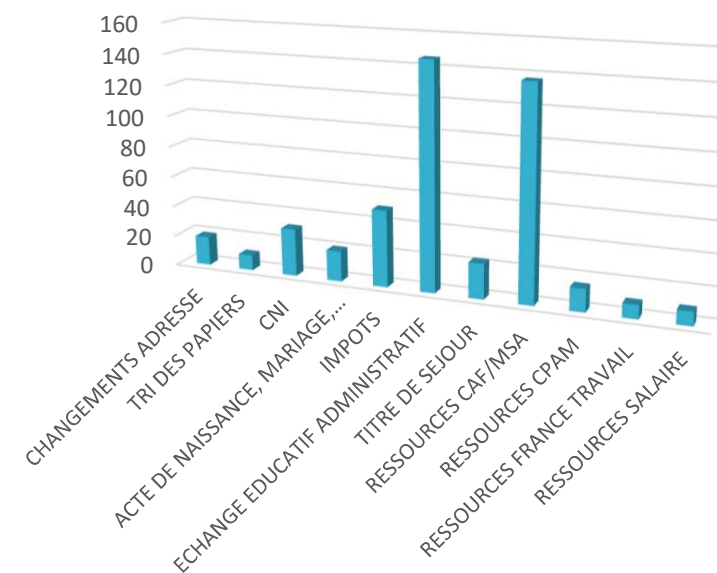
Le soutien dans les démarches administratives est une part majeure de notre accompagnement dans la mesure où les personnes accompagnées arrivent majoritairement dans une instabilité administrative importante (rupture de droits ou non accès à l'intégralité de leurs droits, actualisations non réalisées) :

Etat civil (réédition de carte d'identité, passeport, titres de séjour) : **74 démarches**.

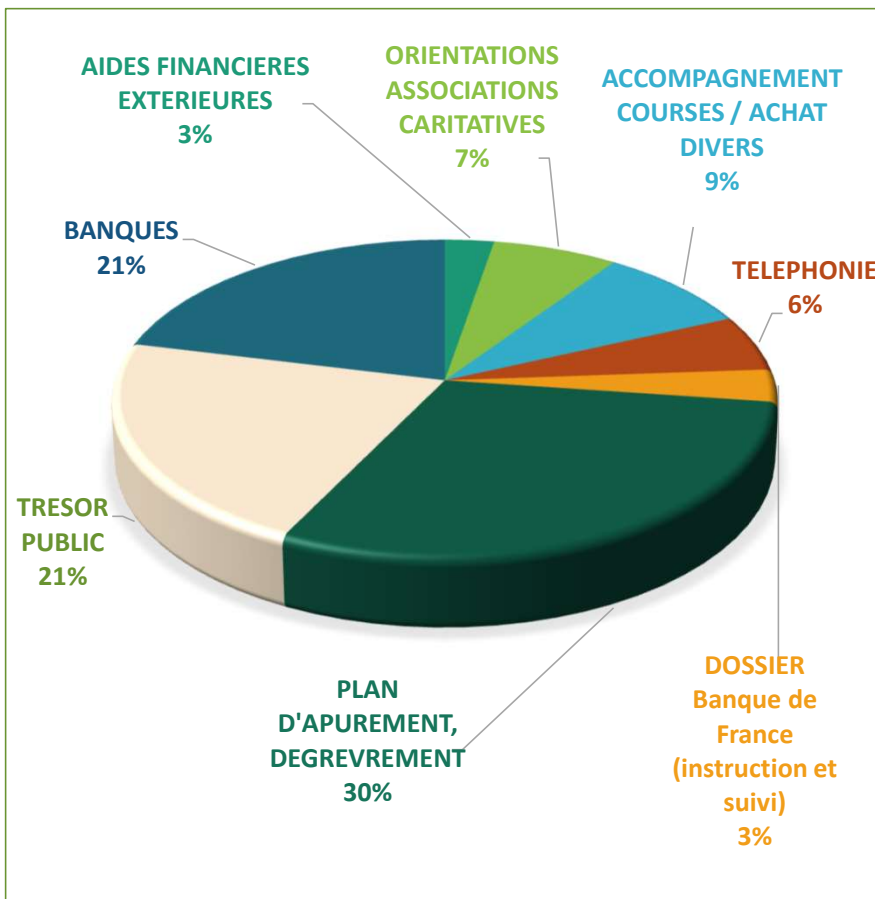
Ouverture de droits ou maintien des droits : **137 démarches** (avec pour objectif de faire-avec pour tendre ensuite vers l'autonomie)

Déclaration d'impôts (années précédentes + en cours) : **50 démarches**

146 Echanges éducatifs autour des démarches administratives : informations sur les droits, les administrations, l'intérêt de ces démarches (qui ne sont souvent pas la priorité des personnes accompagnées au vu d'un cumul de problématiques importantes auxquelles elles sont confrontées) ; accompagnement vers l'autonomie.



L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL: Le Budget



La stabilisation de la situation budgétaire est une condition nécessaire pour accéder à une stabilité sociale pérenne (subvenir à ses besoins primaires, éviter la spirale des dettes, accéder à des espaces de loisirs...) et ainsi tendre vers un projet viable de relogement.

150 entretiens éducatifs sont liés à l'accompagnement à la **gestion budgétaire** (création et maintien d'un budget équilibré, suivi des dépenses, traitement des dettes, etc)

La constitution de **dossiers de surendettement** : **11 démarches** (échanges éducatifs ou constitution de dossiers) pour permettre un rétablissement personnel ou un plan d'apurement auprès de la Banque de France

173 démarches liées aux remboursements de **plan d'apurement ou de dégrèvement** (responsabilisation des personnes via le traitement de leurs dettes tout en l'adaptant à leur budget souvent restreint)

9 orientations vers les référents de secteur (assistantes sociales Centre Communal d'Action Sociale ou Maison Départementale des Solidarités) pour des demandes d'**aides financières**

23 fiches de prescription vers des associations caritatives (secours alimentaires, vestiaires, hygiène etc.)

L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL: La Santé



91 démarches vers le soin en addictologie : L'équipe éducative accompagne les personnes via le principe de **réduction des risques** et/ou oriente vers **des services spécialisés en Addictologie** (Centre d'Etude et d'Information sur les Drogues (CEID), médecin traitant, Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA), Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation (CSMR), France addiction...)



142 démarches vers l'accès à un médecin traitant ou vers la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) ou entretiens éducatifs autour de la réassurance des personnes accompagnées vis-à-vis des démarches de soins, ou accompagnements physiques à des consultations médicales



198 démarches en lien avec **l'orientation et/ou l'accompagnement physique vers des spécialistes de santé** (dentistes, ophtalmologues, Infirmier libéral ...) et travail autour de la continuité de soin



66 démarches d'accompagnement à **l'ouverture ou au renouvellement de droits auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées**



103 démarches d'accompagnement à **l'ouverture ou la mise à jour des droits de couverture santé** (carte vitale, Complémentaire Santé Solidaire (CSS))



71 démarches concernant l'accompagnement des besoins liés au **soutien psychologique** : Entretien éducatifs en amont pour donner du sens à ces suivis, déconstruction des représentations liées à la santé mentale, prises de contact, accompagnements physiques (Centre d'aide psychologique du Libournais, Centre Médico Psychologique, psychologue libéral...)



147 échanges éducatifs sur la question du soin concernant :

- L'organisation des conditions **d'accueil et de maintien en fonction de l'état de santé de la personne** : Adaptation du logement en fonction des possibilités, mise en place d'infirmiers, d'aides à domicile...
- La prévention/Education à la santé : Informer sur **les droits et les professionnels de santé** du secteur, proposer un **bilan santé**, orienter vers les professionnels compétents.
- La réduction des risques (gestion des consommations au quotidien, prévention sur les mises en danger...) ou le désir d'abstinence (sevrage, post cure..)
- La valorisation de la personne (estime de soi, développement de la notion de « bien-être » : intervention d'une socio esthéticienne, ateliers sportifs, culturels et artistiques proposés en interne.

L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL : la Parentalité, la Famille

134 échanges et/ou démarches

49 entretiens autour du **soutien à la parentalité** (droits et devoirs parentaux, positionnement éducatif...)

34 accompagnements physiques ou lien avec des établissements scolaires, périscolaires ou de loisirs (présentation, inscription ou réunions avec des écoles, collèges, crèche, centre de loisirs...)

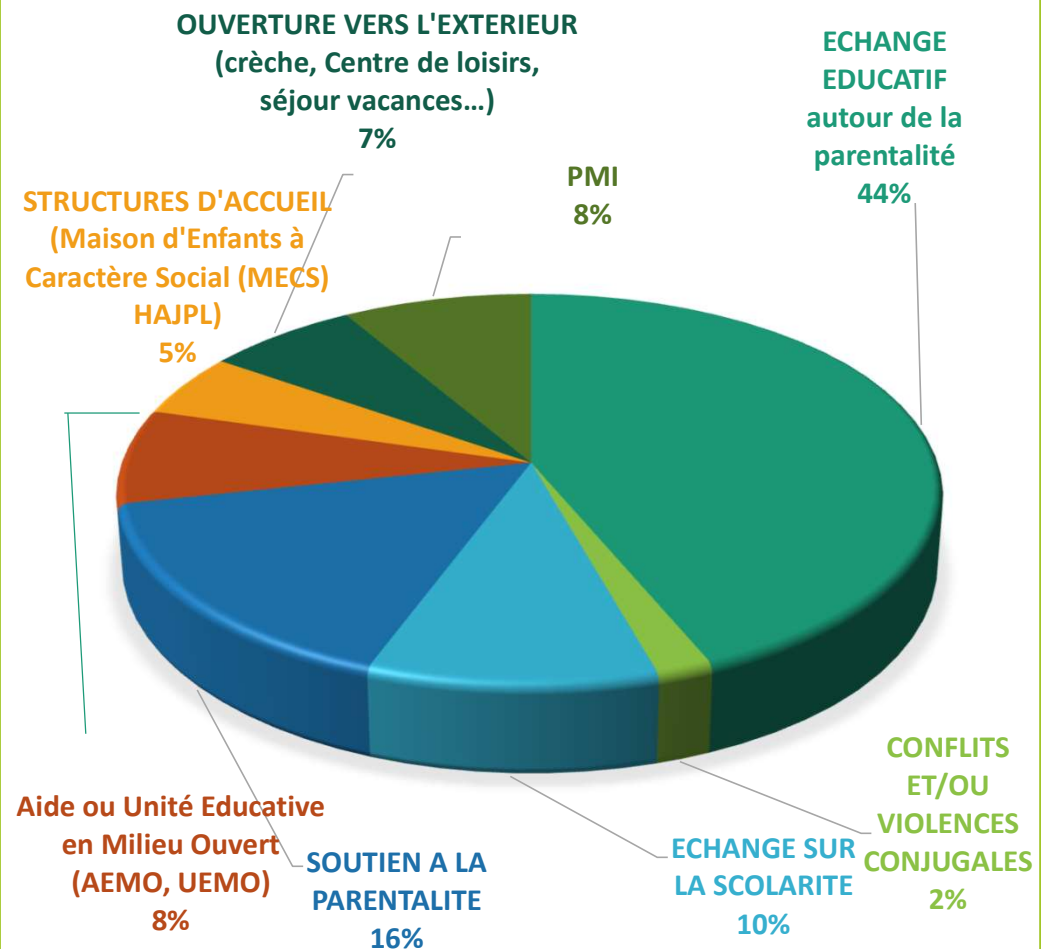
40 accompagnements et/ou échanges téléphoniques avec des services de protection de l'enfance (MDS, structures d'accueil, Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO)...).

6 échanges ou interventions autour des **conflits et/ou violences intrafamiliales**.

26 échanges et/ou accompagnements à la **Protection Maternelle Infantile (PMI)**.

37 échanges et/ou accompagnements à la **reprise ou au maintien des liens familiaux**.

20 échanges et/ou coordination avec **Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF)** ou **aides à domicile**.



FOCUS SUR L'ACCUEIL DES ANIMAUX

L'une des particularités du dispositif est **l'accueil des personnes avec leur animal de compagnie**. Cela pour plusieurs objectifs :

- Respecter l'individu dans son **lien affectif à son animal** (lutte contre la rupture affective)
- Accompagner sur le « **prendre soin de son animal** » et en ricochet « **prendre soin de soi-même** »

Et cette possibilité ouvre **d'autres axes d'intervention** :

- Accompagner sur **l'accès aux soins vétérinaires** (budget, aides financières via des associations spécialisées)
- Accompagner sur **l'hygiène du logement en lien à son animal**

Partenariats:

Le dispensaire Bordeaux

Vétérinaire pour tous

Fondation Brigitte Bardot



L'INSERTION PROFESSIONNELLE

La Conseillère en Insertion Professionnelle a reçu 22 personnes accueillies sur le CHRS. La majorité des résidents du CHRS se confrontent à un **cumul de freins à l'accès à l'emploi** (santé, manque d'expérience, mode de garde, ...)

Concernant les problèmes de **santé psychique associés à des addictions et malgré** des suivis sanitaires dans ce cadre, ces troubles demeurent des freins à l'insertion professionnelle classique et même parfois adaptée, tant les suivis ne sont pas suffisamment continus par manque de moyens dans le domaine de la santé.

L'inscription à France Travail est nécessaire en vue d'instruire des demandes de financements : **permis de conduire**, conventions de stage afin d'effectuer des **immersions** mais aussi être en accord avec la loi sur le plein emploi qui vise à **renforcer l'accompagnement vers l'emploi durable**.

Les freins sont multiples : la **santé**, le **décrochage scolaire**, le **parcours de rue**, la **barrière de la langue** et l'**instabilité**.

Il s'avère qu'après les premières rencontres, les projets changent. **Leur motivation fluctue et les intentions se télescopent avec leurs empêchements**. Il convient donc de respecter leur temporalité et de s'adapter à ces fluctuations. Parfois au cours de leur hébergement, l'accompagnement professionnel s'arrête puis reprend.

La CIP a **orienté 6 personnes vers les structures IAE (Insertion par l'activité économique)** principalement à la Ferme Deux Bouts à Vayres et Isle et Dronne à Porchères.

Avec chaque personne, **un CV est rédigé** afin de retracer leur parcours professionnel. L'essentiel est de coconstruire les outils nécessaires à une **éventuelle reprise d'activité**.

La plus grande difficulté avec ce public est l'adhésion sur le moyen terme car il fait face à une accumulation de problématiques et l'emploi peut être tour à tour une priorité puis anecdotique.

L'INSERTION PROFESSIONNELLE: Les chiffres

27 orientations vers la CIP dont 22 personnes accompagnées sur l'année 2025

5 personnes orientées vers la **plateforme mobilité** (passation du permis, location de scooter, cours de remise en selle)

3 personnes en emploi dans un **Atelier Chantier Insertion** (ACI) à la Ferme Deux Bouts à Vayres,

1 en **CDI intérim** chez Froneri à Vayres,

1 **création d'entreprise** dans le domaine du WEB

2 **visites d'ESAT** (Établissement et service d'accompagnement par le travail) à Saint Denis de Pile et à Mérignac

1 accompagnement vers l'**EPNAK** (Etablissement de Pré-orientation et de réadaptation professionnelle) implanté à Bordeaux

1 accompagnement vers le dispositif **Handamos** (plateforme inter-associative d'emploi accompagné) en étroite collaboration avec France Travail

2 orientations vers le **CLAP** (plateforme d'évaluation et d'orientation linguistique)

2 orientations vers le dispositif **D2C**

1 orientation vers la **Mission Locale**

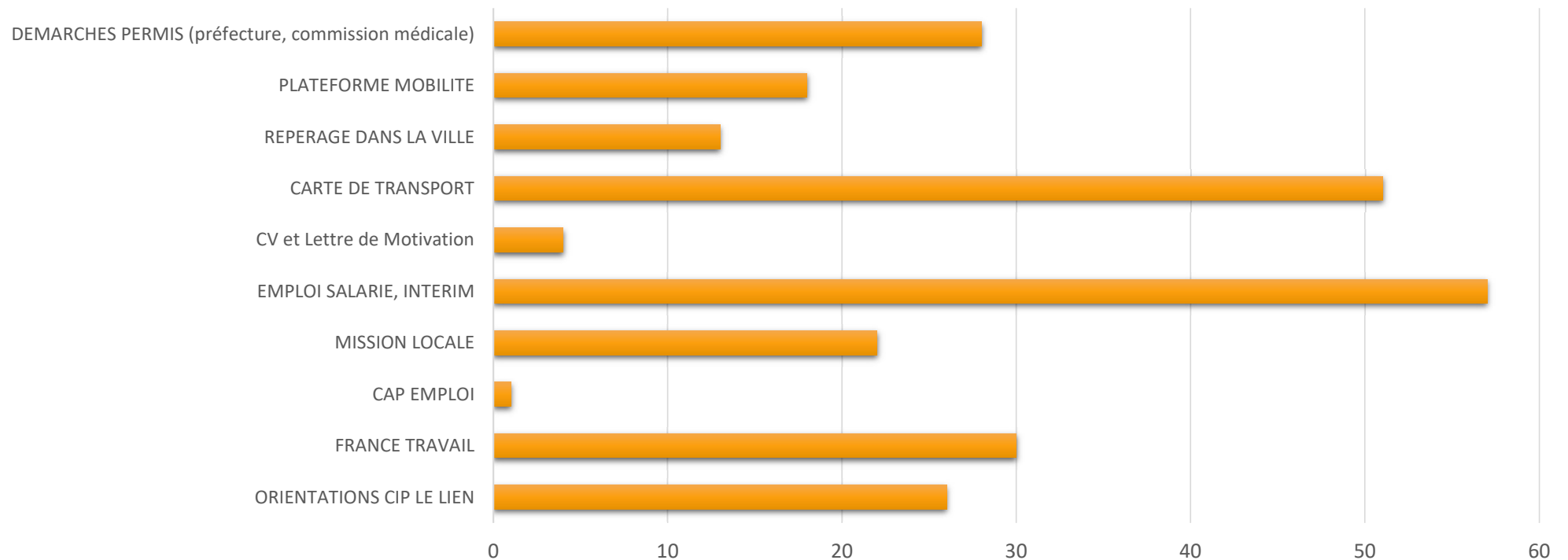
1 accompagnement vers une formation collective en prévision d'intégrer la Formation petite Enfance (CAP) au **GRETA** à Libourne

5 personnes rencontrées qui font face à de gros problèmes de santé incompatibles avec une reprise d'emploi immédiate.



L'INSERTION PROFESSIONNELLE: Les démarches

*L'insertion socioprofessionnelle se traduit par une **large diversité de types d'accompagnement**, passant par des démarches très concrètes administratives à tout un travail d'ouverture vers l'extérieur.*



L'INSERTION PROFESSIONNELLE: Les ménages sortis

5 accompagnements effectués par la CIP sur 10 ménages sortis en 2025

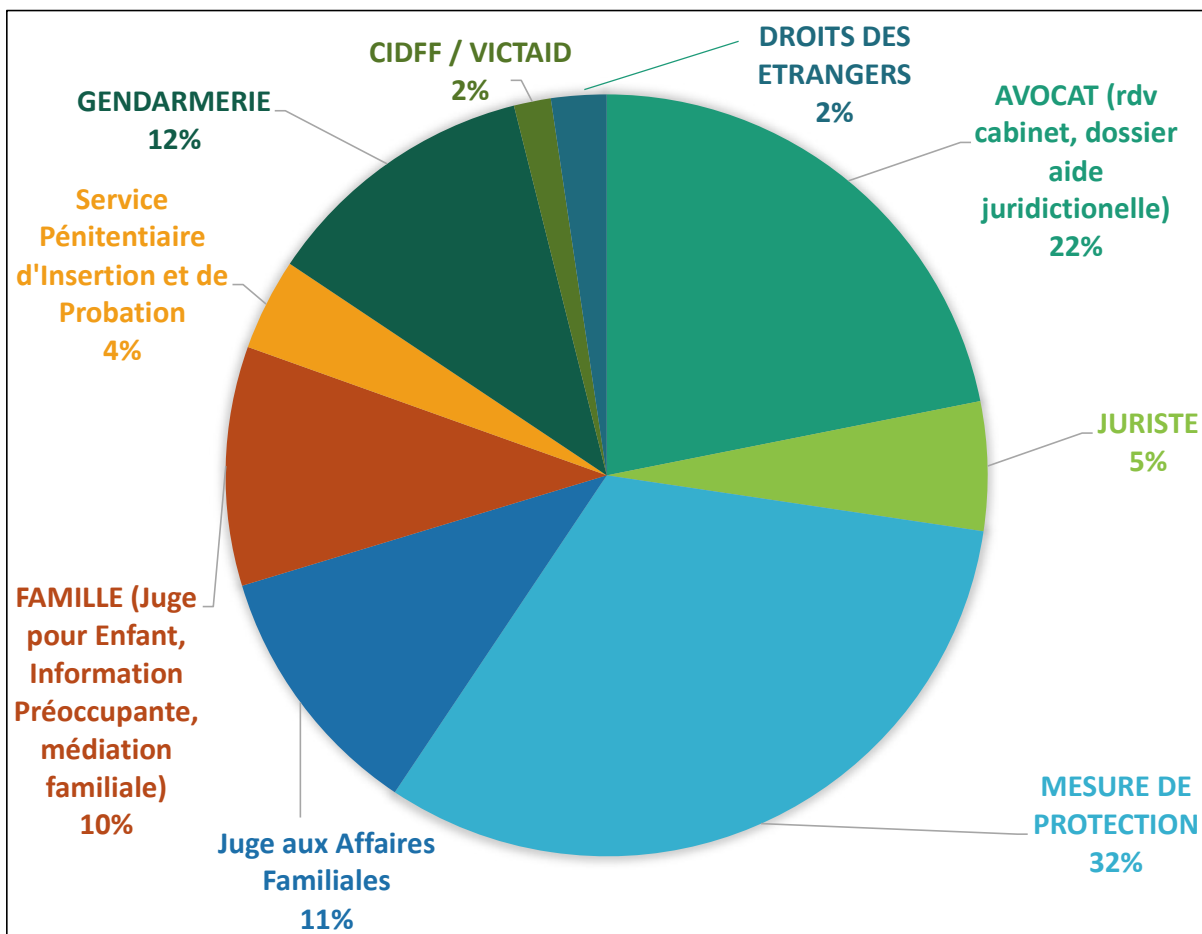
Plusieurs démarches (rencontres, recherches, action, appels etc.) pour une même personne parfois:

- **1 orientation** vers le **PLIE**
- **1 formation « amorce de parcours »**. Formation durant laquelle cette personne a effectué des stages au magasin « La Foir fouille » qui a débouché sur un CDD.
- **3 orientations** vers **Tremplin 2000** :
 - ✓ 1 a ensuite débouché sur un CDD à la mairie de Libourne (cantines des écoles) avec création de carte solidaire
 - ✓ 1 autre personne orientée vers T2000 qui a abouti à un CDD au collège d'Arveyres.
 - ✓ Orientation vers T2000 qui a abouti à un CDD dans une maison seniors.
- **1 transfert vers la Mission Locale de Bassens.**
- **1 orientation vers la plateforme mobilité** pour le passage du **permis de conduire.**

INDICATEURS CPOM : S'assurer de l'activation des leviers d'accompagnement nécessaires à l'accès vers l'emploi.

Nombre d'adultes sortis avec emploi (ou formation) sur l'année : 5 (*1 en 2024*) sur 12 adultes sortis. *5 ont travaillé pendant leur séjour et 2 sont sortis avec un emploi.*

LA JUSTICE



41 démarches autour de l'accompagnement lié à une mesure de protection. Dès lors que nous évaluons avec la personne une non capacité d'apprentissage à devenir autonome dans sa gestion administrative et budgétaire, nous l'accompagnons dans des demandes de mise sous protection (curatelle renforcée en majorité) afin de sécuriser leur situation en vue d'un relogement autonome.

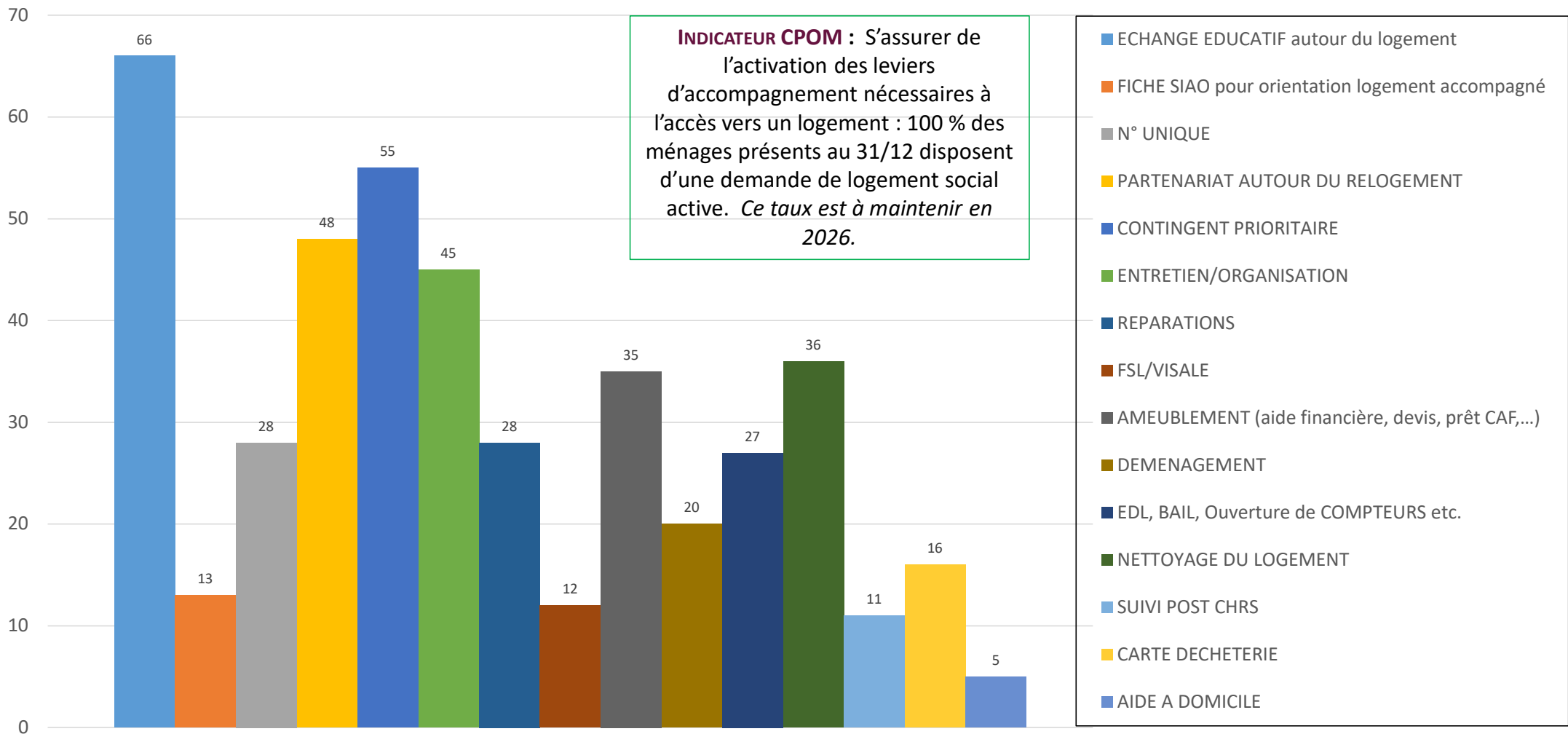
5 échanges ou démarches avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation : le suivi pénitentiaire peut être existant ou mis en place pendant l'hébergement au CHRS. (rencontres, bracelet électronique...)

62 accompagnements physiques ou dans l'instruction de dossiers (aide juridictionnelle) ou lien avec des avocats et/ou juristes et/ou tribunaux (dans le cadre d'audience JAF, JE, au pénal..)

15 démarches en lien avec la gendarmerie (accompagnement au dépôt de plainte par exemple).



PREPARER LA SORTIE: LE RELOGEMENT



L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

En 2025, 7 réunions d'expression ont permis de rassembler les personnes accompagnées sur leur lieu d'hébergement, soit 3 réunions pour les familles (Marne et Bordes) et 3 réunions pour les personnes seules (Thiers). Celles-ci ont eu lieu en janvier, avril et octobre 2025 dont une réunion en juin sur la restitution des nouvelles règles Résidences liées à la liberté d'aller et venir.

Participation: - 50% des familles présentes sur 4 à Bordes/Marne
 - Entre 1 et 3 résidents présents sur 10 à Thiers



Thématiques abordées de façon transversale aux 3 résidences:

- ▶ Présentation de la fiche de signalement des évènements indésirables
- ▶ Présentation du Bilan personnel
- ▶ Présentation du nouveau format du Projet Personnalisé
- ▶ Equipements : Demande d'ajouter une lumière à détecteur de mouvement: mise en place impossible car coté rue (espace public)
- ▶ Echange autour de ce temps d'expression qui aura lieu tous les 3 mois et présentation des résultats des questionnaires de satisfaction
- ▶ Modalités d'information d'un départ / arrivée d'un nouveau professionnel: affichage et information orale
- ▶ Modalités d'expression des résidents en cas de difficultés avec un professionnel => mise en place d'une « boîte à expression » anonyme
- ▶ Plainte du voisinage extérieur à la Résidence: vigilance sur le bruit
- ▶ Modification des règles d'occupation des Résidences (horaires de visites, alcool dans les parties communes): consultation
- ▶ Echange sur la définition de la violence, les conduites à tenir et qui prévenir
- ▶ Echange sur la Charte des droits et des libertés des personnes accueillies sur un modèle Facile à Lire et A Comprendre (FALC)
- ▶ Idées d'activités et de sorties: repas annuel, atelier repas, atelier bien être, mise en place de l'atelier interne « ca bouge au Lien »
- ▶ Présentation du temps de rencontre (nouvelle forme du Conseil de Vie sociale (CVS)) avec la direction, de son contenu, de son intérêt, de l'élection des délégués

L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES: Temps de rencontre avec la direction (ex-Conseil de la Vie Sociale)

1 temps de rencontre (nouvelle forme du Conseil de Vie sociale (CVS)) avec la direction en novembre 2025,

Invitation de **l'ensemble des résidents du CHRS**

Suite au dernier procès-verbal du CVS du 5/06/2025, il a été décidé de manière collégiale (entre les représentants de l'association et ceux des résidents) que le CVS actuel évolue vers des « **temps de rencontre avec la direction** » réunissant les services **CHRS URGENCE-STABILISATION-INSERTION**, et pour lesquels il faut nommer des représentants (porte-paroles) par service.

Après échange, les quatre résidentes présentent leur candidature pour cette fonction.

Ces réunions auront lieu **3 fois par an**.



L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES: Retour sur les questionnaires de satisfaction

L'ACCOMPAGNEMENT: Résultats du questionnaire (janvier 25 en CHRS 80 places): 29 réponses

Bienveillance (respect des choix et des besoins): 65,5%

Fonctionnement du CHRS : 93,1%

Droits et libertés: 55,2%

Invitation au groupe d'expression: 69%

Concertation liée au fonctionnement, règlement: 86,2%

Accompagnement aux démarches administratives: 62,1%

Accompagnement aux démarches de santé: 58,6%

Accès et maintien emploi/formation: 52%

Soutien à la parentalité: 58,3%

Relogement: 50%

Cadre de vie: 55,2%

Bâtiment/Résidence: 58,6%

Quartier: 55,2%

Activités: 48,3%

Vie citoyenne: 51,7%

Développement du pouvoir d'agir: 55,2%

Travail avec les partenaires: 69%



L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES: Retour sur les questionnaires de satisfaction

DROIT ET LIBERTES: Résultats du questionnaire (avril 25) dans le cadre de l'ex CVS (CHRS 80 places): 40 réponses

Respect des attentes: 92,5%
Explication/Compréhension des démarches : 95%
Informations liées à la personne de confiance: 80%
Information sur droit au départ volontaire du dispositif: 87,5%
Information sur la consultation du dossier: 85%
Libertés d'aller et venir : 90%
Respect de la vie privée: 95%
Respect de la confidentialité: 95%
Propreté du lieu de vie: 92,1%
Sentiment de sécurité: 89,5%
Prise en compte de vos réclamations: 91,9%
Respect des liens familiaux: 89,5%
Respect/considération: 85%
Acte de violence de la part d'une autre personne accompagnée: 26,3%
Liberté de religion: 94,4%
Respect de l'autorisation à l'image: 92,3%
Liberté de voir un médecin: 97,4%



L'ACCUEIL: Résultats du questionnaire (septembre 25 en CHRS insertion): 8 réponses

Propreté: 3,5/5
Fonctionnalité: 4/5
Equipements: 4,3/5
Qualité de l'accueil: 4,8/5
Informations techniques: 4,4/5

LA GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS



*La **gestion des plaintes et des réclamations** fait partie intégrante des droits des usagers et c'est une exigence de la Haute Autorité de Santé au travers des différents référentiels.*

*L'ESSMS **organise** le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. Il **communique** sur le **traitement** des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. Les professionnels **analysent en équipe** les plaintes et les réclamations et mettent en place des **actions correctives**.*

LA GESTION DES EVENEMENTS INDÉSIRABLES et DES EVENEMENTS INDESIRABLES GRAVES

2 événements indésirables (EI):

- Crevaisson de 2 pneus par coups de couteau sur véhicule de service => dépôt de plainte pour signifier la récurrence de l'évènement et bénéficier de davantage de passage de la gendarmerie et/ou demande de pose de camera par la ville
 - Défaut de rédaction protocole désinfection punaises de lit => Ecrit
- Aucun événement indésirable grave (EIG) ni fait de **maltraitance** n'a été enregistré. L'ensemble des professionnels a été sensibilisé en 2025, ainsi que la mise en place d'outils dédiés au recueil, au traitement et à l'analyse de ces situations, ceci dans le but d'améliorer la traçabilité et de renforcer la culture de la gestion des risques.

24 plaintes et réclamations et 3 réclamations du voisinage du quartier :

1 liée à la sécurité des biens: vol d'argent dans un logement laissé ouvert

1 liée à l'intendance

- Odeur d'urine dans les parties communes: vigilance sur les chiens
- Maintenance fonctionnement toilettes: appel à Libourne Hygiène

17 liées aux problèmes relationnels entre PA (réclamations, troubles, agression verbales ou physiques, non respect de l'intimité)

- Allers et venues de personnes extérieures avec conduites transgressives, nuisances sonores inadaptées et à risques (dans 2 résidences)
- Aboiements de chien

3 liées à la sécurité des personnes (intrusion)

3 de la part du voisinage du quartier (cris d'adultes et d'enfants dans la cour commune, élagage bruyant et bruit du sèche linge): médiation

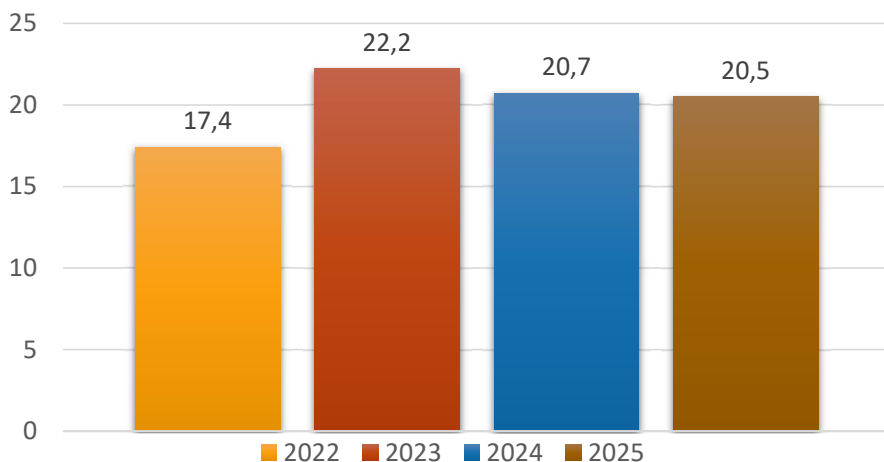
REPONSES APPORTEES:

- Médiations
- Demande de vigilance accrue lors du passage des rondes le soir avec appel des forces de l'ordre si nécessaire
- Rappel des règles en l'absence des professionnels si urgence/insécurité (contacter le Centre d'accueil d'urgence, SAMU, Pompiers, Gendarmerie)
- Rappel sur les conditions d'occupation en collectivité (règles de vie, troubles du voisinage etc.)
- Changement de la porte des communs
- Protocole de réparations (nombre d'interventions avant appel à un professionnel etc.)

DUREE DE SEJOUR DES MENAGES SORTIS



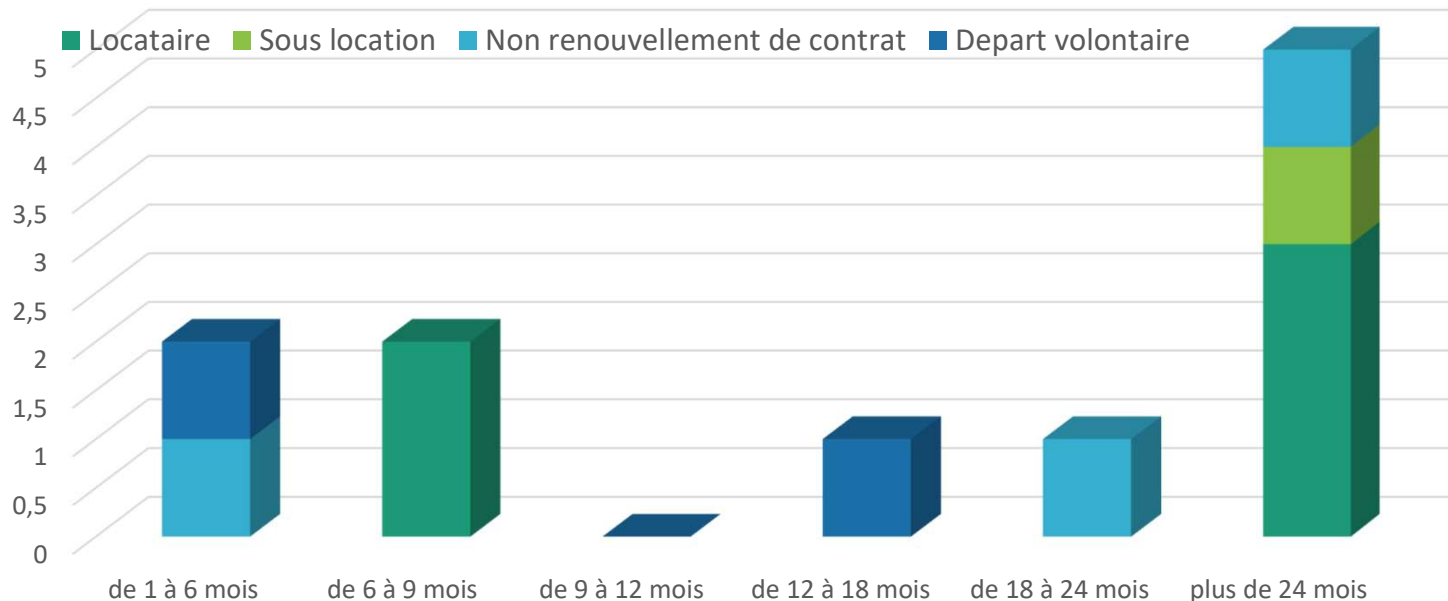
La moyenne de **durée de séjour** des ménages sortis est à **20,52 mois** (20,71 mois en 2024):



L'explication des **durées de séjour supérieures à 30 mois** :

- Femme seule: **31,7 mois d'accueil** : dont **13 mois de délai de relogement** (Contingent Prioritaire (CP) enregistré sur SYPLO le 30/10/23, reconnu prioritaire le 22/11/23, proposition de logement social le 26/12/24, relogement le 09/01/2025) : situation globale compliquée nécessitant un long travail (problème de gestion administrative et de troubles de voisinage qui a duré dans le temps).
- Famille de 2 sœurs et 2 enfants : **35,8 mois d'accueil** : dont **19 mois de délai de relogement** (CP enregistré sur SYPLO le 21/04/23, reconnu prioritaire le 9/06/23, proposition de logement social le 14/10/24, relogement le 16/01/2025): De plus, le délai d'officialisation de divorce de l'une des sœurs a été long car elle était encore mariée quand elle est entrée au CHRS.

MOTIFS DE SORTIE



Les **sorties dites positives** (locataire ou dispositif d'insertion traduisant une suite de parcours résidentiel adaptée aux besoins du ménage) se situent dans un délai supérieur à **30 mois d'accompagnement**, le temps nécessaire à l'amélioration des situations (démarches vers le soin, travail autour du budget, de l'occupation d'un logement ...), ainsi qu'à la recherche d'une solution de relogement adapté ou l'attente de l'attribution d'un logement social.

10 ménages (12 en 2024) ont quitté le dispositif soit 22 personnes (20 en 2024) :

5 ménages (5 en 2024) sont devenus locataires en titre dans le parc social via le Contingent Prioritaire

1 personne a intégré un logement social via sa compagne

2 ménages sont sortis vers des logements accompagnés (1 en Maison Relais et 1 aux LHSS)

2 ménages (4 en 2024) ont fait l'objet d'une fin d'hébergement pour non-respect du règlement et/ou du contrat de séjour (squat, troubles nuisant à la sécurité et au semi-collectif, attitude menaçante vis-à-vis des salariés) et non-adhésion à l'accompagnement

INDICATEURS CPOM :

S'ASSURER DE LA FLUIDITÉ DE LA STRUCTURE EN MAÎTRISANT LES DURÉES DE SÉJOUR

		2023	2024	2025
Réduction de l'accueil des personnes accueillies dont la durée de séjour excède 18 mois sans évaluation sociale active et demande de logement social	Pourcentage des personnes présentes au 31/12 dont la durée de séjour est supérieure à 18 mois	35%	47%	30%
	Sur le total des personnes présentes au 31/12 dont la durée de séjour est supérieure à 18 mois : pourcentage de personnes à droits complets ayant déposé une demande de logement social	100%	100%	100%
Réduire les séjours de très longues durées	Pourcentage des personnes présentes au 31/12 dont la durée de séjour est supérieure à 36 mois	0%	0%	0%

INDICATEURS CPOM : FAVORISER LES SORTIES POSITIVES

		2023	2024	2025
Suivre les sorties effectuées dans l'année et la nature des dispositifs de sortie	Nombre de personnes sorties sur l'année N / nombre de places sur l'année N	42%	58,0%	66%
	Nombre de personnes sorties vers un logement de droit commun (parc privé ou social) sur l'année N / nombre de personnes sorties sur l'année N	44%	36%	64%
	Nombre de personnes sorties vers un logement adapté sur l'année N / nombre de personnes sorties sur l'année N	25%	0%	4%
	Nombre de personnes sorties vers un autre dispositif d'hébergement sur l'année N / nombre de personnes sorties sur l'année N	6%	9%	4%
	Nombre de personnes sorties sans solution sur l'année N / nombre de personnes sorties sur l'année N	25%	18%	24%
	Nombre de personnes sorties « autres » (dispositif sanitaire, médico-social...) sur l'année N / nombre de personnes sorties sur l'année N	0%	0%	0%

Garantir un travail en collaboration avec les SIAO pour la prise en charge des situations complexes	Nombre de refus d'une orientation par la structure pendant l'année N / nombre d'orientations SIAO pendant l'année	8 %	4%	15%
	Nombre de refus d'une orientation par le ménage pendant l'année / nombre d'orientations SIAO pendant l'année	0%	13%	0%

FOCUS : L'ACCOMPAGNEMENT DE PERSONNES ALLOPHONES EN CHRS INSERTION

Le dispositif a accueilli en 2025 un nouveau type de public : **les réfugiés ukrainiens avec un besoin d'accompagnement global.**

Les constats repérés auprès de ces personnes peuvent se transposer plus largement à l'ensemble des personnes non francophones que nous accompagnons.

L'accueil des allophones avec toutes les spécificités que cela induit (barrière de la langue, transculturalité, parcours multi-traumatique) a mis en lumière la difficulté de proposer un accompagnement adapté et est venu soulever les interrogations suivantes :

> Comment évaluer, accompagner, réfléchir ensemble quand on ne parle pas la même langue ?

Dénuée à l'heure actuelle d'autres outils plus performants que les traducteurs numériques, l'équipe fait le constat d'échanges plus en surface avec les personnes accompagnées allophones ;

> Comment évaluer objectivement des fonctionnements individuels ou familiaux liés aux us et coutumes, sans risquer de faire l'amalgame entre « normes non-occidentales » et dysfonctionnements comportementaux ?

> Quelles solutions sanitaires proposer à ces personnes grandement fragilisées par leur parcours spécifiques (contexte politique dans leur pays d'origine, déracinement géographique et familial, traumatismes associés), par une barrière de la langue (là où un accompagnement thérapeutique est basé sur le langage), et un contexte sanitaire français dégradé ?

> Comment accompagner l'insertion sociale et professionnelle des personnes allophones dans un système de formation français pas toujours adapté (manque de place pour des cours de français) ?

Aussi, notre expérience sur ces dernières années à travers l'accompagnement de personnes allophones nous a fait analyser et repérer des axes d'amélioration auxquels nous pourrions accéder :

- nous former sur la transculturalité : sa réalité et ses enjeux
- solliciter davantage d'interprètes dans les phases charnières de l'accompagnement de ces personnes (dans la réalité des limites budgétaires)
- tendre vers une meilleure prise en charge sanitaire de ce public fragilisé par son parcours migratoire
- tendre vers un accompagnement socio-professionnel plus adapté à leur situation (cours de français, formation adaptée)



FAITS MARQUANTS 2025

Arrêt maladie d'un professionnel: Arrivée/départ de 2 professionnels au sein de l'équipe

Accompagnement de parcours migratoires (familles africaines, ukrainiennes) avec des histoires de vie compliquées

Groupes de travail inter CHRS en Nouvelle Aquitaine

Préparation évaluation Haute Autorité de Santé HAS CHRS 80 places

Démarche globale de réécriture de projet d'établissement

Gros travaux de rénovation des logements

Plusieurs interventions liées à l'invasion de punaises

Mise en place d'un atelier d'activités transversal à tous les dispositifs de l'association « Ca bouge au Lien »



LOISIRS, SPORT, CULTURE

112 démarches
liées aux activités
proposées en
interne

28 orientations vers des
activités sociales
culturelles ou de loisirs







Bilan d'activité 2025 - CHRS Insertion







Bilan d'activité 2025 - CHRS Insertion





PERSPECTIVES 2026



Poursuite de la réalisation des objectifs liés au Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) signé en 2022, prolongation du CPOM d'1 an à la demande de la DDETS



Evaluations selon le référentiel de la Haute Autorité de Santé en septembre 2026



Finalisation de la réécriture du projet d'établissement