



RAPPORT D'ACTIVITE 2020



SOMMAIRE

Chiffres clés de l'activité LAHSo sur l'année 2020	P.3
Mot d'introduction de la présidente et de la direction générale	P.4
Partie 1 : Bilan transversal de LAHSo	P.5
1. La vie de LAHSo : ce qui a été remarquable en 2020	P.5
• Faire face à la crise sanitaire : Entre réponse à l'urgence et continuité de service	P.5
- <i>Piloter la crise</i>	p.5
- <i>Assurer nos missions de base ou comment assurer la continuité de service</i>	p.5
- <i>Répondre à l'urgence : au coeur de la crise, ouverture d'un tiers lieu</i>	p.5
- <i>Fabrication de masques à l'atelier textile</i>	p.5
• LAHSo investit dans la mise en oeuvre des grandes politiques nationales en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle	P.6
- <i>Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté</i>	p.6
- <i>Plan quinquennal du "logement d'abord"</i>	p.6
- <i>Emploi d'Abord</i>	p.6
- <i>Déménagement du CHRS Riboud</i>	p.6
- <i>Hébergement d'urgence : Le renfort d'hiver</i>	p.7
• Changements de pratiques et innovation au service du renforcement du pouvoir d'Agir, toujours la ligne de direction du projet associatif	P.7
- <i>La participation des personnes accompagnées</i>	p.7
- <i>Les effets et impacts observés</i>	p.7
- <i>La Pair aidance au Point Accueil : Essaimage d'une pratique</i>	p.7
- <i>Fabriquer ensemble</i>	p.8
2. Nos constats à l'issue de l'activité 2020	P.9
• Le besoin d'expertise pour répondre au plus près des besoins des usagers	P.9
• Vieillesse et précarité : un véritable enjeu social	P.9
• La crise COVID, un vecteur de précarité économique et sociale important	P.9
3. Nos perspectives pour 2020 et les années à venir	P.10
• Renforcement de la participation au sein de l'association et ses services	P.10
• La Matériauthèque devient la Réserve de Matériaux du Grenier	P.10
• Le SPLIF (Site Polyvalent Lyonnais pour l'Insertion et la Formation)	P.10
• Un accueil de jour spécifique pour les femmes et leurs enfants	P.11
• Recherche universitaire "Du CHRS Riboud au logement autonome"	P.11
Partie 2 : Bilan de l'activité de nos établissements en 2020	P.12
• L'hébergement et le logement	P.13
• Service Habiter	P.28
• L'insertion professionnelle	P.33
• L'accueil de jour	P.38
• La petite enfance	P.42
Partie 3 : Les moyens de notre action	P.44
• Le service de la maintenance	P.44
• Communication	P.46
• Nos ressources humaines	P.46
Remerciements	P.47



Chiffres clés

1 700 personnes accueillies

accompagnées ou hébergées grâce aux professionnels de LAHSo



173 ménages accompagnés vers et dans le logement, soit 260 personnes

par le Service Habiter

10 121 passages

à la permanence du Point Accueil



75% de sorties dynamiques

pour 44 salariés en poste d'insertion au Grenier

43 enfants accueillis à la Crèche Prévert

(dont 21 en provenance du CHRS)



439 personnes hébergées en CHRS

Riboud : 93 hommes hébergés

La Charade : 104 femmes et enfants hébergés

La Charade Urgence / Mise en sécurité de femmes victimes de violences : 53 femmes et enfants

Accueil et Logement : 100 personnes hébergées, couples ou pères avec ou sans enfants

Renfort d'Hiver : 89 personnes hébergées

104 personnes accompagnées dans le cadre du job coaching

par le Lieu Ressources

INTRODUCTION DE LA PRESIDENTE ET DU DIRECTEUR GENERAL

L'année qui vient de s'écouler a montré que la société peut brusquement évoluer. Plusieurs vaccins contre la Covid-19 ont été développés en un temps record, et les salarié.e.s de LAHSo ont montré malgré les difficultés liées à la maladie, liées à l'extrême fatigue, une force d'adaptation afin de répondre à la situation, force d'adaptation efficace que je souhaite saluer.

Notre CA s'est totalement impliqué en participant à la cellule de crise et en suivant le pilotage sanitaire et toutes les compétences ont été utilisées. Chaque service s'est fortement impliqué et les équipes ont développé des protocoles qui nous ont permis de faire face à cette année exceptionnelle.

Nous avons pu ainsi assurer nos missions et nous avons été présents auprès de chaque personne accompagnée. L'objectif d'être encore et toujours auprès des sans-abri a été tenu malgré l'extrême difficulté de l'accueil dans des locaux inadaptés face à la pandémie.

Cette année nous avons aussi dû faire face au déménagement du CHRS Riboud, que nous attendions impatiemment mais qui n'a pas été facile vu le contexte. Là encore les équipes ont été admirables.

Cet été, selon la progression des campagnes de vaccination, il est probable que l'on renoue avec notre vie d'avant. Mais sera-t-elle vraiment la vie d'avant ? Le monde d'après tirera t-il des enseignements de cette période ?

Notre CA tient à remercier chacun et chacune et veut tirer des enseignements. Nous sommes dans une réflexion de restructuration de notre Association, nous tiendrons donc compte de ce que nous venons de vivre toutes et tous ensemble.

Edito de Martine Roure

Présidente

Introduire le rapport d'activité, sans parler de la crise sanitaire de la COVID-19 qui se poursuit encore en 2021 manquerait de sincérité. Nous pouvons tous être fiers et reconnaissants du travail accompli par chacun, à son niveau et selon ses compétences. Tout en poursuivant les missions confiées à LAHSo, il est remarquable de constater que malgré des conditions d'hébergement et d'accueil du public peu adaptées aux gestes barrières, peu de cas Covid ont été déclarés chez les salariés et les usagers. Aucun cas de contamination interne n'a été identifié pendant les temps de travail et d'accompagnement sur cette période.

Ainsi, il a fallu trouver d'autres façons de faire, s'organiser différemment. Le temps s'est étiré. Les débouchés sur l'accès à l'emploi ont faibli. Le délai d'attente pour se loger à la sortie des CHRS s'est allongé. Le nombre de personnes accueillies aux permanences d'accueil de jour a été contraint et réduit, le nombre d'heures d'ouverture de la crèche a baissé. Ce temps ralenti et suspendu sur les périodes de confinement a surtout freiné la réalisation des nouveaux projets, comme l'expérimentation de la Matériauthèque, la mise en place d'espace de soutien à la parentalité, le travail sur la participation, qui vont se concrétiser sur l'année 2021.

Néanmoins, d'autres ont été réalisés malgré tout : le déménagement de Riboud en décembre, le projet de la rue au logement du Point Accueil, la confection de masques par l'atelier couture du Grenier, le développement de l'emploi d'abord avec le Lieu Ressources qui essaime sa pratique et qui va encore évoluer pour répondre à l'accroissement des bénéficiaires du RSA en 2021 sur la métropole de Lyon.

Ainsi la dynamique se poursuit pour LAHSo ; développer et innover de nouvelles pratiques, rechercher l'adhésion de tous par la participation, s'organiser pour un management collaboratif, construire des plateformes collaboratives avec de nouveaux partenaires. Merci à toutes celles et ceux qui contribuent activement à ce dynamisme en donnant leur temps, leur force de travail et leur compétence avec conviction.

L'année 2020 maintenant écoulée, le travail se poursuit pour adapter notre organisation de travail, réécrire le projet associatif, négocier un nouveau contrat pluriannuel d'objectif et de moyen, collaborer avec d'autres associations.

Enfin pour finir, un petit clin d'œil personnel pour ce dernier rapport d'activité puisque qu'en fin d'année, je laisserai cette belle association poursuivre sa route en 2022 après mon départ en retraite, paisible et fier du chemin parcouru.

Edito de Gérard Rongier

Directeur général

LA VIE DE LAHSo : CE QUI A ÉTÉ REMARQUABLE EN 2020

Faire face à la crise sanitaire : entre réponse à l'urgence et continuité de service

Comme pour l'ensemble des acteurs des secteurs du médical, ou médicaux sociaux et sociaux, LAHSo a dû faire face à plusieurs enjeux dans la réponse à la crise

Piloter la Crise

Très rapidement, de manière opérationnelle, LAHSo a adapté son organisation pour répondre de manière efficace à la situation.

- Une cellule de crise a été mise en place. Regroupant présidence, membres du CA, direction générale et chefs de service, cette cellule de crise a été le cœur du pilotage interne.
- La nomination d'une référente COVID associative et de référents au sein des établissements a permis d'établir des relais au sein des services et d'assurer la mise en place des mesures de protection et le respect des consignes sanitaires.
- Une commission sanitaire a été mise en place. Regroupant, membres du CA, direction générale, notre représentant auprès de la médecine du travail et les référents COVID des établissements, cette commission a eu pour fonction de faire un état des lieux général (information de la DGCS, évolution des protocoles nationaux etc.), d'aborder des sujets transverses (types de masques, gel, désinfection, hygiène et sécurité, qualité des produits, disponibilités, besoins, etc.) mais également spécifiques (validation des protocoles des établissements, réponses à des problématiques spécifiques.)
- Au sein de chaque service, les équipes salariées ont développé des protocoles adaptés à leur singularité dans le respect des protocoles nationaux transmis par la DGCS.

Assurer nos missions de base ou comment assurer la continuité de service

L'ensemble des services a dû s'adapter afin de maintenir une continuité de service dans un moment où, plus que d'habitude, notre présence était nécessaire auprès des publics accueillis. Ce travail a demandé à chaque service et chaque salarié de l'engagement, de l'adaptation pour permettre une présence rassurante pour les personnes accompagnées dans un contexte incertain, rempli de doutes et de questions, de peur et d'angoisse. Informer, sensibiliser, rassurer, protéger et accompagner tel a été le travail réalisé pour répondre aux besoins des personnes accompagnées.

Répondre à l'urgence : Au cœur de la crise, ouverture d'un tiers lieu

Pour maintenir un accès aux droits de base en dépit de la fermeture des accueils de jours, plusieurs associations lyonnaises ont regroupé leurs forces pour ouvrir un accueil de jour au sein du Gymnase Bellecombe. Le dispositif a démarré le 6 avril 2020. L'objectif principal a été d'assurer les services d'hygiène primaire aux sans-abris et personnes précaires en respectant le principe d'inconditionnalité.

Le caractère exceptionnel du confinement a modifié le quotidien des sans-abris : sentiment d'abandon fort d'un système à l'arrêt, impossibilité de mendier, forte augmentation de problèmes inhérents à la vie de la rue (violence, alcoolisme).

Le Point Accueil a été mobilisé afin d'assurer l'accompagnement social durant le confinement ainsi que le bon fonctionnement des services primaires. Après une semaine de démarrage au cours de laquelle le bouche à oreille a permis de faire connaître le lieu, l'utilisation des différents services a été constante tout au long de la période.

Les principales demandes enregistrées ont été des demandes de mise à l'abri ainsi que d'écoute. Le gymnase Bellecombe est devenu un refuge et de nombreux usagers sont venus régulièrement. Des liens de confiance et de respect se sont créés, permettant de renforcer la qualité de notre accompagnement.

En plus de notre public usuel, le confinement a attiré vers notre structure les plus isolés : des habitués de la rue ne demandant que rarement de l'aide dans une structure fixe habituellement, les demandeurs d'asile ainsi que des nouveaux précaires ayant découvert la vie à la rue au cours du confinement.

Le gymnase Bellecombe nous a donné l'opportunité de continuer notre activité. Malgré les difficultés rencontrées, notamment avec les partenaires dont le travail était fortement réduit, nous avons réussi à mener à bien notre mission d'accompagnement. Dans le contexte très particulier que nous avons connu, le dispositif du gymnase Bellecombe a été une expérience marquante pour tous ses acteurs. Cette expérience nous a permis d'apprendre à vivre avec la maladie COVID-19 et d'intégrer les nouvelles règles sanitaires à notre pratique lors de la réouverture du Point Accueil.

Fabrication de masques à l'atelier textile

L'atelier du Grenier a su répondre dès le premier confinement à la demande de confection de masques, en en produisant en quantité importante pour les entreprises Boldoduc et L'Artisan Costumier. Nous avons délocalisé nos ateliers dans les locaux de la Charade pour respecter les règles sanitaires en cours. L'atelier textile est devenu nomade !

Depuis, nous sommes toujours en production et confectionnons des masques pour les clients du Grenier dont Turbulent (masque filtrant éco-responsable et solidaire).

Avec un peu plus de 4 000 masques confectionnés pour nos clients, les salariés des ateliers ont montré une réelle adaptabilité professionnelle pour un développement accru de leurs compétences !

LAHSo investit dans la mise en oeuvre des grandes politiques nationales en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle

Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté

LAHSo poursuit son investissement dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.

- La permanence d'accueil dédiée aux femmes en grande précarité au sein du Point Accueil visant à améliorer la réponse spécifique à l'égard des femmes et leurs enfants se poursuit et se développe. Malgré la crise, celle-ci a connu une fréquentation importante et croissante. (cf *Un accueil de jour spécifique pour les femmes et leurs enfants*, p 41).

- En accord avec les orientations prises dans son projet associatif en 2016, et en accord avec la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, LAHSo continue de développer ses réflexions et à mettre en oeuvre des actions autour de la participation des personnes qu'elle accompagne.

- LAHSo participe également, via le Point Accueil, au projet de plateforme lieu repère Logement d'Abord (cf *Retours et perspectives du Point Accueil sur son action "De La Rue au Logement"*, p.42)

Plan quinquennal du "logement d'abord"

Le plan quinquennal pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme propose une réforme structurelle de l'accès au logement pour les personnes sans-domicile. La stratégie a pour ambition de diminuer de manière significative le nombre de personnes sans domicile d'ici 2022 en passant d'une réponse construite dans l'urgence s'appuyant majoritairement sur des places d'hébergement avec des parcours souvent longs et coûteux, à un accès direct au logement avec un accompagnement social adapté aux besoins des personnes.

Dans le cadre du Logement d'Abord, le Service Habiter s'est engagé sur 3 projets qui concernent au total 33 ménages (cf *"Dans le cadre du logement d'abord"*, p.29)

Dans le cadre de son dispositif « De la rue au logement », le Point Accueil a proposé un logement à 5 personnes ayant eu un long parcours de rue. L'accueil de jour est un lieu d'ancrage pour la personne et c'est à partir de ce lien que l'équipe a travaillé à l'émergence d'une demande ou d'un désir de logement. (cf *Retours et perspectives du Point Accueil sur son action "De La Rue au Logement"*, p.42)

Dans le cadre de son contrat avec la DDCS, plusieurs places CHRS ont été transformées en place d'Intermédiation Locative (cf *D'autres perspectives pour le relogement des personnes hébergées en CHRS* p.27)

Emploi d'Abord

Accueillant toute demande d'emploi des publics de LAHSo depuis sa création en 2014, le Lieu Ressources est un lieu d'expérimentation Emploi d'Abord. A l'encontre du présupposé selon lequel les personnes en situation de précarité doivent en premier lieu résoudre leurs problématiques sociales avant d'engager des démarches liées à l'emploi, nos conseillers soutiennent le droit à l'emploi pour tous et accompagnent les usagers à la réalisation et la mise en oeuvre de leur projet professionnel.

L'expérimentation du Job coaching a démarré en septembre 2018 pour 17 personnes hébergées dans les CHRS de LAHSo, ainsi que pour 13 bénéficiaires du RSA des 3ème et 6ème arrondissements de Lyon, grâce au soutien de la Métropole dans le cadre de son appel à projet « Itinéraires Innovants ». L'action a retenu l'attention des partenaires institutionnels, dont la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement qui a essaimé l'Emploi d'Abord sur le territoire national en 2020. Action reconnue en 2019 par les acteurs de l'insertion, le Job coaching a également reçu le soutien de la Métropole de Lyon dans le cadre de la Stratégie de Lutte contre la Pauvreté. En 2020, le Job coaching s'est déployé dans tous les arrondissements de Lyon ainsi que Villeurbanne et Vénissieux, pour une cohorte totale de 82 bénéficiaires du RSA.

Déménagement du CHRS Riboud

Une page s'est tournée pour LAHSo et l'Hôtel Social Riboud. En décembre 2020, les équipes et les résidents du CHRS Riboud ont investi le nouveau centre. Le bâtiment neuf dispose de 80 places, 20 studios et 60 chambres, tous équipés de sanitaires individuels. Le CHRS dispose également de nombreux espaces collectifs : un self, un hall d'accueil avec deux postes informatiques, une salle détente, une salle d'activité, une salle de sport. Au 6ème étage, une terrasse équipée de bacs de jardinage permettra aux résidents de profiter du soleil. Le tiers-lieu situé au rez-de-chaussé doit encore être développé autour d'un projet ouvert sur le quartier.

L'équipe de Riboud est installée dans des bureaux partagés et dispose également d'une grande salle de réunion. Les soignants qui interviennent dans le cadre du projet horizon ont des bureaux dédiés. Le Grenier a activement participé à l'ameublement du nouveau centre, tant dans les espaces collectifs (bibliothèque, banque d'accueil) qu'individuels (armoires pour les chambres et studios). Le déménagement a demandé à chacun, membres de l'équipe comme résidents, de s'approprier ces nouveaux locaux.



Hébergement d'urgence : le renfort d'hiver

Les locaux de l'ancien CHRS Riboud ont été réinvestis. Ainsi, le renfort d'Hiver de LAHSo a ouvert le 27 novembre 2020, dans les anciens locaux du CHRS Riboud. Il permet la mise à l'abri de personnes à la rue, dans le cadre de la trêve hivernale 2020-2021. Il est financé conjointement par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Rhône et par la ville de Lyon.

Cet hébergement d'urgence s'adresse aux hommes, aux femmes et aux familles, sans condition d'âge, de situation au regard de la loi ou de revenus. Les personnes ont été orientées par la Maison de la Veille sociale. Le centre est composé de chambres et de studios pour les familles. Il n'y a pas de service de restauration, mais un petit déjeuner est offert chaque matin. Les dons réguliers de la Banque Alimentaire permettent aux plus précaires de bénéficier de colis alimentaires. Les résidents sont également orientés vers l'Armée du Salut qui propose des repas chauds, midi et soir à quelques rues du centre d'hébergement.

Au renfort d'hiver, les résidents ont également accès à différents services, comme une laverie. Des activités sont régulièrement proposées, au gré des envies des résidents : goûter, jeux de sociétés. Des appels aux dons ont permis de collecter du matériel de dessin et des jouets pour les enfants. Les travailleurs sociaux accompagnent aussi les personnes hébergées, afin de trouver une solution de relogement une fois le dispositif du renfort hivernal terminé. La politique du centre : éviter une remise à la rue.

Au renfort d'hiver, les personnes trouvent un hébergement pour l'hiver mais aussi du soutien dans leurs démarches, de l'aide au quotidien, du partage et surtout de la chaleur humaine.

Changements de pratiques et innovation au service du renforcement du pouvoir d'Agir, toujours la ligne de direction du projet associatif

La participation des personnes accompagnées

L'association est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de participation.

Au delà des instances consultatives issues de la loi 2002-2 (CVS dans les CHRS et l'accueil de jour), LAHSo a mis en place une instance paritaire de réflexion et de validation sur la question des expulsions. Des représentants des personnes accompagnées participent à cette Commission Droits des Personnes Accompagnées et expriment leurs avis sur des situations de crise et de fin de prise en charge de résidents des CHRS et de l'accueil de jour.

Depuis 2019, dans la foulée des formations sur l'accompagnement orienté rétablissement, des travailleurs-pairs ont été recrutés sur les CHRS Riboud et Accueil & Logement, tandis que le Point Accueil développe l'implication des pairs-aidants (bénéficiaires de la structure devenant aidants bénévoles).

LAHSo est également active depuis 2016 dans le collectif expérimental SOIF de Connaissances, qui rassemble des travailleurs sociaux (dont 1 éducateur spécialisé du CHRS Riboud), des personnes accompagnées (plusieurs résident.e.s des CHRS Riboud et La Charade), des formateurs et des chercheurs. Par une mise en dialogue des différents types de savoirs (expérientiels et académiques), le collectif vise à co-construire des modules de formation et des recherche-actions collaboratives.

En 2020, l'association a décidé d'aller plus loin dans le développement de la participation, en impliquant l'ensemble de ses acteurs : administrateurs, salariés, bénévoles et personnes accompagnées. Grâce à un financement de la Métropole du Grand Lyon (dans le cadre de la Stratégie Nationale de Prévention et d'Action contre la pauvreté), LAHSo se fait accompagner par la SCOP Kaleido'Scop dans un plan s'articulant sur les années 2020 et 2021 :

- **Juin - Août 2020** : Une phase d'état des lieux de la participation à LAHSo, réalisée par Kaleido'Scop.

- **Septembre 2020** : Sensibilisation à la notion de participation et de partage du pouvoir de l'ensemble des acteurs de LAHSo par le Collectif SOIF de Connaissances.

- **Octobre 2020 - Mai 2021** : Formation-accompagnement au développement de projets participatifs par Kaleido'Scop. Sur chaque service, des petits groupes de travail ont été mis en place, mélangeant professionnels, personnes accompagnées et administrateurs et administratrices.

- **Juin 2021** : Restitution de l'avancée des différents projets participatifs.

Au-delà des enjeux collectifs (élaboration de meilleures politiques publiques et changement général des représentations et des pratiques), nous identifions des enjeux forts à mettre en place une réelle implication des personnes accompagnées dans le fonctionnement de notre association :

- **Les enjeux pour notre association** : l'amélioration du fonctionnement associatif ; des prestations proposées plus adaptées aux besoins réels et donc mieux acceptées.

- **Les enjeux pour les personnes** : un accès à la citoyenneté facilité par la revalorisation des personnes en situation de précarité ;

La Pair aideance au Point Accueil : Essaimage d'une pratique

Dans le cadre de la participation des personnes accompagnées, le projet de modélisation et d'essaimage amorcé en 2019 a évolué avec l'embauche d'un service civique et la contribution d'une bénévole spécialisée en communication. Cette action a abouti à la formalisation d'un rapport sur la pratique de la pair aideance : un support de partage d'expérience auprès des autres services de LAHSo et du collectif des Accueils de Jour. Cette initiative comportera deux phases : un essaimage auprès des équipes au sein des établissements puis l'immersion de personnes concernées intéressées. Un comité de suivi constitué de représentants des pairs aidants va être mis en place et sera chargé d'accompagner l'immersion de ces volontaires.



Fabriquer ensemble

Un travail commun des équipes du Lieu Ressources et du Grenier a débuté en mars avec la mise en place de séances d'analyse de la pratique professionnelle. D'avril à septembre, un projet transversal a été conduit : la création d'un questionnaire sur le développement du pouvoir d'agir afin d'identifier des indicateurs valorisant les compétences et le développement du pouvoir d'agir des usagers du Lieu Ressources et des salariés des ateliers. Le 2 octobre s'est déroulée une journée « team building ». Un moment idéal et convivial pour apprendre à mieux se connaître, renforcer le travail d'équipe et faire évoluer les pratiques professionnelles.

Différents besoins ont émergé, et parmi eux, l'envie d'un plus grand partage des compétences au service des usagers, un « Fabriquer Ensemble ». Suite à ces temps d'échanges, des permanences emploi au sein des ateliers du Grenier par l'équipe Emploi d'Abord ont été mises en place afin de créer, renforcer, mutualiser les compétences des équipes pour travailler « ensemble » sur l'insertion professionnelle des salariés du Grenier, et expérimenter la multi référence.

Dès la rentrée, le Lieu Ressources animera un atelier pour les salariés de l'atelier Textile afin de dynamiser le groupe autour de valeurs communes. La présentation des métiers et des créations par des salariés du Grenier pour les personnes accompagnées au Lieu Ressources et la mise en commun des contacts entreprises sont différentes pistes pour 2021.

« Le développement du pouvoir d'agir, c'est le passage du sentiment d'impuissance à la possibilité d'agir sur ce qui compte pour soi, pour ses proches et pour les groupes auxquels on s'identifie »

Yann Le Bossé



NOS CONSTATS À L'ISSUE DE L'ACTIVITÉ 2020

Le besoin d'expertise pour répondre au plus près des besoins des usagers

Nous faisons le constat de la diversité des parcours de vie des personnes accompagnées au sein de nos services (migration, parcours carcéral long, passage en psychiatrie régulier, passage à la rue, femme et enfants victimes de violences, poly addictions, etc.). Pour accompagner les personnes sur leur chemin de réinsertion, il est nécessaire pour les services de s'adapter aux besoins identifiés. Ce travail demande alors compétences spécifiques et expertises. Cette expertise, nous cherchons à la développer chez nos salariés en travaillant sur les aspects de formation, mais également via le développement de partenariat avec des organisations en capacité d'intervenir de manière spécifique, tant pour répondre aux besoins des usagers que ceux des salariés en termes de montée en compétences.

Viellissement et précarité : un véritable enjeu social

En 2020, plusieurs personnes accompagnées sont décédées des suites de longues maladies, un autre a été greffé, d'autres ont besoin d'une prise en charge spécifique lourde. Les questions de vieillissement, fin de vie, mort et deuil des personnes en situation de précarité se posent de plus en plus au sein de nos établissements. Vieillir oblige chacun à s'accommoder des effets de l'âge sur la santé et la dépendance. Les personnes vivant en CHRS vieillissent précocement. La précarité les rend vulnérables, et leur isolement est un facteur aggravant. Les questions de santé, de prise en charge médicale et financière des soins, d'accompagnement dans la maladie sont au cœur des enjeux d'accompagnement au quotidien. A l'instar de la Fédération des Acteurs de la Solidarité, il nous semble important de s'inscrire dans une véritable réflexion sur l'accueil et l'accompagnement au sein de nos structures.

La crise COVID, un vecteur de précarité économique et social important

La crise sanitaire liée à l'épidémie de coronavirus a engendré des difficultés économiques pour beaucoup de Français. Les conditions de vie des personnes en situation de précarité se sont dégradées et de nouvelles personnes ont été frappées de plein fouet par la crise. Avec la crise, des personnes en situation de précarité ont basculé dans la pauvreté, voire l'extrême pauvreté. Beaucoup de nouvelles personnes intègrent les effectifs de bénéficiaire du RSA; les problèmes de paiement de loyer, le recours accru aux aides alimentaires et aides sociales diverses sont des signes importants dont les effets vont être visibles sur les années à venir.



NOS PERSPECTIVES POUR 2021 ET LES ANNÉES À VENIR

Renforcement de la participation au sein de l'association et ses services

Le Cocon est un projet transversal d'accompagnement à la parentalité développé par LAHSo. Ce projet s'adresse aux parents accompagnés dans les différentes entités de LAHSo mais aussi aux habitants du quartier. L'objectif est d'amener les parents à prendre du recul sur leur rôle à travers 5 dispositifs, pour qu'ils puissent s'adapter aux problèmes rencontrés au quotidien.

- **Groupe de paroles entre parents** : Ouverts aux parents accompagnés par LAHSo, ces groupes de paroles entre pairs ont pour objectif d'amener les parents à prendre du recul sur la parentalité et de partager des expériences et des bonnes pratiques éducatives.
- **Roulez jeunesse** : Lieu de rencontre par le jeu, cet espace est ouvert à l'ensemble des parents du 3ème arrondissement et en particulier aux familles de LAHSo. Accueillant et convivial, il doit permettre aux parents de jouer avec leurs enfants, de réfléchir à la place du jeu. Il offre aussi un espace de prévention des risques domestiques.
- **Les ateliers psychomotricité** : Ces ateliers psychomotricité à destination des enfants accueillis au Point Accueil offrent un espace bienveillant et ludique, pour qu'ils puissent s'éloigner des problématiques familiales et s'exprimer par le jeu. Différentes activités sont proposées en fonction des envies et du nombre de participants.
- **Réappropriation de l'habiter** : L'objectif est de créer un pont entre l'hébergement et l'accès au logement, pour favoriser le bien-être et éviter le retour à la rue. L'appartement mis à disposition, situé Rue Richerand, est un lieu d'apprentissage et de redécouverte des gestes du quotidien et de la bonne gestion.
- **Temps père/enfants les week-end** : L'appartement Rue Richerand est mis à disposition des pères de Riboud disposant d'un droit de visite pour qu'ils puissent passer des week-ends avec leurs enfants, tout en continuant à être accompagnés par les équipes du CHRS.

La Réserve de Matériaux

Depuis plusieurs années le Grenier s'est engagé dans une démarche de recherche avec l'appui de "360 demain", agence de design social, afin de trouver de nouveaux modèles économiques viables et socialement innovants. Ce projet s'articule sur un concept de tiers lieu du réemploi. Dans cette démarche, différentes phases d'expérimentations sont engagées.

Il a d'abord été question de faire fonctionner un tiers lieu éphémère « le plateau circulaire » en créant un espace ouvert aux publics, des ateliers, une boutique et un incubateur pour porteurs de projets interne ou externes. En 2020, il s'agit de tester une fonction de collecte et de valorisation des meubles et objets divers collectés auprès des particuliers qui souhaitent en faire un don solidaire ou s'en débarrasser.

Cette fonction de valorisation poursuit plusieurs objectifs :

- **Zéro déchet** : Eviter d'aller systématiquement en déchèterie pour tous les meubles inutilisables qui ne peuvent faire l'objet d'une redistribution sociale ou d'une rénovation création.
- **Zéro stock** : Eviter de mobiliser des mètres carrés de stockage des collectes.
- **Boutique de matériaux du réemploi** : Proposer un nouveau service d'approvisionnement à la demande en matériaux issu du réemploi de professionnels, de tous publics et des ateliers du Grenier.

Ainsi, la Métropole de Lyon soutient financièrement cette expérimentation dans le cadre de l'appel à projets ID'IAE « Territoire Zéro déchet ». Le fonds Départemental d'insertion (FDI) co-finance dans le cadre d'une subvention de conseil.

Si le travail d'élaboration et de recherche s'est bien déroulé comme prévu au cours de l'année avec le soutien de 360 Demain, la crise sanitaire nous a obligés à repousser la mise en œuvre de l'expérimentation en 2021 avec le recrutement d'un encadrant technique « valoriste » et l'ouverture de la Réserve de Matériaux au public.

Le SPLIF (Site Polyvalent Lyonnais pour l'Insertion et la Formation)

Le Grenier occupe, depuis 20 ans, 300 m² de dépôt pour stocker le mobilier collecté et ses créations dans cette ancienne usine désaffectée mise à disposition provisoirement par la Ville de Lyon. Dix associations occupent les lieux et partagent l'espace pour mener des activités diverses. Une association, le SPLIF les réunit pour gérer collectivement le village associatif.

L'objectif pour la Ville de Lyon est désormais de pérenniser ce lieu, de sécuriser les espaces pour les occupants et le public reçu et d'identifier le projet collectif et partagé des associations. Ainsi un projet ambitieux de réhabilitation des lieux a été soutenu par des élèves architectes, la Ville de Lyon et maintenant la métropole de Lyon qui prévoit un soutien financier.

La restructuration des locaux et la redéfinition d'espaces fonctionnels va permettre au Grenier de bénéficier à terme de 500 m² pour son atelier Bois, 100 m² pour sa Réserve de Matériaux et 100m² de bureau et locaux pour l'équipe professionnelle.



Un accueil de jour spécifique pour les femmes et leurs enfants

En 2019, le Point Accueil a opéré une réorganisation du service pour offrir un accueil répondant aux spécificités du public féminin et de leurs enfants. Cet espace, très investi par ce public féminin, a révélé une problématique majeure autour de la violence qui est venue interroger nos modalités d'intervention. L'accueil de jour et ses différents services constituent une porte d'entrée permettant aux femmes de créer un premier lien de confiance et libérer la parole. La question de la prise en charge des violences faites aux femmes et à leurs enfants est un réel besoin sur le territoire. En 2021, LAHSo va développer cet axe en proposant des services adaptés au plus près des besoins de ce public.

Recherche universitaire "Du CHRS Riboud au logement autonome"

Dans le cadre d'un Master 2 Analyse et Conception de l'Intervention Sociale (Lyon 2), un travailleur social du CHRS Riboud a proposé à LAHSo d'effectuer une recherche universitaire sur la problématique de l'accès au logement depuis le CHRS, en prenant Riboud comme terrain d'enquête.

Le travail de terrain a commencé dès janvier 2020 et se poursuivra jusqu'en novembre 2021, date de soutenance du mémoire. La méthodologie de recherche s'appuie sur plusieurs outils :

- Des observations de type ethnographiques de temps formels ou informels sur le CHRS.
- Des descriptions de trajectoires de résidents ciblés pour leur profil.
- Un groupe de résidents co-chercheurs qui accompagnent l'éducateur-chercheur dans la réalisation des entretiens ainsi que dans la co-analyse des données récoltées.
- Des entretiens semi-directifs avec d'anciens résidents partis en logement, interrogés par les résidents co-chercheurs.

Une note de préconisations sera également remise à LAHSo en novembre 2021, contenant des pistes de travail possibles pour réfléchir autrement l'accompagnement au logement, en identifiant notamment les freins et leviers, ainsi que les difficultés rencontrées par les personnes sorties du CHRS.





BILAN DE L'ACTIVITÉ DE CHACUNE DE NOS STRUCTURES EN 2020



BILAN DE L'ACTIVITE DES CENTRES D'HERBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE (CHRS)

Population accueillie

Ménages en situation d'exclusion orientés par la MVS pour un hébergement temporaire en vue d'un relogement en habitat adapté.

Taux d'occupation

CHRS Accueil & Logement : Le taux d'occupation est de 100,21%. Cette année nous avons encore eu 2 logements vacants suite à des sinistres. Un seul reste au 31/12/2020 inhabitable. Nous avons pu maintenir un taux d'occupation adapté du fait de l'opportunité de auprès de Grand Lyon Habitat qui a accepté lorsque c'était possible de mettre en place un glissement du bail au nom des personnes hébergées.

CHRS Riboud : Le taux d'occupation est de 89%. Ce chiffre pour le CHRS Riboud, légèrement inférieur au taux des années 2018 et 2019, s'explique par l'arrêt des entrées au CHRS lors de la période de déménagement et de l'emménagement.

CHRS La Charade : Le taux d'occupation est de 101,53%, ce qui s'explique par la composition familiale des ménages orientés.

Flux d'entrées et de sorties

CHRS Accueil & Logement : En 2020, nous avons accueilli 7 nouveaux ménages. Ces ménages étaient en demande d'hébergement à la MVS en moyenne depuis 14 mois (de 5 mois à 24 mois d'attente). 5 ménages sont sortis de manière positive.

CHRS Riboud : En 2020, le CHRS Riboud a accueilli 24 nouveaux résidents pour 35 sorties (23 positives vers du logement ou des solutions individuelles d'hébergement.)

CHRS La Charade : Sur l'année 2020, il y a eu 13 admissions. Concernant les sorties du dispositif du CHRS, il y en a eu 24, soit 8 ménages sur des sorties positives.



Motifs de sortie

CHRS Accueil & Logement : Cette année 5 ménages sont sortis du CHRS vers un logement social en bail direct via les ACIA MVS. L'un des ménages reste pris en charge sur le CHRS en Hors les murs le temps que la demande de mise sous protection aboutisse.

CHRS Riboud : En 2020, 35 résidents sont sortis du CHRS.

Sorties positives:

9 logements sociaux au travers les ACIA

1 logement privé

1 en pension de famille

1 en établissement médicaux social

11 en solution individuelle (famille, couple, changement de départements, retour en itinérance)

Sorties négatives

12 résidents sont sortis dont 3 décès, 5 ré-incarcérations et 4 fins de prise en charge

CHRS La Charade : En 2020, 6 ménages sont sortis sur un logement autonome et 2 vers des solutions individuelles.

La durée du séjour

CHRS Accueil & Logement : En 2020, la durée de séjour est de 33 mois. Cette durée a été particulièrement affectée par le fait que des ménages, ayant les ressources régulières, rencontrent d'importantes difficultés à obtenir les documents administratifs nécessaires à la signature d'un bail comme l'avis d'imposition ou les documents justifiant de l'identité de chaque membre de la famille et de leur lien.

CHRS Riboud : La durée moyenne de séjour au sein du CHRS Riboud est de 31 mois en 2020.

CHRS la Charade : La durée moyenne de séjour au sein du CHRS de la Charade est de 32 mois en 2020.



Bilan du CHRS Riboud

Date d'ouverture : 1974

Public : hommes seuls

Capacité d'accueil : 74 places

Type d'hébergement : 1 collectif & 10 logements diffus

Nombre de personnes hébergées : 93

Taux d'occupation : 89 %

Nombre d'admissions : 24

Nombre de sorties : 35

Durée moyenne de séjour : 31 mois

Durée moyenne des séjours à la sortie : 25 mois



Présentation générale

Le centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) Riboud a pour mission d'accueillir et d'accompagner de manière inconditionnelle des hommes de plus de 25 ans en difficultés momentanées (rupture sociale et/ou familiale, en situation d'hébergement précaire, sans domicile fixe, etc.). Cet accueil a pour objectif de favoriser le retour à l'autonomie personnelle et sociale des personnes au moyen d'un accompagnement social global personnalisé. Il cherche aussi à développer ou renforcer le pouvoir d'agir afin que chacun puisse exercer de réels choix de vie.

Présentation de l'établissement

Pour la dernière année sur ce bâtiment, 74 personnes (résidents) sont accueillies et accompagnées au sein d'un immeuble collectif (64 chambres et studios) ou dans 10 appartements éducatifs extérieurs. Fin 2020, le CHRS Riboud a déménagé au 21 rue d'Aubigny, 69003 Lyon. Une équipe pluridisciplinaire accueille et accompagne au quotidien les résidents. Cette équipe est composée de 4 surveillants de nuit, 3 agents d'accueil, 1 intervenant social pair, 8 travailleurs sociaux, 1 assistante administrative, 1 infirmière, 1 médecin psychiatre, 1 chef de service, 1 commis de cuisine et de 2 agents polyvalents / maitresse de maison



Les personnes accueillies et leur orientation

Les orientations

Les personnes accueillies sont orientées en grande majorité par la Maison de la Veille Sociale, partenaire incontournable au sein des CHRS. Cependant, dans le cadre de sa mission et en accord avec la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et la Maison de la Veille Sociale, le CHRS Riboud accueille également des personnes au travers des partenariats spécifiques :

- 10 places sont mises à disposition du Ministère de la Justice permettant de travailler à la réinsertion des personnes en fin de peine ou en aménagement de peine de prison en partenariat avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation de Lyon (SPIP) ;
- 4 places sont dédiées au dispositif Horizon Santé Habitat en partenariat avec le Pôle Centre de l'Hôpital du Vinatier. Ces places permettent d'accueillir et d'accompagner vers l'autonomie des personnes en situation de précarité au parcours en Hôpital psychiatrique long ou répété.

Les modalités de contractualisation

Pour toutes les personnes accueillies, dès leur entrée, un contrat de séjour est établi. Ce contrat reprend les objectifs de l'accueil (durée initiale de 6 mois renouvelable, objectif du séjour, etc.). Il fixe également le cadre et le mode de fonctionnement du CHRS et met en avant les droits et devoirs de chacun (pour l'établissement et pour le résident) en ce qui concerne l'accompagnement et l'hébergement.

Les principes d'accompagnement

L'accompagnement proposé est basé sur le principe de la mise en responsabilité et du pouvoir d'agir. L'équipe éducative travaille au développement de la capacité de la personne à faire les choses par elle-même, d'en comprendre le sens, dans l'objectif d'aboutir à la mise en place de moyens répondant à ses besoins, ses envies, ses rêves. Il s'agit également d'accompagner à la mise en place au quotidien des droits issus de la législation.

Les différents partenaires

Le CHRS Riboud travaille à la mise en place d'un accompagnement social global et personnalisé des personnes accueillies, en accord avec la volonté affirmée dans le projet d'établissement. Dans un environnement social de plus en plus complexe, dans lequel les besoins des personnes accueillies demandent un regard spécifique et de plus en plus expert, le CHRS Riboud travaille en partenariat avec différents acteurs du territoire, de façon ponctuelle ou régulière.

En 2020 et dans la continuité des années précédentes, le partenariat s'est axé sur la santé, en lien avec l'Hôpital du Vinatier, l'association Interface Sdf, le CSAPA ARIA OPPELIA.

Dans le cadre du développement de ses interventions sur le projet HORIZON Santé Habitat, le CHRS travaille en partenariat avec le Pôle Centre du Vinatier.

Le CHRS Riboud s'inscrit dans la volonté de développer un projet en partenariat avec l'association VIFFIL et l'association SCJE autour de la mise à l'écart d'hommes auteurs de violences conjugales.

Sur le volet Formation / Emploi, le CHRS Riboud travaille en étroite collaboration avec le Lieu Ressources de LAHSO

Bilan chiffré de l'activité 2020 re-logement 2020 et comparaison 2019

Durant l'année 2020, **23 personnes sont sorties du dispositif de réinsertion de façon positive** en cohérence avec leurs attentes et leurs besoins, **soit 3 de plus qu'en 2019**. Dans un contexte sanitaire contraint, l'équipe du CHRS Riboud a maintenu un lien de proximité avec les bailleurs et la MVS afin d'assurer les sorties vers les logements et d'accompagner les personnes dans la mise en place de solutions individuelles.

3 résidents sont décédés sur le CHRS, des suites de maladies (2) et un décès supposé par overdose. Cette situation nous rappelle la vulnérabilité des personnes que nous accueillons et le besoin récurrent de poursuivre le travail lié au développement de compétences dans la prise en charge de ces situations et / ou parcours de vie à risques.

Année	2019	%	2020	%
Sorties positives				
<i>Logement privé autonome</i>	4	15	1	3
<i>Logement Social Autonome</i>	11	41	9	26
<i>Résidence sociale/ Pension</i>	1	3	1	3
<i>Etablissement médico - Social</i>	0	0	1	3
<i>Hébergement d'insertion</i>	0	0	0	0
<i>Solution individuelle</i>	4	15	11	31
Total	20	74	23	66
Sorties négatives				
<i>Incarcération</i>	2	7	5	14
<i>Décès</i>	1	4	3	9
<i>Départ non signalé</i>	2	7	1	3
<i>Hospitalisation</i>	1	4	1	3
<i>Exclusion</i>	0	4	0	0
<i>Fin de prise en charge</i>	1	0	2	6
Total	7	26	12	34
Total	27		35	100

Délais moyen des procédures en 2020 et comparaison 2019

- En 2020, 16% des personnes accueillies sont inscrites dans les ACIA contre 25% en 2019.

La crise sanitaire et le fonctionnement au ralenti qu'elle a entraîné, ont eu un impact important dans l'avancée des démarches administratives des usagers, ne permettant pas de finaliser les dossiers pour l'inscription dans les ACIA.

- Durée moyenne entre l'entrée au CHRS et la validation du dossier d'entrée dans les Accords Collectifs d'Attribution : En 2020, 31 mois contre 18,5 mois en 2019

Cette durée et cet écart sont essentiellement dus aux difficultés administratives avec lesquelles les résidents entrent sur le CHRS renforcées cette année par la crise sanitaire. En effet, bien souvent ceux-ci arrivent avec des situations bloquées (de nombreuses dettes non traitées et besoin de monter des dossiers de surendettement, pas de déclaration d'impôts à jour, etc.). Nous notons cependant en 2020, l'entrée dans les ACIA de 2 résidents présents sur le CHRS depuis plus de 7 ans. En effet, début 2020, la situation administrative de ces résidents a été régularisée (obtention d'un titre de séjour) permettant ainsi leur entrée dans les ACIA. En dehors de ces deux résidents, la durée moyenne de séjour est de 21 mois pour 2020.

- La durée moyenne entre la date d'inscription dans les Accords Collectifs d'Attribution et la date de sortie du CHRS : En 2020, 7,5 mois contre 7,3 mois en 2019 Cette durée est surtout variable selon les villes où les logements sont situés.

Durée moyenne des séjours en 2020

- 31 mois : La durée moyenne des séjours sur le CHRS en 2020 (29 mois en 2019 et 32 mois en 2018).
- 25 mois la durée moyenne des séjours pour les personnes sorties en 2020 (23 en 2019 et 32 mois en 2018)
- **26 mois : La durée moyenne de séjour, hors situations administratives bloquées.**

En effet, Il est important de noter sur le CHRS que certaines personnes accueillies ont vu leur titre de séjour non renouvelé ou bloqué. Du fait de leur statut, nous ne sommes pas en capacité de les accompagner sur une solution de sortie pérenne. Nous comptons en 2020 7 personnes en attentes de décisions administratives quant à leur statut.

Synthèse de l'activité 2020

Le Nouveau Riboud...enfin!



Cette année et malgré quelques retards dus à la crise sanitaire, le CHRS Riboud a déménagé du 24 rue Riboud au 21 rue d'Aubigny à quelques pas de l'ancien CHRS. Ce nouveau bâtiment de 80 places est composé de 60 chambres et de 20 studios. Chaque chambre est composée d'un lit, d'un bureau et d'une table de chevet, d'une armoire et d'un mini frigo. Une salle de bain équipée (douche, lavabo, toilette) complète l'équipement de la chambre. A ces équipements s'ajoute un espace cuisine (plaques, frigo et hotte aspirante) dans les studios. Le wifi est accessible dans les chambres et studios. Une laverie est à disposition ainsi qu'une salle TV. Pour les personnes en chambre, un système de restauration est mis en place sous forme de self. Nous travaillons avec la Fondation Armée Du Salut pour l'élaboration des repas que nous réchauffons sur le site.

Durant, un mois l'équipe du CHRS, renforcée par quelques salariés du Grenier de LAHSo mis à disposition pour l'occasion, a su relever le défi de déménager bureaux et espaces communs ainsi que d'accompagner les résidents à préparer et déménager leurs effets. Dans un contexte de crise sanitaire COVID, cet exploit a été réalisé grâce à un investissement de tous.

La COVID sur le CHRS

Au sein d'une structure d'accueil collectif, la gestion de la crise sanitaire a été un véritable défi que l'équipe du CHRS a su relever. Dans le contexte de COVID 19, **le mot d'ordre était de pouvoir assurer un service aux usagers adapté mais réel et de qualité.** Des multiples actions ont été mises en œuvre afin de répondre aux exigences et besoins générés par cette crise..

- La mise à disposition rapide de masques et de gel hydro alcoolique pour les salariés et les résidents
- Un aménagement des espaces afin de limiter les espaces de contacts et de permettre les distanciations sociales notamment en salle TV et au sein du self ;
- Un aménagement des espaces pour se préparer à accueillir des cas positifs : Conformément aux directives de la DGCS, un espace d'accueil isolé a été mis en place sur un étage du CHRS. Cet espace aménagé devait permettre d'accueillir des personnes positives à la COVID 19.
- Une désinfection démultipliée des espaces communs : Les communs (salle TV, hall d'accueil, banque d'accueil, escalier, sanitaires, self) ainsi que les points de contacts récurrents (poignées de portes, touches des ascenseurs, rampes des escaliers) ont été désinfecté plusieurs fois par jour par les salariés en appui au personnel d'entretien.
- Des séances de démonstration de port du masque et de désinfection des mains. Mis en œuvre par l'infirmière du CHRS et référente COVID de LAHSo, ces moments de démonstration ont permis de manière pédagogique de montrer aux résidents les bons gestes pour le port du masque et les distanciations sociales et mesures d'hygiène. Ces temps ont été nécessaires au regard de la vulnérabilité des résidents accueillis.
- La sensibilisation au service du collectif et de l'individu en développant et mettant à disposition de la documentation et des affichages selon les langues d'origines des résidents
- Des espaces d'entretiens aménagés et un protocole strict pour assurer la continuité du lien et l'avancée des démarches en cours pour les usagers.



Informé, communiquer, rassurer, accompagner malgré tout. Le CHRS accueille un public d'hommes isolés pour qui l'accès à l'extérieur, la rue parfois la manche est un lien important. Dans le contexte de 2020, l'équipe a apporté une attention particulière à la santé psychologique des résidents afin de rassurer, de gérer leurs angoisses et apporter des éléments de réponses ou de compréhension de la situation.

Logement d'abord du CHRS vers de l'intermédiation locative

Dans le cadre de la politique du logement d'abord, le CHRS Riboud a transformé 14 de ses places d'hébergement en place « logement » dans le cadre du dispositif d'intermédiation locative. Ce dispositif permet aux personnes accompagnées de devenir « sous locataire » de leur logement et ainsi de se confronter aux réalités de gestion d'un logement (prises en compte d'un loyer dans le budget, prise en compte des charges, travail sur le budget). Ce type de contrat de 6 mois renouvelable 2 fois est un tremplin pour accéder à un logement pérenne.

Déclinaison du projet participation sur le CHRS Riboud

Le CHRS Riboud a impulsé la déclinaison de la participation au sein des autres structures de LAHSo. En septembre 2020, une grande partie de l'équipe de jour a participé à une demi-journée de sensibilisation à la participation par le collectif SOIF de Connaissances. Suite à cela, un groupe de travail mixte (2 travailleurs sociaux et 2 résidents) s'est mis en place dans le but de développer un projet participatif, avec le soutien méthodologique des consultantes de Kaleido'Scop.

Le groupe de travail a proposé la co-écriture du nouveau règlement de fonctionnement par les résidents et professionnels du CHRS. Ce travail se déroulera sur le premier semestre 2021.

Écriture du projet d'établissement 2020-2024

En partant du travail préparatoire effectué en 2019 : (évaluation du projet 2016/2019 sur la base des critères et indicateurs retenus et par les résidents de l'accueil et de l'accompagnement proposés), l'équipe de Riboud a écrit tout au long de l'année le projet d'établissement 2020-2024. Malgré les contingences techniques liées aux restrictions du premier confinement (séances de travail en visio), ce travail a pu être mené à terme et a permis de redéfinir les valeurs fortes qui sous-tendent l'accompagnement proposé sur le CHRS ainsi que des axes prioritaires de travail pour les 4 années à venir : développement de la participation, renforcement de la prise en charge du côté de la souffrance psychique, approche des addictions sur le versant de la Réduction des Risques etc.

Le dispositif « Horizon Santé Habitat » - phase 2

Le dispositif Horizon Santé & Habitat a été mis en œuvre en 2019 afin d'améliorer l'articulation entre équipes soignantes et équipes sociales, avec au cœur des pratiques la promotion du travail pair.

Ce dispositif est construit autour d'un double flux centré sur la personne concernée : une sortie facilitée et accompagnée de l'hôpital psychiatrique vers le CHRS, avec mise à disposition de 4 places d'hébergement dédiées et une amélioration de l'accès aux soins psychiatriques des 70 personnes hébergées, grâce à un lien renforcé avec les services spécialisés.

Ce dispositif innovant a obtenu un premier financement en 2018 de la part de plusieurs institutions : ARS-ARA, DDCS, Fondation de France dans le cadre de l'appel à projet 2017 « maladies psychiques et vie sociale », pour une mise en œuvre sur 18 mois (phase 1).

Au vu des résultats obtenus sur l'année 2019, nous avons sollicité à nouveau les différents financeurs pour un passage en phase 2, une phase d'extension du dispositif : 4 places d'hébergement CHRS + 6 studios en intermédiation locative. Nous avons obtenu une réponse positive pour la poursuite du dispositif jusqu'en décembre 2022.

L'exercice 2020 a été marqué par la crise sanitaire qui nous a contraints à adapter nos organisations. Malgré cette situation exceptionnelle, nous avons pu maintenir une activité et un accompagnement des résidents

Sur les 4 places dédiées au dispositif Horizon au sein du CHRS Riboud, 8 personnes ont été accompagnées de janvier à décembre 2020, c'est-à-dire qu'elles ont pu s'engager dans la signature d'un contrat tripartite (personne concernée – LAHSo – Horizon).

- 3 entrées : en provenance des unités d'entrée d'hospitalisation et de l'Unité de réadaptation psycho-sociale (URPS) du pôle centre du CH Le Vinatier.

- 4 sorties du dispositif : logement en Résidence services Horizonia, place insertion CHRS, projet bail glissant association Orloges, domicile d'un proche.

Un impact réel sur l'ensemble des résidents du CHRS

Au-delà des 4 places dédiées au dispositif dans le CHRS Riboud, les interventions des professionnels du dispositif, conjuguant aspects éducatifs, de soins et travail pair, ont bénéficié aux autres résidents du CHRS et permis :

- **L'entrée dans le dispositif de 2 résidents du CHRS** : accès aux soins de secteur (CMP, Hôpital de jour), prévention des hospitalisations, soutien au projet logement.

- **La poursuite de la réduction des situations de violence** :

- **Amélioration de la prévention des retours à la rue** par une meilleure prise en charge des personnes arrivant au CHRS via la MVS et ayant des besoins en santé mentale.

- **Amélioration de la prévention et de la prise en charge des crises** par une intervention en amont, intégrée à l'environnement habituel de la personne et lorsque celle-ci ne peut être évitée, par l'accompagnement à une hospitalisation programmée.

- En 2020, le travail d'accompagnement global des résidents du CHRS, par l'intermédiaire des actions groupales proposées, a été impacté par la crise sanitaire : les groupes n'ont repris qu'en septembre avec les mesures sanitaires ad hoc.

Impact sur les professionnels impliqués

Un des intérêts de ce dispositif est l'articulation de deux secteurs (social et santé mentale) et l'intégration d'un intervenant social pair (une personne ayant connu un parcours en psychiatrie en situation de précarité qui apporte son savoir « expérientiel » dans l'analyse des situations).

Compte tenu du contexte COVID, les actions en vue de la dé-stigmatisation de la psychiatrie et des personnes malades ont été particulièrement poursuivies auprès des professionnels de l'équipe éducative du CHRS. Les infirmières de l'équipe Horizon ont également renforcé les liens partenariaux par une participation régulière aux réunions avec les autres équipes de soins (OPPELIA et Interface SDF) intervenant au CHRS.

S'adapter face à la crise

De Mars 2020 à juin 2020, les impératifs sanitaires liés à la crise COVID ont nécessité une adaptation des temps de présence des différents professionnels du dispositif :

- Les temps infirmiers et médicaux ont été positionnés sur le CMP Villette, pour maintenir les professionnels sur un seul site, conformément aux recommandations de la cellule Hygiène du CH Le Vinatier.

- Reprise progressive des présences infirmières et médicales au CHRS Riboud à compter du 30 / 04 /2020 pour une demi-journée par semaine dans un premier temps puis augmentation progressive jusqu'à une reprise normale des présences le 18/05/2020.

Les activités suivantes ont été maintenues :

- Entretiens infirmiers et médicaux en télé-consultation ou en présentiel au CMP,
- Liens avec l'équipe éducative du CHRS en visio-conférence hebdomadaire,
- Liens avec les différentes équipes soignantes hospitalières en visio-conférence à la demande.

Ont été suspendues :

- Les visites à domicile et les accompagnements vers l'extérieur,
- Les activités groupales.

La crise sanitaire a également eu un effet sur le suivi du dispositif, avec suspension des comités de suivi mensuels et du comité de pilotage prévu en mars 2020.

Perspectives

Déclinaison du projet parentalité sur le CHRS Riboud

Un groupe de travail, rassemblant des professionnels et des personnes accompagnées de tous les services de LAHSo, s'est mis en place, donnant notamment naissance au projet « Cocon » qui se décline en une pluralité d'actions.

Les résidents de Riboud seront concernés par 3 de ces actions, qui se mettront en place courant 2021 :

- Des temps de parole entre pères, qu'ils soient résidents du CHRS ou habitants du quartier, pour parler de leur rapport à la parentalité et leurs éventuelles difficultés se tiendront dans le futur espace du Tiers-Lieu du CHRS.
- Un appartement, situé rue Richerand, permettra aux résidents pères, et ayant le droit de garde, de pouvoir accueillir leur(s) enfant(s) les week-ends, du vendredi soir au dimanche après-midi.
- Au-delà du projet parentalité, cet appartement meublé servira également en semaine pour des temps de « réappropriation de l'habiter », destinés aux résidents entrant dans les ACIA (Accords Collectifs Intercommunaux d'Attribution) et étant éloignés du logement depuis longtemps. Avec le soutien des travailleurs sociaux du CHRS, ces temps auront pour vocation de se réapproprier des gestes du quotidien (faire les courses, cuisiner, faire le ménage) et d'effectuer les démarches de base liées à un appartement (faire un relevé de compteur etc.)

Travail préparatoire pour la création du Tiers-Lieu

Dès la conception des plans du nouveau bâtiment au 21 rue d'Aubigny, un espace ouvert sur le quartier a été souhaité par LAHSo, afin de travailler l'implantation locale du CHRS Riboud et d'améliorer les relations avec le voisinage immédiat. D'abord pensé comme un atelier de réparation de vélos où auraient pu se côtoyer résidents du CHRS et habitants du quartier, le projet a ensuite été élargi sur l'idée plus globale d'un Tiers-Lieu.

En amont de l'emménagement dans le nouveau bâtiment, l'équipe du CHRS a souhaité se faire accompagner pendant le travail préparatoire par des étudiants de la filière gestion de projets de l'institut de formation Bioforce.

Une première équipe d'étudiants a planché sur le sujet de janvier à juin 2020. Bien que très perturbé par le confinement national, leur travail a permis d'apporter de nombreux éléments d'informations sur les formes juridiques possibles, le besoin en investissements, les modes de gouvernance etc. Mais la pandémie a rendu impossible un aspect important de la commande de base : la prise de contacts avec des acteurs du quartier Vilette – Paul Bert (commerçants, association, riverains...).

C'est pourquoi une seconde équipe d'étudiants a été missionnée pour continuer le travail entrepris, d'octobre 2020 à mars 2021. Leur travail en cours porte plus spécifiquement sur le recensement des envies et besoins identifiés auprès des résidents du CHRS, des professionnels de Riboud et des acteurs locaux, afin d'effectuer des préconisations d'utilisations possibles de l'espace. Les 4 étudiants de Bioforce devront également contacter d'autres Tiers-Lieu afin d'établir un « Manuel des bonnes pratiques d'un Tiers-Lieu ».



Enquête sur la consommation d'alcool en CHRS

Dans le cadre des formations - accompagnements mises en œuvre par la Fédération des Acteurs de la Solidarité autour des addictions, Riboud a levé l'interdiction de la consommation de l'alcool sur toutes les parties collectives du CHRS, en novembre 2018. Cette pratique étant encore peu répandue dans les CHRS de la Métropole, Riboud a souhaité, en 2020, pouvoir faire une évaluation, à la fois quantitative et qualitative, des effets et impacts de cette mesure, préalable à la 2^{de} phase du travail sur la Réduction des Risques et des Dommages.

Travaillant de concert avec nos partenaires de la Fédération des Acteurs de la Solidarité et de l'équipe mobile en addictologie (OPPELIA), le projet s'est, au fil du temps, étendu à 2 autres CHRS menant également des expérimentations autour de la consommation d'alcool (La Chardonnière et le Centre Gabriel Rosset). L'objectif est de pouvoir capitaliser sur les différentes expériences menées et de pouvoir ensuite essaimer auprès d'autres structures qui souhaiteraient mettre en place ce type d'accompagnement.

Un enseignant-chercheur de l'université Lyon 2 a été sollicité pour nous accompagner dans ce travail. Ce dernier a proposé que cette enquête se fasse sous une forme originale puisque ce sont les étudiants de 1^{ère} année en sciences sociales qui mènent l'enquête (une première pour l'université !) sur les 3 terrains identifiés, tout en étant encadrés par 3 enseignants-chercheurs de l'université. Le travail d'enquête sur le CHRS Riboud a commencé en décembre 2020 et se poursuivra jusqu'en mars 2021, sous la forme de temps d'observation par les étudiants et d'entretiens avec des résidents et salariés de l'équipe au sens large (incluant les veilleurs de nuit, les agents de propreté etc.). Le document final sera rendu public en juin 2021 puis publicisé par la Fédération des Acteurs de la Solidarité. Suite à cela, les étudiants et enseignants-chercheurs viendront faire une restitution sur site, ce qui sera une occasion de réengager le dialogue, à la fois avec les résidents, mais également avec l'équipe du CHRS au sens large, sur cette question de l'autorisation de l'alcool.

La Réduction des Risques et des Dommages (RdRD) – Phase 2

Tout en effectuant ce travail d'évaluation autour de la consommation d'alcool, l'équipe a souhaité, en 2020, élargir l'approche de Réduction des Risques et des Dommages aux autres types de consommations rencontrées sur le CHRS (cannabis, héroïne, cocaïne, mésusages de médicaments).

Les résultats attendus de cette démarche sont :

- Une réduction des risques liés aux addictions par les personnes accueillies sur le CHRS.
- L'intégration à part entière de l'approche RdRD dans l'accompagnement social proposé, d'abord sur le CHRS Riboud, puis plus globalement à LAHSo.
- Une évolution des pratiques RdRD sur le territoire de la Métropole du Grand Lyon.

En 2020, 2 travailleurs sociaux du CHRS Riboud ont intégré le GRAP (Groupe Ressource Addictions Précarité), groupe d'échanges de pratiques mené par Oppelia, rassemblant des professionnels de plusieurs structures d'accueil.

Le projet RdRD va se décliner selon la temporalité suivante :

- De janvier à avril 2021 : formation de l'équipe de Riboud (travailleurs sociaux, agents d'accueil) sur l'approche de la Réduction des Risques et des Dommages, par l'équipe mobile en addictologie.
- D'ici à octobre 2021 : mise au point du protocole « RdRD à Riboud » et mise en application.
- 2022 : élargissement aux autres structures de LAHSo.

Bilan du CHRS La Charade

Date d'ouverture : 1974

Public : femmes avec enfant.s

Capacité d'accueil : 85 places dont 83 en insertion,
2 en urgence pour femmes victimes de violences

Type d'hébergement : 18 appartements en monobloc
+ 9 diffus

Nombre de personnes hébergées : 104 personnes

Taux d'occupation : 101.53%

Nombre d'admissions : 13

Nombre de sorties : 24 personnes soit 8 familles

Durée moyenne de séjour : 32mois



Présentation de l'établissement

L'action du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) « La Charade » s'inscrit pleinement dans le cadre du projet associatif de LAHSO. Ses principales missions sont d'accueillir, d'héberger, de protéger et d'accompagner des femmes seules avec un ou plusieurs enfants.

L'objectif est d'assurer un cadre de vie sécurisant, un soutien éducatif renforcé et adapté afin de favoriser l'accès ou le maintien des droits de chaque personne en veillant à encourager l'autonomie. Il s'agit d'un accompagnement global, adapté à l'ensemble de la famille.

Le CHRS dispose de deux types d'hébergement :

- 18 appartements équipés en monobloc au sein de l'immeuble où travaillent l'équipe éducative et le siège de l'association.

Chaque appartement bénéficie de sa propre cuisine, salle de bain, chambres et salon mais il existe des espaces communs comme les laveries ou d'autres salles pour les activités individuelles, collectives ou de la vie de l'association.

- 9 logements individuels en diffus. Il s'agit d'appartements équipés situés à proximité de l'établissement dans le troisième arrondissement. Un appartement au sein du monobloc est réservé à la mise en sécurité des femmes victimes de violences conjugales et à leurs enfants.

Chacune des familles est orientée par la MVS (Maison de la Veille Sociale) de Lyon en fonction de sa composition et de ses besoins spécifiques. Lors de l'admission, les familles rencontrent des difficultés temporaires comme une rupture sociale, professionnelle ou familiale ainsi qu'une absence d'hébergement pérenne.

Pour les places d'urgence, dans le cadre du dispositif de mise en sécurité pour répondre à une mission spécifique auprès des personnes victimes de violences conjugales, VIFFIL (Violence Intra-Familiales Femmes Informations et Liberté) se charge des orientations.

L'équipe

Le CHRS « La Charade » est composé d'une équipe pluridisciplinaire afin de répondre au mieux aux besoins des familles accompagnées. Elle est composée d'un agent d'accueil, d'une assistante administrative, d'un agent d'entretien, de quatre surveillants de nuit, d'une psychomotricienne, d'un animateur, d'une TISF, de deux assistants sociaux, de deux éducatrices spécialisées, d'une chargée de coordination et d'une cheffe de service éducatif.

Le CHRS fonctionne 24h/24 et 7j/7 avec une présence professionnelle permanente. Celle-ci est indispensable car elle permet d'assurer un cadre de vie sécurisant et bienveillant à l'ensemble des familles hébergées et d'assurer une sécurité pour les orientations de femmes et familles victimes de violences.

Cette année 2020 a été marquée par de nombreux départs et arrivées au sein de l'équipe de professionnels.

Ces changements marquent le début d'un renouveau, chacun venant de différents horizons professionnels et riches de leurs expériences. Une nouvelle organisation du travail a également été amorcée avec l'ensemble des professionnels

Le Fonctionnement du CHRS

Dès l'arrivée, un contrat de séjour est co-construit et co-signé entre la famille et l'établissement. Celui-ci est établi pour une durée de 6 mois renouvelable pour répondre au mieux aux besoins d'hébergement et d'accompagnement de la famille. Ce contrat permet de définir le cadre légal et de rappeler les droits et devoirs de chacun (famille et établissement), ainsi que d'identifier les objectifs de l'accompagnement.

Lors de chaque admission, l'équipe éducative prend le temps d'accueillir la famille. Un temps d'échange avec un professionnel a lieu pour que chacun puisse s'exprimer, rappeler le cadre et les règles du CHRS, signer les documents administratifs, avant de s'installer convenablement dans le logement.

Par la suite, des entretiens éducatifs réguliers sont réalisés dans le but d'accompagner la famille en fonction de ses besoins et de la réalité. Généralement, les démarches administratives sont assez importantes à l'arrivée (changements d'adresse, accès ou maintien des droits communs, la scolarité, la santé, l'emploi, les prestations familiales, la situation administrative et judiciaire, la gestion du budget...).

Le quotidien de La Charade est rythmé par des prises en charges individualisées mais aussi par des temps collectifs. En effet, il s'agit d'un lieu de résidence pour plusieurs familles mais aussi de vie. L'équipe éducative doit donc veiller à respecter la situation et la vie familiale de chacune mais également co-construire des espaces d'échanges et de partage collectif afin de favoriser la socialisation des enfants et de leur mère.

Activité 2020

Un accueil spécifique d'urgence pour les femmes victimes de violence

Depuis 2018, différents acteurs de l'agglomération lyonnaise (Lyon métropole, commissariat, gendarmerie, les trois associations : LAHSo, Acolade et VIFFIL...) ont mis en place des solutions d'hébergement d'urgence pour les femmes victimes de violences conjugales. (mise à disposition d'appartements par LAHSo et Acolade).

Dans ce cadre, le CHRS La Charade met à disposition un appartement équipé afin d'héberger une femme avec ou sans enfants lors d'un départ du domicile conjugal suite à des violences.

L'objectif principal est de permettre un temps de pause en dehors du climat délétère dans lequel ces femmes et enfants se trouvent au quotidien. L'équipe assure un accueil temporaire dans un cadre sécurisant 24h/24 et 7j/7 à ces victimes de violences conjugales. La présence continue de professionnels permet aux femmes de se sentir en sécurité et de prendre de la distance. Ce dispositif prévoit un hébergement temporaire de 5 nuits consécutives, renouvelable une fois si nécessaire. L'évaluation de la situation est effectuée par VIFFIL en lien avec l'équipe de la Charade.

Sur l'année 2020, 53 personnes (20 femmes et 33 enfants) ont pu être accueillies dans le cadre de ce dispositif. La durée moyenne des séjours est de 4 nuits. Suite à cet hébergement temporaire, des solutions de sorties sont mises en place généralement en hôtel, avant qu'une solution plus pérenne ne se mette en place. Le nombre de personnes accueillies et mises en sécurité montre, au-delà de la triste réalité de la prégnance des violences conjugales, la nécessité de l'existence de telles solutions.



L'atelier couture

Ouvert en 2018, l'atelier couture de la Charade est un atelier collectif de deux heures animé par une bénévole du quartier, accompagnée par une professionnelle de la charade.

Un suivi individuel peut être proposé selon les besoins des femmes de la Charade et selon la disponibilité de la professionnelle qui l'anime. La salle de couture est parfois ouverte hors du temps d'atelier pour des participantes plus « autonomes ». Les participantes décident chacune du projet qu'elles souhaitent réaliser, sur un ou plusieurs ateliers. Cela offre un moment convivial d'échanges et d'apprentissage aux femmes, qui s'aident mutuellement sur des projets. Les participantes apprécient particulièrement le côté pratique que cela apporte dans leur quotidien de parents: pouvoir reprendre un pantalon abîmé, faire ses rideaux, un tablier, un sac à dos pour son enfant, un sac à main ou une jupe pour soi-même... L'atelier couture favorise l'estime de soi des femmes souvent abîmées par leur parcours de vie.

Une dizaine de femmes de la Charade (y compris celles bénéficiant de l'accompagnement du SMS) ont participé à l'atelier couture, avec des participantes très assidues. Les conditions sanitaires liées à la Covid 19 ont contraint à une fermeture de l'atelier de mars à septembre 2020. Malgré cette longue période de fermeture, les mamans sont restées motivées. Elles ont réinvesti l'atelier dès sa réouverture en septembre 2020.

Certaines participantes accompagnées par le Lieu Ressources de LAHSo travaillent déjà leur projet professionnel vers la couture. Elles peuvent ainsi, selon leur motivation et projet, postuler avec l'aide de leur conseiller sur les ACI Couture de Lyon dont le Grenier.

Le Service mutualisé de suite, un accompagnement vers et dans le logement

Le Service Mutualisé de Suite (SMS) est né du partenariat entre quatre associations liées par une convention : Association VIFFIL; LAHSo, Association l'ACOLADE. Relais à la sortie du centre d'hébergement, le SMS est un service d'accompagnement pour des femmes seules avec enfant(s), accédant à un logement de droit commun à l'issue d'un séjour en CHRS. L'objectif est d'étayer, de sécuriser le parcours des personnes et d'assurer la continuité de la prise en charge dans un temps de transition qui comporte des risques de rupture. Il s'agit d'une étape importante pour chaque famille, cela nécessite un accompagnement spécifique (préparation à ce déménagement, démarches administratives conséquentes, aménagement, relais avec les partenaires...).

L'action du Service Mutualisé de Suite s'inscrit dans un double accompagnement de la famille :

- Un accompagnement matériel : Une aide technique est apportée à la famille à travers l'intervention d'une entreprise agréée. Cette aide consiste à des travaux d'aménagement du logement : pose d'une cloison, de placards, de tringles à rideaux, des travaux de peinture etc. Une aide financière de 300€ est également proposée à la famille. Aucun justificatif d'achats n'est demandé.

- Un accompagnement socio-éducatif : La famille bénéficie d'un accompagnement socio-éducatif d'une durée de 18 mois maximum, dans le but d'une continuité de l'accompagnement initié par le CHRS. Cet accompagnement permet une aide pour l'installation dans le logement, la découverte du nouvel environnement, le relais avec les services médico-sociaux de secteur etc. Un accompagnement TISF de 30 heures est proposé également en collaboration avec l'ADIAF.

La famille a la possibilité de choisir l'aide dont elle a besoin. Sur l'année 2020, 17 femmes ont bénéficié d'un accompagnement SMS par la Charade. Parmi elles, 9 ont quitté le CHRS en 2020.

Crise sanitaire

Contexte général

Cette situation singulière a fait l'objet de longues réflexions. Le recours au télétravail a été privilégié dès que possible. L'enjeu était d'adapter le protocole sanitaire à la vie du CHRS et de continuer à maintenir autant que possible le lien avec l'ensemble des familles.

Les familles étaient restreintes à rester dans leurs appartements, ce qui a été particulièrement difficile à vivre tant pour les parents que pour les enfants. Il leur était alors proposé de pouvoir s'aérer dans le jardin du CHRS, famille par famille et à tour de rôle.

Pour autant nous avons pu constater l'engagement des familles concernant le respect des gestes barrières aussi bien de l'ensemble des mamans que de l'ensemble des enfants et des jeunes.

23

L'accompagnement des enfants dans cette période de crise sanitaire

Une vie collective suspendue

Dès l'annonce des mesures de confinement en mars 2020, l'animateur social a rendu visite à l'ensemble des familles vivant au sein du monobloc pour les informer sur la situation sanitaire et l'impact sur l'organisation du service. Ce fut également l'occasion pour chacun des enfants et des jeunes de poser des mots sur leurs inquiétudes. Les familles occupant les appartements extérieurs ont été contactées par téléphone dans le même objectif.

Cette période inhabituelle nous a obligés à suspendre l'ensemble des temps collectifs et les projets en cours afin de respecter les protocoles sanitaires. Le projet initié en 2019, auprès des jeunes et enfants dans le but de co-construire et de s'approprier un espace bien à eux afin de favoriser une dynamique collective, n'a pas échappé à la règle.

Soutien à la scolarité

La fermeture des écoles a privé certains enfants et adolescents de possibilités de développement et de perfectionnement. Les désavantages ont pu être importants pour les enfants qui ont généralement accès à un nombre plus restreint d'alternatives éducatives en dehors de l'école.

Il était demandé aux parents de faciliter l'apprentissage à la maison, malheureusement les mères ont eu des difficultés à y répondre : barrière de la langue, niveau d'instruction et ressources limitées.

La crise a mis en évidence des inégalités d'accès aux outils numériques faisant obstacle à la continuité des apprentissages. L'animateur social a tenté de trouver des solutions afin de maintenir autant que possible le soutien à la scolarité. Il a aidé quelques enfants à faire leur travail scolaire lorsque leur mère n'était pas en mesure de le faire. Les autres membres de l'équipe sont intervenus ponctuellement selon leurs disponibilités. Un accompagnement supplémentaire en termes de bénévoles et d'outils numériques permettrait de répondre de manière plus adaptée aux besoins identifiés sur les questions de soutien à la scolarité.

Pour une reprise progressive

A l'approche de l'été, la reprise progressive de la vie économique et sociale par l'allègement des mesures sanitaires a permis de retrouver une activité, une vie quasi-normale au sein du centre d'hébergement.

L'équipe éducative a repris les accompagnements en présentiel, en respectant les consignes sanitaires et en adaptant encore ses protocoles. L'animateur social a également mis en place un protocole sanitaire s'inspirant de ceux instaurés dans les écoles et les accueils collectifs de mineurs pour proposer aux jeunes des temps pour se retrouver.

L'accès au logement à la sortie du CHRS La Charade

Délais moyen des procédures en 2020 :

- 8 familles sorties courant 2020 (6 en logement autonome grâce aux ACIA et 2 en solution individuelle).
- Durée moyenne de 12 mois entre la validation de l'entrée en ACIA et sortie sur un logement.

Durée moyenne des séjours en 2020 : 32 mois pour l'ensemble des ménages

Durant l'accompagnement, un travail éducatif est effectué auprès de la famille afin que celle-ci puisse accéder à un logement. Pour cela, l'équipe éducative est en lien avec la MVS, les bailleurs sociaux et différents acteurs gravitant autour du relogement.

Sur l'année 2020, 24 personnes soit 8 familles ont pu quitter la Charade. Parmi elles, 6 ont intégré un logement autonome grâce aux accords ACIA. Il s'agit d'accords ayant pour but d'accélérer l'obtention d'un logement social pour certains publics, notamment les familles hébergées en CHRS. En moyenne, pour la Charade, le délai entre l'inscription dans ce dispositif et la signature d'un bail est de 12 mois (toutes typologies confondues). Ce nombre s'explique à la fois par le contexte sanitaire et par les typologies de logement recherchées. Les familles cherchent des T4 ou des T5, plus rares. Enfin, 2 familles ont quitté la structure et donc mis fin à l'accompagnement pour s'installer chez de la famille (solution individuelle).

Perspectives

Dans ce contexte de crise sanitaire déjà éprouvant l'équipe se construit grâce au professionnalisme de chacun.

En continuité du travail déjà entamé en 2020, l'établissement souhaite affirmer sa spécificité dans l'accueil et l'accompagnement des femmes et enfants victimes de violence intrafamiliale. Ainsi, une formation sur l'approche de cette problématique et l'accompagnement à la sortie de cette violence conjugale et familiale va être effectuée début 2021 pour toute l'équipe.



Bilan du CHRS Accueil et Logement

Date d'ouverture : 1982

Public : couples avec ou sans enfant.s, hommes seuls avec enfant.s

Capacité d'accueil : 80 places pour 25 ménages

Type d'hébergement : diffus dont 16 places en IML

Nombre de personnes hébergées : 100

Taux d'occupation : 100.21 %

Nombre d'admissions : 23

Nombre de sorties : 17

Durée moyenne de séjour : 33 mois



Présentation de l'établissement

Accueil et Logement est un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) accueillant 25 ménages orientés par la Maison de La Veille Sociale (MVS) dans des hébergements diffus. Les personnes accueillies sont des couples, avec ou sans enfants et des hommes seuls avec enfants. L'activité du CHRS est essentiellement financée par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) du Rhône. La Caisse d'Allocations Familiales (CAF) y contribue également pour soutenir le développement d'actions à la parentalité. Les ménages sont hébergés dans des appartements meublés et adaptés à la composition familiale. Différentes modalités d'accompagnement sont proposées au sein du CHRS :

- 20 ménages paient une participation à leur hébergement selon un pourcentage de leurs ressources. Ce pourcentage est défini par arrêté préfectoral. A ce titre, le ménage doit établir chaque mois une déclaration de ressources de chacun de ses membres. Le ménage signe un contrat de séjour à son arrivée, reprenant les droits et les devoirs du ménage.

- 5 ménages sont accueillis dans le cadre de l'InterMédiation Locative (IML) . Ce dispositif permet aux ménages d'accéder à une sous-location portée et garantie par LAHSo. En tant que sous-locataire, ces ménages sont donc redevables d'un loyer fixe et doivent être en capacité, dès leur accueil, de payer l'ensemble des charges afférentes à un logement (loyer et charges et fluides).

Parallèlement à ces deux modalités, un contrat d'accompagnement est établi selon une périodicité prédéfinie avec chaque ménage (au maximum tous les six mois). Cet accompagnement, co-construit par l'équipe éducative et le ménage, définit les objectifs d'accompagnement.

L'équipe

L'équipe, composée de travailleurs sociaux diplômés, d'une intervenante sociale pair, d'une secrétaire et d'une cheffe de service, assure un accompagnement socio-éducatif en vue de favoriser, par l'intermédiaire de l'hébergement, un accès à un habitat adapté. Selon les besoins des ménages, elle travaille un accompagnement à la santé, la parentalité, à l'emploi, la gestion du budget, à la compréhension des démarches administratives et l'accès aux droits.



25

Bilan chiffré de l'activité 2020

Au regard du logement de droit commun au 31/12/2020 :

- 12 ménages européens en situation d'emploi de CDD de plus de 6 mois

- 2 ménages européens en situation de droits incomplets

- 5 ménages Non européens en situation de droits incomplets ou sans droits

Parmi eux, 13 ménages rencontrent des problèmes administratifs empêchant la signature d'un bail.

Autres éléments demandant un accompagnement soutenu pour un maintien dans le logement :

- 17 ménages doivent pouvoir accéder à des cours intensifs de français

- Pour 12 ménages une maladie qui fait obstacle à leur insertion du fait de la nécessité de soins réguliers, d'hospitalisation créant une dépendance pour l'aïdant.

- 12 ménages sont soutenus dans leur parentalité

- 4 ménages ont besoin d'une mesure administrative d'accompagnement au budget

- 16 ménages ont besoin d'une aide administrative soutenue

- 7 ménages ont besoin d'un accompagnement au soin

Au regard de l'emploi :

- 24 personnes ont eu un emploi dont 6 à temps plein, 9 à temps partiel >50% et 9 à temps très partiel.

- 19 personnes ont accédé à un accompagnement soutenu vers l'emploi dont 15 par le Lieu Ressources Emploi de Lahso et 4 par d'autres dispositifs.

Temps de séjour :

- Au 31/12/2020 : Ménages sortis en logement autonome : 2 ménages ont eu un temps de séjour compris entre 18 et 26 mois, 2 ménages présents entre 27 et 41 mois et 1 monsieur séparé de sa compagne 51 mois.

- Ménages prêt à sortir : les 2 ménages inscrits dans le dispositif des accords collectifs sont hébergés depuis plus de 3 ans.

- Tous les ménages ayant un temps de séjour supérieur à 36 mois ont eu ou ont encore une absence de titre de séjour au cours de leur hébergement.

La crise sanitaire au CHRS

En 2020, les contraintes liées aux confinements ont montré notre capacité à rester présents pour les personnes accompagnées et auprès de nos partenaires institutionnels.

Pour le CHRS accueil et logement et le Service Habiter

Du fait de la crise sanitaire : extrait de l'article de Akim KHARBECHÉ éducateur

« L'annonce du confinement a d'emblée suscité une montagne de questionnements quant à notre pratique avec pour axe névralgique certainement celui-ci : Comment accompagner... sans être vraiment là?! Notre pratique s'articule justement dans ce lien, dans ce contact, (...) Un questionnement porté par de nombreux doutes, non rassurés par les annonces présidentielles des premières heures, au sujet de notre secteur. Et bien que le pays soit quasi à l'arrêt, force est de constater que les problématiques des personnes accompagnées, elles, sont encore en marche. Marche parfois encore plus soutenue, et haletante.

Une occasion en or de mettre à l'œuvre une compétence maîtresse dans l'accompagnement social, l'adaptabilité : de la réorganisation des outils à un accompagnement modifié, en passant par le lien aux partenaires (..) notre pratique a dû être remodelée autour de la notion de télétravail, pourtant tant éloignée de nos métiers. Bienvenue dans l'accompagnement 3.0, où la connexion internet a remplacé le bureau. Où le mailing y construit le lien. Où la 4G est reine.

Fermement installés devant nos ordinateurs personnels, le téléphone bien accroché à nos écoutilles, nous avons fait face. Face aux doutes des personnes, face à leurs démarches obligatoires devant une administration fonctionnant au ralenti, face à l'élaboration, seul.e. Seul.e oui, car, malgré les grands renforts de confcall', ce qui fait l'équipe et, par analogie, ce qui soulage, n'est plus. Terminé les échanges interstitiels où différentes propositions pouvaient émerger, les voici remplacés par l'appel en visio. Terminé la blague de la collègue au détour d'un bureau qui pouvait faire prendre conscience de ; terminé la contemplation sur un trajet lors d'une visite à domicile qui, l'espace d'un instant, soulageait l'esprit... La réflexion est constante, et elle se fait seule, occupant une charge mentale des plus importantes. Un confinement qui appelle à l'introspection : personnelle en premier lieu. Mais également du service. Voilà le temps de nous poser, penser ce que nous nous laissons peu le temps de faire jusqu'ici : repenser nos outils, notre organisation, se recentrer sur notre philosophie d'accompagnement, pour la développer, l'adapter, la sublimer. Notre pratique en ressortira-t-elle modifiée? Sans aucun doute. Grandie ? Faisons en le pari ! »

L'intégralité de cet article est disponible sur notre site internet : <http://lahso.fr/teletravail-et-confinement-chronique-de-l-adaptabilite-en-temps-de-pandemie.html>

De nouvelles modalités d'accompagnement

Le premier changement majeur a été la mise en place du télétravail afin de limiter les interactions physiques directes entre collègues, et avec les personnes accompagnées. Nous avons investi dans des ordinateurs portables, pour rendre les postes de travail modulables. Cela a demandé une réorganisation des plannings. Ainsi, une partie des salariés bénéficie aujourd'hui d'une demi-journée en télétravail, en plus de la « journée équipe du mardi ». Les personnes accompagnées ont été respectueuses des protocoles sanitaires et des contraintes que cela a pu créer dans la rencontre. La crise sanitaire nous a forcés à adapter nos méthodes de travail : entretiens par téléphone ou par visio, mails réguliers.

Équiper les ménages et l'équipe : un enjeu de taille

Ces nouvelles modalités d'accompagnement ont cependant dû être adaptées à notre public tant en matière d'équipement que de compétences techniques. Nous avons réalisé un état des lieux des équipements et compétences des personnes accompagnées. En partenariat avec Emmaüs Connect, nous avons pu équiper d'un smartphone et d'une ligne téléphonique ceux qui n'en avaient pas. Le premier confinement a mis en exergue la fracture numérique subie par les ménages que nous accueillons. L'accès au numérique est devenu vital, en termes d'accès aux soins (téléconsultations, prise de RDV médicaux) et d'accès aux droits et démarches de la vie quotidienne (paiement des loyers en ligne, prise de RDV à la Préfecture...). C'est pourquoi nous avons recruté 2 services civiques soutenus par 2 travailleurs sociaux, afin de favoriser l'accès au numérique pour les ménages en demande par le biais de rendez-vous dédiés spécialement à cette question.

Le quotidien du CHRS

Création de temps dédiés à la coordination du CHRS

Nous avons mis en place ces temps pour assurer un suivi de l'activité et des objectifs annuels sur les deux services et dégager du temps pour la responsable d'établissement pour construire des réponses aux appels à projets ou appels d'offres.

Temps collectifs

Crise sanitaire oblige, les temps collectifs ont été rares cette année : l'atelier cuisine n'a eu lieu que deux fois. Nous avons cependant pu nous retrouver pour fêter la nouvelle année autour de jeux familiaux, d'activités manuelles et l'intervention d'un magicien qui a fasciné petits et grands

Création d'une équipe enfance

La fermeture des écoles a mis en exergue le manque d'accompagnement à la parentalité, notamment sur les questions scolaires (relations avec l'école, difficultés scolaires...). Pour pallier ce manque, nous avons créé, en octobre, une équipe enfance, qui regroupe trois éducateurs, une TISF et une travailleuse sociale paire.

L'équipe a notamment pu :

- Soutenir une famille dans la scolarisation de leur fille en classe ULIS en mettant en place avec eux une prise en charge de transport via la MDPH.
- Orienter un enfant déscolarisé vers le CIO et lui permettre de réfléchir à ses projets futurs
- Rechercher des activités extra scolaires (foot, boxe...)
- Organiser des activités extérieures pour les enfants demandeurs
- Développer le lien partenarial avec les ASS scolaires, les SESSAD, les éducateurs AEMO
- Aider à la recherche d'un stage pour un collégien, avec les bonnes adresses et la réactivité des collègues du Lieu Ressources.

D'autres perspectives pour le relogement des personnes hébergées en CHRS.

La mise en place de nouvelles places CHRS IML en 2020 nous a permis de faire évoluer nos modalités d'accompagnement. Ces nouvelles modalités s'inscrivent dans un parcours d'insertion dont l'aboutissement est l'accès à un logement de droit commun en évitant « l'effet escalier ».

Mr et Mme F et leur fille ont été accueillis sur un logement diffus en CHRS. La famille était prête à accéder à un logement de droit commun. Les obstacles administratifs à renouveler leurs titres de séjour dans les délais impartis (délais d'obtention de RDV auprès des services de la préfecture) fragilisent leur maintien dans l'emploi, donc leurs ressources. Nous avons pu leur proposer, du fait du partenariat avec Grand Lyon Habitat, d'accéder à un nouveau logement en CHRS IML qui correspondait à la typologie, aux ressources et au choix du secteur géographique de la famille. De ce fait, une fois que les difficultés administratives seront résolues, nous pourrions demander au bailleur le glissement du bail en leur nom. Ainsi, la famille peut d'ores et déjà se projeter et investir ce logement comme le leur.

Santé

Pour le CHRS la problématique santé est restée très prégnante : 64% des ménages hébergés ont un suivi médical de longue durée. La crise sanitaire a entraîné des nombreuses annulations ou reports de RV médicaux. A cela s'est ajouté l'allongement des délais de traitement pour l'ouverture des droits rendant l'accès aux soins plus complexe.

Mr A. s'occupe seul de ses trois enfants. Ceux-ci ont une prise en charge médico-sociale importante (orthophoniste, dentistes, ophtalmologue...). La famille de Mr, et les professionnels en lien avec les enfants : équipe éducative du CHRS, les enseignants, l'Assistante Sociale scolaire, l'éducateur de la protection de l'enfance, viennent relayer, soutenir la prise de RDV, les accompagnements, le suivi.

Mr A. présente des problèmes d'addiction importants ainsi que des douleurs quotidiennes somatiques. Cette situation nécessite un accompagnement lors de la prise de RV mais aussi des 1ere consultations. Début 2020 des RV étaient prévus qui ont été annulés du fait de la crise sanitaire. Cette situation est venue le fragiliser d'autant qu'il a du mal à se repérer dans le temps et dans l'espace. Cette non prise en charge des soins somatiques et d'attente a conduit Mr à des alcoolisations plus fréquentes, occasionnant un délaissement des enfants et des troubles du voisinage conséquents.

Troubles de voisinage

Cette année, nous avons constaté une hausse des alertes des bailleurs suite à des troubles de voisinage. Une médiation basée sur les échanges avec le bailleurs et les voisins, ainsi que des rencontres avec les ménages ont été nécessaires pour apaiser les tensions.

Mr L et ses 2 adolescents. La régie était alertée par une occupation des communs par les adolescents et leurs amis, ainsi que des débris laissés dans les parties communes. La cheffe de service a rencontré l'adolescent concerné. Nous avons été en contact régulier avec la propriétaire du logement. Nous avons informé la régie des rencontres et informations données à la famille. Si les troubles n'ont pas complètement disparu, les alertes sont moindres.

Perspectives

- Continuer de développer l'opportunité pour les ménages hébergés de rester dans le logement initial s'il correspond à leur besoin et souhait.
- Accueillir les nouveaux ménages par des personnes ayant une connaissance de l'établissement (accueil par des pairs).
- Développement d'ateliers collectifs DIY autour de l'alimentation, de la création de produits de beauté et ménagers, (freinés par les contraintes liées à la crise sanitaire actuelle).

Bilan du Service Habiter

Date d'ouverture : 2010

Public : tout ménage en difficulté au regard du logement

Nombre de ménages accompagnés : 173

Durée médiane de l'accompagnement : 22.9 mois

Nombre de logements en Gestion Locative Adaptée en

2020 : 43

Nombre de nouveaux baux glissants : 11



Présentation du service

Le service a pour objectif de proposer un Accompagnement Social lié au Logement. Il s'appuie sur une diversité de dispositifs financés dans le cadre du droit commun :

- par le Fond Social Logement (recherche accès maintien),
- par Action logement pour des salariés en difficulté au regard du logement,
- lors de projets expérimentaux soutenus par la politique du Logement D'Abord financés par la Métropole, la DDCS et les bailleurs sociaux

L'objectif de ces dispositifs est de proposer un accompagnement adapté et souple pour une prévention des expulsions. Ils favorisent une diversité d'angles d'approches qui facilitent la rencontre et permettent de reprendre attache avec des personnes que le droit commun n'arrive plus à atteindre.

L'équipe

Composée de 5 travailleurs sociaux, d'une secrétaire et d'une cheffe de service, l'équipe travaille en multi-référence, avec une approche orientée rétablissement. Les salariés sont de véritables acteurs du fonctionnement du service et de ses projets.

Notre organisation permet d'instaurer par des regards croisés une meilleure équité d'accompagnement en rendant l'ensemble de l'équipe responsable avec les ménages de leur accompagnement et offre des biais différents et plus impactants.

Chiffres de l'activité 2020

Logements en sous location : 10 ménages sous-locataires sont devenus titulaires du bail de leur logement, 11 nouveaux baux glissants ont été engagés, pour un total 35 baux actifs au 31/12/2020.

Nombre de ménages accompagnés : 173 sur toute l'année tous dispositifs confondus.

Nombre de dispositifs : 7 dispositifs différents avec des rendus réguliers pour chacun.

Bilan de l'activité 2020

Financement

La Métropole reste notre principal financeur que ce soit dans le cadre du Fond Solidarité Logement ou de la politique du Logement D'Abord.

La DDCS est venue abonder des mesures d'accompagnements liées au logement par l'intermédiaire du Fonds National Dans et Vers le Logement (FNDAVL). Cela suppose d'être présent sur différentes instances de réflexions de l'évolution des politiques publiques pour venir échanger sur nos pratiques et comprendre les enjeux de chacun.

Les mesures d'Accompagnement social lié au logement (ASSL) dans le cadre du fond social logement (FSL)

Cette année malgré le contexte sanitaire nous avons atteint les objectifs fixés par la métropole à savoir : 88 mesures renforcées et 35 mesures simples.

L'accès à un relogement, dans le cadre de baux glissants, a été fortement mis à mal par l'activité réduites des bailleurs et réservataires, mais aussi des organismes délivrant les titres de séjour ou les services administratifs (centre des impôts, mairies, CPAM....).

Fond National Vers et Dans le Logement : coordination du dispositif et accompagnement des ménages

Depuis plusieurs années, en tant qu'adhérents du Collectif Logement Rhône, nous accompagnons des ménages orientés dans le cadre du Droit Au Logement Opposable soit 6 ménages en 2020.

Depuis mars 2020, le Service Habiter assure la mission d'animation et de coordination du dispositif Fond National Vers et Dans le Logement dont la conduite globale est assurée par le Collectif Logement Rhône. Une coordinatrice, salariée du service habiter, a pour mission de coordonner les actions des associations du collectif logement Rhône. Elle participe aux commissions de régulation des baux glissants et aux réunions mensuelles avec la DDCS au cours desquelles toutes les mesures en cours sont évoquées. Elle est chargée, en lien avec les associations et la DDCS de trouver des solutions pour gérer les situations les plus problématiques avant la fin du dispositif : nouveaux financements, changement de dispositif...Lorsque la coordinatrice a commencé sa mission, 48 mesures étaient en cours. Fin 2020, ce nombre a été divisé par deux pour atteindre 24 mesures d'accompagnement en cours dans le cadre de ce dispositif.

Cette mission de coordination est l'occasion de renforcer les liens partenariaux existants déjà avec les autres associations.

Action logement

Nous avons développé notre action dans le cadre d'Action Logement, grâce à la signature d'une nouvelle convention mi-mars pour une moyenne de 4/5 accompagnements de 18 mois maximum ainsi que 5 baux glissants. Nous avons pu obtenir une extension de la convention mi septembre pour 2 nouvelles mesures et 1 bail glissant supplémentaire.

Dans le cadre du Logement d'Abord

Nous nous sommes engagés sur 3 projets qui concernent au total 33 ménages. Nous avons manifesté notre intention de proposer un accompagnement de prévention des expulsions pour des ménages pour qui le droit commun n'avait pu fonctionner. Notre projet a été retenu et une extension en novembre 2019 a été validée par la DDCS.

- **AccOR** (Accompagnement Orienté Rétablissement) pour une prévention des expulsions avec 15 à 17 ménages concernés dont 5 pouvant bénéficier d'un Bail Glissant ou Bail maintien et une extension par la DDCS en fin d'année pour 8 ménages supplémentaires et 2 diagnostics.

- **ETAGE 10** ménages, dont l'accompagnement est financé dans le cadre d'AccOR, sont accompagnés. Notre coopération des trois années précédentes avec Grand Lyon Habitat s'est étendue cette année dans le cadre du dispositif ETAGE à deux autres bailleurs : Lyon Métropole Habitat et Est Métropole Habitat

- Dans le cadre d'un travail transversal avec le Point Accueil, il a été convenu de porter la **GLA** (gestion locative adaptée) de 3 ménages du projet « **De La Rue au Logement** ». L'extension a amené une évolution pour 5 nouveaux ménages avec la GLA et un accompagnement social dans la continuité.

L'extension a amené une évolution pour 5 nouveaux ménages avec la GLA et un accompagnement social dans la continuité.

Pratique professionnelle : se former et rester ouverts à d'autres pratiques

Malgré la crise sanitaire, nous avons cherché à nous former et à rester ouverts à d'autres pratiques professionnelles.

Les immersions dans d'autres établissements assurant la même activité d'accompagnement vers et dans le logement. Ces immersions nous aident à avoir un autre regard sur notre travail quotidien et nous permettent d'imaginer d'autres approches, une autre organisation. Cette année seulement deux salariés ont pu partir : Fâcheux COVID....

Témoignage de deux collègues, Amandine Gelin et Akim Kharbeche : *Quelques jours avant que le couperet du premier confinement ne tombe, voilà notre binôme embarqué pour une immersion « rétablissement », accueilli pendant 3 jours par les collègues lillois d'un des plus anciens programmes du « un chez soi » implanté sur le territoire. Dès les premiers jours, nous avons baigné dans les pratiques et les automatismes : rétablissement, multi référence, au sein d'une équipe multidisciplinaire (une quinzaine de professionnels axés sur l'accompagnement médico-social : travailleurs sociaux, médecins, psychologues, infirmiers / une équipe de 5 personnes : un travailleur social, personnel administratif en charge de la Gestion Locative Adaptée).*

Cette immersion a ouvert des possibles pour le Service Habiter, qui a revu son organisation pour améliorer l'accompagnement. Différents éléments ont été mis en place :

- Démarrage d'une cartographie des ménages, en amont du confinement
- Mise à jour de la cartographie (code couleur selon dispositif) et découpage des territoires
- Identification des besoins par ménage
- Retour à l'équipe pour l'information et la prise de décision : changement d'emploi du temps

MOOC rétablissement et opportunités de formation

Fraîchement arrivés au sein d'ALSH (fin 2019 – début 2020), trois salariés n'avaient pas pu s'inscrire dans les sessions de formation « rétablissement » organisées par LAHSO. Ils ont donc participé à un MOOC "rétablissement" pour se familiariser avec cette pratique et la mettre en place efficacement. Intensive, la formation a été très enrichissante.



Pour les personnes accompagnées dans le cadres des baux glissants : un fort impact de la crise sanitaire

Accès à un logement

La crise sanitaire liée au COVID et le premier confinement ont freiné les délais d'accès au logement : report des commissions d'attribution logement des bailleurs, remises en état des logements retardées repoussant l'entrée effective dans le logement des locataires. Le Service Habiter a été en lien avec la cellule sociale d'Action logement afin de trouver des solutions d'hébergement dans l'attente de la disponibilité des logements (nuitées d'hôtel..).

Certains états des lieux ont été réalisés dans des conditions particulières, sans la présence des locataires, entraînant de ce fait des décalages entre ce qui figurait sur l'état des lieux et l'état réel des logements. Au niveau légal, les 2 parties doivent être présentes à l'état des lieux afin qu'il soit réalisé de manière contradictoire. Le service Habiter a dû donc soutenir les ménages afin de faire reconnaître les problèmes techniques existants à l'entrée dans le logement.

Trouble de voisinage

En 2020 nous avons été plus sollicités pour faire médiation : une arrivée dans le logement avec des travaux, une fête entre amis, des bruits en journée ont fait l'objet de courriers, de plaintes. Cette année nous sommes plus souvent intervenus en binôme avec le bailleur pour rechercher des propositions et permettre à chacun de s'apaiser afin de maintenir un bien vivre ensemble.

Perspectives

- Participer pleinement de la politique du Logement d'abord
- Continuer à développer des partenariats avec les Bailleurs et Action Logement
- Réaliser des Diagnostics Sociaux et Financiers, relatifs à la prévention des expulsions sur la Métropole de Lyon
- Améliorer nos interventions lors de colloques, de formations et proposer d'être lieux d'immersion pour les institutions qui souhaitent s'aventurer sur ce changement de postures professionnelles
- Continuer de développer le travail pair et le savoir expérientiel comme outil d'accompagnement réel et adapté.

Bilan du Renfort d'Hiver

Date d'ouverture : 27/11/2021

Public : Femmes isolées, hommes isolés, familles

Capacité d'accueil : 90 Personnes

Type d'hébergement : Regroupé

Nombre de ménages hébergés en 2020 : 63

Taux d'occupation: 99%

Nombre d'admissions : 63

Nombre de sorties : 6



Présentation générale de l'établissement

Le Renfort d'Hiver de LAHSo est un centre d'hébergement ouvert le 27 novembre 2020 dans le cadre de la trêve hivernale 2020-2021. Le renfort d'Hiver permet la mise à l'abri de personnes à la rue. Ces personnes sont orientées par la Maison de la veille sociale du Rhône. Cette solution d'hébergement est temporaire. Ce dispositif est financé conjointement par la Direction départementale de la Cohésion du Rhône et par la ville de Lyon.

Installé dans l'ancien Hôtel Social Riboud, le Renfort d'Hiver a une capacité d'accueil de 90 personnes réparties comme suit :

- 12 Familles qui disposent de studios de 35 à 40 mètres carrés
- 20 femmes installées en chambre au 1er et 2ème étage.
- 22 hommes installés en chambre au 3ème et 4ème étage.

L'équipe

L'équipe du Renfort d'hiver est composée de 15 salariés à temps plein. L'établissement est ouvert 7jrs/7 et 24h/24.

En journée, quatre agents d'accueil, trois moniteurs éducateurs et une assistante sociale permettent l'accueil et l'accompagnement des résidents. Ils se mobilisent pour faciliter la vie en collectivité et animent des temps ludiques ou temps d'échanges avec les résidents. Un accompagnement social est proposé à ceux qui en font la demande, pour leur permettre d'avoir des informations sur leurs droits et sur les moyens d'accès à leurs droits. L'équipe éducative est présente de 6h45 à 21h30.

Un agent de maintenance est présent du lundi au vendredi. Il assure la maintenance sur le site, aussi bien dans les parties communes que dans les chambres et studios des résidents.

Deux surveillants de nuit font partie de l'équipe pour assurer la sécurité des résidents et la surveillance du site. Un surveillant de nuit est présent chaque soir de 21h00 à 7h00 le lendemain.

L'entretien des locaux est assuré par l'entreprise d'insertion ARIEL Services. Deux agents d'entretien sont présents du lundi au samedi.

Une cheffe de service assure la gestion globale du site ainsi que l'encadrement et l'animation de l'équipe.

Les personnes accueillies et leurs orientations.

Les orientations : La Maison de la Veille Sociale oriente les ménages sur le site d'accueil. Les personnes disposent de 48h après leur orientation pour se présenter sur le site et procéder à leur installation.

Les modalités de contractualisation : Les personnes accueillies co-signent la convention de mise à l'abri avec la cheffe de service. Cette convention a été établie par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Rhône et fixe les modalités d'accueil et la durée de l'hébergement qui prendra fin en même temps que la trêve hivernale.

Les principes d'accompagnement : Le Renfort d'Hiver assure un accompagnement en agissant en subsidiarité dans le parcours de vie des résidents. Ces derniers sont majoritairement déjà accompagnés par différents partenaires. L'équipe s'attache à faire le lien avec ces professionnels tout en travaillant avec les personnes leur projet afin de les accompagner au mieux concernant la fin d'hébergement au sein du Renfort d'hiver. La recherche d'une solution d'hébergement plus pérenne est l'un des objectifs des accompagnements réalisés.



Synthèse de l'activité 2020

La vie au sein du Renfort d'hiver

Dès le 27 Novembre toute l'équipe s'est mobilisée afin d'accueillir au mieux les premiers résidents. Pour cela il a fallu non seulement préparer les chambres mais aussi penser et créer des outils de gestion du quotidien. L'équipe s'est immergée rapidement dans la co-construction afin d'apporter des réponses aux demandes des résidents et de proposer des améliorations sur leur propre travail.

Une buanderie a été créée à l'aide de l'agent de maintenance dans un ancien bureau du 1er étage afin de faciliter le séchage du linge des résidents. Chaque matin, le petit déjeuner est servi par les agents d'accueil de 6h45 à 9h00. Le surveillant de nuit participe à la préparation du petit déjeuner par la réception du pain et la préparation du café.

Les résidents qui disposent d'une chambre ne peuvent pas cuisiner. Ils se rendent au Restaurant de l'Armée du Salut situé à proximité du Renfort d'hiver midi et soir. Ils vont également rencontrer différents maraudes et se retrouvent parfois à plusieurs pour dîner dans le self. Un réfrigérateur collectif et un micro-onde sont à disposition des résidents.

Les familles qui vivent en studio disposent de matériel pour cuisiner. Nous leur distribuons chaque semaine des colis alimentaires fournis par la Banque Alimentaire. Nous avons parfois de quoi distribuer aux personnes isolées également.

Dès le début du mois de Décembre, les résidents ont investi le hall d'accueil de l'établissement, nous avons alors installé plus de chaises et des tables. Cet espace permet aux résidents de créer du lien. L'équipe est aussi présente avec les résidents pour partager un moment autour d'un jeu ou d'une discussion et servir des boissons chaudes. Cela contribue à faire du Renfort un réel lieu de vie, à l'ambiance chaleureuse.

Le Mardi 29 Décembre 2020, l'équipe a organisé « la journée des fêtes de fin d'année ». Au cours de cette journée, l'équipe a animé des jeux et activités autour d'une collation avec les résidents : dessin, musique, danse pour certains. Dans l'après midi un goûter a eu lieu et une distribution de cadeaux a pu être réalisée. Grâce aux partenariats de LAHSo et notamment avec l'entreprise Mazaud, nous avons obtenu des dons de jouets. Les équipes de la Charade et du Point Accueil nous ont adressé des jouets/livres ainsi que des cosmétiques pour femmes. Petits et grands ont donc tous reçu un cadeau (livres et jouet pour les enfants, cosmétiques pour les femmes, chaussettes et produits d'hygiène pour les hommes). Les résidents étaient très contents de cette journée et de leurs cadeaux.

Les différents partenaires

Les partenaires institutionnels sont principalement la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, la Ville de Lyon et la Maison de la Veille Sociale. S'ajoutent à ceux-ci tous les acteurs du territoire en termes de lutte contre l'exclusion, d'insertion sociale, de santé et d'emploi. Nous collaborons de manière régulière avec le Samu Social, les Permanences d'Accès aux Soins de Santé, les Maisons De la Métropole et des Solidarités, Médecin du Monde, Interface SDF, Forum réfugiés, la Cimade, les accueils de jours de la Métropole, FNDSA, l'Armée du Salut...

Au 31 décembre 2020.

Le Renfort d'Hiver a accueilli 89 personnes, 11 familles, 22 hommes et 20 femmes hébergées pour 63 orientations.

- 13 familles orientées
- 26 hommes orientés
- 24 femmes orientées

En 2020, 3 personnes (1 homme et 2 femmes) ont quitté le Renfort d'Hiver pour intégrer un hébergement plus pérenne au sein de Centres d'Hébergement et de Réinsertion

Perspectives

Pour l'année 2021, nous souhaitons poursuivre l'accompagnement proposé et ainsi permettre aux personnes « d'aller-vers » : le soin, le lien, les activités et à terme l'hébergement pérenne ou le logement...

Notre démarche est d'apporter des réponses aux résidents sur le site du Renfort d'Hiver mais surtout de leur permettre de se rendre auprès des partenaires qui seront en capacité de répondre à la spécificité de leurs besoins et à la singularité de leur parcours. Par ce biais, nous souhaitons développer leur pouvoir d'agir et leur insertion dans la vie de la cité. Pour cela nous allons grâce au Réseau Social Rue Hôpital organiser une journée santé avec des rencontres de professionnels : la SODHEV, le Bus Info Santé, Médecins du Monde, l'ADES.

Pour permettre aux résidents de participer à des activités, l'équipe réalise des recherches sur différentes thématiques demandées par les résidents: des ateliers bien-être, des cours de français, du sport, du théâtre, des groupes de parole.

Sur les questions liées à l'insertion par le logement ou la recherche d'un hébergement, l'équipe est en lien régulier avec la Maison de la Veille Sociale afin de mettre à jour les demandes des résidents et ainsi favoriser une orientation vers une place adaptée à leurs besoins



BILAN DE L'ACTIVITÉ DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE

215 personnes accompagnées :

- dont 138 cumulent au moins 2 dispositifs

1293 entretiens individuels

Entretiens de suivis, Bilans tripartites, Bilans de formation, Entretiens d'accueil, Suivi de parcours

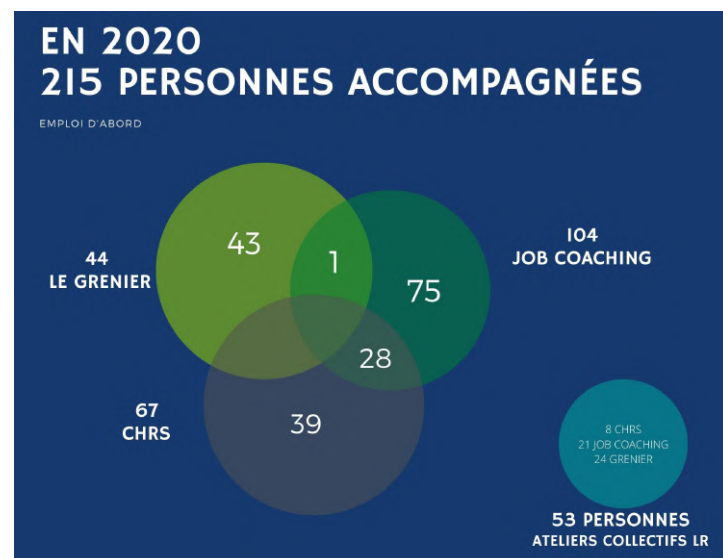
3 dispositifs :

- Accompagnement inconditionnel CHRS
- Job Coaching – Emploi d'Abord
- L'Atelier Chantier d'Insertion Le Grenier

1686 heures de formation

Une offre de service transversale :

Les professionnels mobilisés sur l'accompagnement à l'emploi travaillent sur les aptitudes et capacités des personnes. Nos conseillers travaillent sur la levée des potentialités, la mobilisation des capacités, la recherche des forces, en proposant un accompagnement à la fois individuel et collectif pour les publics issus de nos CHRS, les publics du Job coaching - Emploi d'Abord et les salariés en CDD d'Insertion embauchés dans nos ateliers de production.



L'activation des parcours :

Dans un contexte d'accompagnement, de formation, de mise à l'emploi, l'objectif principal de LAHSo est de soutenir le pouvoir d'agir de chacun afin de développer sa capacité à prendre des décisions, à agir délibérément et à s'approprier sa propre vie.

Le parcours professionnel nécessite plus que des connaissances spécialisées ou des compétences techniques. L'efficacité au travail repose sur l'aptitude à bien communiquer, à établir des liens avec les autres, à planifier, à gérer les exigences de l'emploi, à faire face au stress.

« Le but de l'accompagnant n'est pas d'apprendre quelque chose à son interlocuteur, mais de rechercher avec lui, les moyens de transformer le monde dans lequel il vit » Paolo Freire

Le Lieu Ressources et le Grenier se retrouvent à travers des valeurs et des objectifs communs d'inclusion par l'emploi et de soutien au développement du pouvoir d'agir pour les personnes accompagnées.

2020, le virus des inégalités :

Les personnes accompagnées à LAHSo ont dû faire face et accepter l'aide de nos équipes mobilisées pour affronter cette situation inédite. Elles ont dû s'adapter, gérer leurs peurs, dans un contexte déjà fortement contraint.

Pour les soutenir, nos équipes ont veillé, appelé, mobilisé, trouvé des solutions pour que le bien-être des usagers soit maintenu, et assurer une continuité de service même partielle. En maintenant le lien avec les usagers, nos professionnels ont participé à briser la solitude, écouter la détresse, trouver des solutions dans des situations parfois extrêmes (violences conjugales, isolement, peur de la maladie...) . telle a été la mission extraordinaire de nos conseillers durant le premier confinement. Mobilisés, actifs et réactifs, ils ont été puiser au cœur de leurs ressources pour « soutenir » quoi qu'il arrive. Ils ont également préparé et animé la sortie du confinement par la mise en place de groupes de paroles, d'ateliers collectifs, de coaching, de musicothérapie.

Questionnaire Développement du Pouvoir d'Agir

En s'appuyant sur le questionnaire de fin de contrat destiné aux salariés du Grenier, et sur les recherches de Yann Le Bossé, et d'Albert Bandura concernant le développement du pouvoir d'agir et le sentiment d'efficacité personnelle, nous avons souhaité créer un outil pour les usagers et les professionnels, apportant des questionnements tant sur la perception que les personnes ont d'eux-mêmes pendant leur parcours, que sur ce que produit l'accompagnement par les professionnels.

Le développement du pouvoir d'agir s'articule autour de trois axes : le sentiment d'efficacité personnelle, la conscience critique, et la perception des propensions à l'agir, dont les variations sont questionnées tous les 3 mois chez les personnes accompagnées

Bilan du Lieu Ressources

Date d'ouverture : 2014	104 personnes accompagnées via l'Emploi d'Abord
Public : hommes & femmes souhaitant accéder à un emploi	53 personnes accompagnées lors d'ateliers collectifs
Nombre d'usagers : 215	1293 entretiens



Présentation du service

Le Lieu Ressources emploi formation a été créé en 2014, expérimenté comme un dispositif d'Emploi d'Abord. Ce service œuvre spécifiquement en faveur de l'emploi et de la Formation des personnes hébergées et accompagnées au sein de LAHSo. Cet accompagnement vers l'emploi va à l'encontre du présupposé selon lequel les publics en situation de grande précarité ne sont pas « encore prêts à travailler » en raison de leurs importantes difficultés sociales, personnelles ou médicales. Depuis ses débuts, le Lieu Ressources ajuste ses propositions aux usagers. Le programme Job coaching, innovant, prouve que le travail peut être fait en équipe et participe à l'autonomie de la personne accompagnée.

L'équipe est composée de : 1 Cheffe de service, 1 Chargée de coordination, 5 conseillers, 1 Agent administratif

Synthèse de l'activité 2020

Job coaching - Emploi d'Abord

En 2020, le Job coaching – Emploi d'Abord c'est :

- 104 personnes accompagnées dans leurs projets professionnels
- 640 entretiens physiques
- Plus de 3200 contacts diversifiés (appels, sms et mails)
- 240 entreprises démarchées pour 89 rencontres employeurs
- 65 contrats signés dont 11 CDI, 47 CDD, 7 CDDI et 20 entrées en formation qualifiante ou certifiante
- Plus de 60 projets professionnels dans 21 domaines d'activité

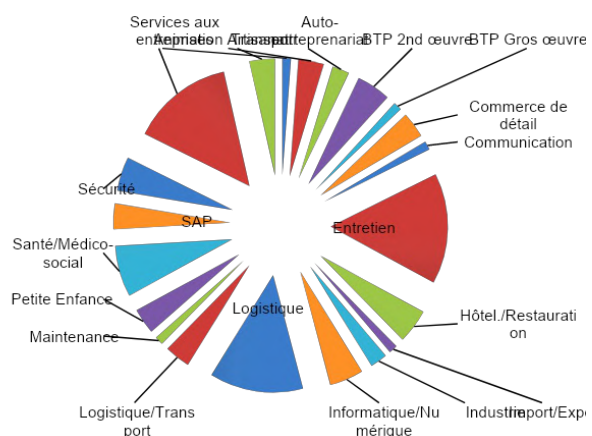
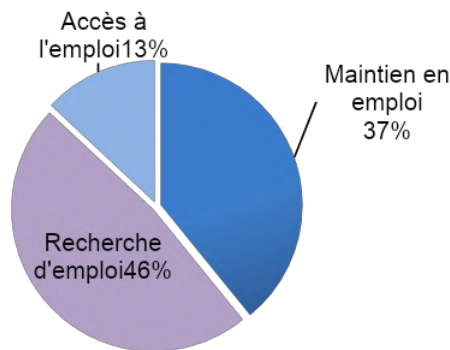
Le Lieu Ressources se distingue sur le territoire comme un dispositif Emploi d'Abord. Depuis 2018, le Lieu Ressources développe ainsi le Job coaching – Emploi d'Abord auprès des personnes hébergées en CHRS à LAHSo, et, grâce au soutien de la Métropole, des bénéficiaires du RSA résidant dans les 9 arrondissements de Lyon ainsi qu'à Villeurbanne et Vénissieux, pour une cohorte totale de 82 personnes.

L'objectif du Job coaching – Emploi d'Abord est de favoriser une inclusion durable des personnes éloignées de l'emploi en s'appuyant sur la méthode IPS (Individual Placement and Support).

L'accompagnement des 5 job coaches s'appuie sur 3 axes :

- Favoriser le développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées en accueillant toute demande d'emploi et tout projet professionnel, et en leur permettant de mettre à profit leur savoir expérientiel via des expériences concrètes et dynamisantes : rencontres employeur, enquêtes-métiers, prospection physique ou téléphonique, immersions en entreprise, etc
- Accompagnement en multi référence et entretiens en binôme : toutes les personnes sont accompagnées par toute l'équipe, pour favoriser la réactivité et se concentrer sur les démarches concrètes
- Accompagnement à l'accès et au maintien en emploi, pour les personnes comme pour leurs employeurs.

Témoignage de Mr N. : "Je suis accompagné depuis mars 2020 par l'équipe de LAHSo. Malgré le confinement, l'équipe a toujours été présente et m'a toujours bien entouré. Je voudrais travailler comme agent de restauration dans les cuisines collectives, et avec leur soutien, j'ai pu effectuer une formation HACCP. Je suis plus confiant et LAHSo m'aide énormément dans ma recherche d'emploi. »



Zoom : la relation entreprises

Selon la méthode du job coaching, plus de 70% du temps de travail des job coaches est consacré à la prospection physique des entreprises, en fonction des projets professionnels des personnes accompagnées.

L'équipe a dû repenser ses modalités d'intervention en raison du contexte sanitaire, et adapter ses méthodes de démarchage et de rencontre des entreprises.

En 2020, plus de 264 entreprises ont été démarchées, pour aboutir aujourd'hui à 36 entreprises partenaires qui nous font confiance, et qui se sont engagées dans des démarches de recrutement inclusif.

L'équipe Job coaching – Emploi d'Abord propose un appui au développement de l'employabilité des entreprises, pour un marché du travail local plus efficace et plus inclusif. L'employabilité, c'est la capacité de l'entreprise à exercer son rôle d'employeur dans ses multiples dimensions : recrutement, gestion des ressources humaines, transformation de l'entreprise.

Témoignage de l'entreprise Sam'Nettoyage : « Le dispositif Emploi d'Abord de LAHSo nous a permis de trouver un agent d'entretien sérieux et ponctuel. L'équipe nous accompagne en organisant des réunions régulièrement, ce qui permet un dialogue simple et rapide. Nous avons mis en place plusieurs actions pour faciliter le travail de M. G., et nous avons constaté que des personnes bien encadrées et bien accompagnées font du bon travail. En 2021, un de nos objectifs est de mettre en place une démarche de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). »

Le projet coach

Dans le cadre de l'essaimage du Lieu Ressources, 6 structures ont bénéficié d'une formation-action menée par l'ANSA sur le modèle du Lieu Ressources de LAHSo. Parallèlement à ce déploiement, LAHSo poursuit son travail autour de l'amélioration des pratiques d'accompagnement, en formant ses équipes au rétablissement et à la méthode IPS. L'expertise de LAHSo a permis la rédaction du cahier des charges du projet COACH en 2019/2020.

Amorcé en 2020, le projet COACH initié par la DIHAL a pour ambition la modélisation et l'essaimage de nouvelles pratiques d'accompagnement à l'échelle nationale. Une expérimentation pilotée par LAHSo dans deux structures partenaires Alynea et Viffill a pour objectif un accompagnement conjoint emploi/logement pour 40 personnes hébergées en CHRS :

Le projet COACH, propose de porter une double ambition à l'échelle du territoire lyonnais et national :

- Renforcer la dynamique emploi / logement au sein de trois structures d'hébergement grâce notamment à un accompagnement renforcé et individualisé de type « job coach » de leurs résidents,
- Décloisonner le réseau d'acteurs de l'emploi et du logement/hébergement accompagnant les publics sans domicile.

La convention avec les trois structures partenaires a été signée en octobre 2020.

Accompagnement collectif

L'accompagnement collectif au Lieu Ressources, proposé à tous ses usagers, s'articule autour de deux axes principaux :

- Répondre aux besoins exprimés par les personnes accompagnées pour leur permettre une montée en compétences dans des domaines spécifiques (techniques de recherche d'emploi, français langue étrangère, informatique, construction du projet professionnel, etc)
- Rompre l'isolement des personnes accompagnées et favoriser la pair-émulation par le biais de la rencontre avec l'Autre et le partage des expériences (effet-miroir, décentration, prise de parole en groupe).

Malgré le contexte sanitaire, et pour répondre à la demande de lien des personnes, la programmation des formations au Lieu Ressources a été maintenue de janvier à mars et de juin à fin décembre. En respect des normes sanitaires, le nombre de participants par atelier a été revu à la baisse. Nous avons établi une jauge de 6 participants maximum par atelier.

Les ateliers de l'année précédente ont été reconduits en 2020 et trois nouveaux ateliers ont été proposés :

- Expression, pour permettre aux personnes de redéfinir leurs objectifs professionnels suite au confinement,
- Déclic, pour favoriser l'émergence d'un projet professionnel,
- Forces pour permettre aux personnes de tirer parti de leurs capacités dans la construction de leur parcours vers l'emploi.

L'équipe du Lieu Ressources est restée attentive aux demandes et aux besoins exprimés par les personnes accompagnées tout au long de l'année. Cette attention a porté ses fruits car les contenus, les moyens et les méthodes utilisés ont été appropriés, selon les retours positifs des participants. L'adhésion et la participation des personnes inscrites basées sur la bienveillance, le respect, l'entraide et le partage d'expériences ont favorisé une très bonne dynamique de groupe. Cette dynamique a permis également l'émergence de nouvelles idées d'atelier pour 2021.

Perspectives

Pour 2021, nous souhaitons développer le projet coach, en augmentant les dispositifs de formation et d'évaluation.

Nous voulons aussi développer notre offre d'accompagnement, afin d'augmenter le nombre de bénéficiaires. Cela passera par le recrutement de job coaches. Une nouvelle organisation sera mise en place, en créant des équipes par territoire.

Enfin, nous souhaitons développer les relations entre le Lieu Ressources et le Grenier en créant un pôle d'expertise partagée.



Bilan de l'atelier-chantier insertion "Le Grenier"

Date d'ouverture : 2000

Public : Hommes et femmes

Postes proposés : assistants menuisier ou stylistes, couturiers, réparateurs de meubles, livreurs

Contrat d'insertion : 44 salariés en CDD d'insertion

Total heures de travail: 30 035 heures soit plus de 16.5

ETP en CDDI

Durée moyenne des CDDI : 11 mois

Taux de sortie dynamique : 75%



Présentation du l'établissement

Actuellement doté de deux ateliers de production en menuiserie et textile, le Grenier crée des pièces uniques à partir de matériaux récupérés et propose à ses clients une production sur mesure, adaptée à leurs besoins. Notre production est assurée par des salariés accompagnés dans le cadre de leur parcours d'insertion professionnelle, et orientés par Pôle Emploi. L'insertion est notre vocation, le réemploi notre conviction.

- Des contrats de 24H à 32H,
- 80% des salariés déclarent connaître davantage leurs qualités et leurs compétences depuis qu'ils sont au Grenier
- 75% de retour à l'emploi ou la formation

Témoignage de Carole N. : « Le Grenier nous écoute et nous accompagne, c'est comme une deuxième famille. Ici on se sent en sécurité et on est préparé pour la suite, même si c'est triste de partir »

Synthèse de l'activité 2020

Projet convergence

En janvier 2020, Le Grenier est devenu l'un des chantiers porteurs du projet Convergence dans la métropole lyonnaise aux côtés de l'Armée du Salut et du Foyer Notre-Dame Des Sans-Abris. Le projet Convergence a un double objectif :

- Aller vers les personnes très éloignées de l'emploi, notamment les personnes sans domicile
- Renforcer et décloisonner l'accompagnement des salariés en insertion, proposer un accompagnement global sur les questions de santé, de logement et de parcours professionnel.

Convergence fait partie du déploiement de la stratégie pauvreté sur le territoire.

28 personnes en insertion au Grenier bénéficient en complément d'un accompagnement renforcé sur les questions de logement et de santé en collaboration avec les chargés de partenariats de l'équipe Convergence. Le partenariat entre le Grenier et Convergence permet également un allongement des parcours d'insertion allant jusqu'à 5 ans. Les personnes très éloignées de l'emploi peuvent prendre le temps de s'inscrire dans un parcours professionnel de manière plus sereine.

L'année 2020 a été particulièrement éprouvante pour les salariés du Grenier. Le programme Convergence a permis la mise en place d'un soutien psychologique. Permanents et salariés en insertion ont bénéficié d'un coaching en binôme pour réfléchir sur le déconfinement. Des groupes de paroles animés par des psychologues de l'ORSPERE ont permis aux salariés d'exprimer leur ressenti sur l'année.

Le renforcement de l'accompagnement se poursuivra sur l'année 2021 avec le recrutement d'un chargé de partenariats emploi et l'intégration prochaine de nouveaux chantiers dans la métropole lyonnaise.

Atelier textile

Déménagement de l'atelier textile

Début septembre, l'atelier textile du Grenier a déménagé de Lyon 3ème (rue Riboud) vers de nouvelles aventures dans les pentes de la Croix-Rousse (rue Coustou, Lyon 1er), un quartier dynamique et séduisant pour le textile. Les locaux sont plus petits mais beaucoup plus cosy. Une ambiance chaleureuse et familiale y règne.

Notre espace de vente nous manque beaucoup ! Nous travaillons avec des étudiants sur une nouvelle stratégie commerciale et de communication, afin que le Grenier se développe et fasse parler de lui.

Atelier menuiserie

L'année 2020 était une année riche en production malgré les conditions sanitaires : nous avons réalisé du mobilier pour équiper les 80 chambres (bureaux, étagères et placards) du CHRS Riboud ainsi que 2 banques d'accueil et une bibliothèque, le tout dans un matériau solide nommé Baubuche.



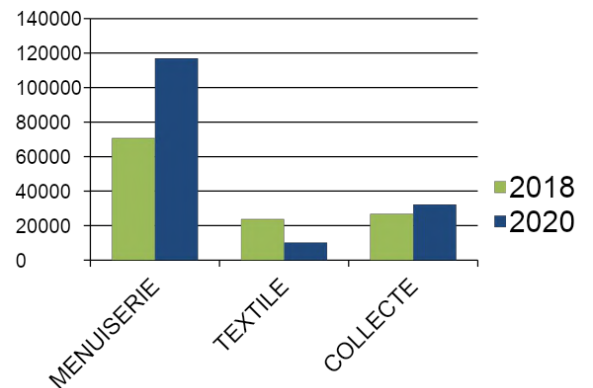
1954 H d'activité réalisées dans le cadre de marchés publics avec clauses d'insertion
 Parallèlement , l'atelier a répondu à d'autres sollicitations de clients
 - 32 Fabrications sur mesure
 - 120 Débarras et dons de meubles
 - 43 Livraisons de redistribution sociale
 - 104 Bénéficiaires de mobilier d'urgence
 Un nouveau partenariat avec la BSE
 Travail de préparation de l'expérimentation de la matériauthèque (réalisation 2021)
 25 salariés en CDDI
 - 12 801 heures de travail en menuiserie
 - 4437 heures de collecte

Des résultats satisfaisants malgré le contexte sanitaire

Témoignage de Olivier L. : « L'accompagnement est très satisfaisant, j'ai été soutenu dans mon projet de formation et des solutions ont été trouvées pour me permettre de le mener au mieux. »

Témoignage de Leila B. : « J'ai repris confiance en moi pour oser, pour aller ! Avant je n'osais pas. J'ai appris beaucoup de choses dans le travail. J'apprends tous les jours de mes collègues et j'en apprend plus sur moi avec eux. »

Témoignage de Alexandre Z. : « Content de l'accompagnement en 2020 malgré les circonstances . J'ai eu le sentiment d'avoir une base rassurante professionnellement et financièrement dans la préparation de ma reconversion professionnelle. »



- Pour 44 salariés en 2020
- Avec une perte d'environ 4 500 heures de travail due à la crise sanitaire
- Nombre d'heures valorisables en CDDI : 12 014 sur 30 035 heures (soit 40%, dus aux absences, formations, immersions, manque de qualification, déménagement de l'atelier textile)

L'équipe du Grenier lance une alerte sur la situation de l'atelier textile. Avec le contexte sanitaire, le secteur du textile a été lourdement impacté. Nous n'avons pas eu assez de commandes sur mesure. Nous devons trouver des solutions rapidement en 2021. Plusieurs pistes sont envisagées.

Perspectives

Pour développer de nouveaux leviers de croissance, nous souhaitons mettre en place un tiers-lieu du réemploi. Ce lieu de savoir, d'innovation, créatif et collaboratif, s'inscrit dans une démarche de développement durable. Notre ambition : regrouper nos ateliers de productions, créer des espaces de travail partagés et une boutique avec possibilité de dépôt vente. Nous souhaitons proposer une programmation autour du réemploi et un incubateur social. L'agence de design social 360 demain nous accompagne dans la création de ce tiers lieu, en lien avec le collectif Émergeant.

En 2020 nous avons travaillé sur le lancement de l'expérimentation de la Réserve de Matériaux. L'objectif est de proposer des services aux particuliers, pour ensuite valoriser les éléments par la matériauthèque. Cela s'inscrit dans une perspective de réemploi.

2021 marquera également le déménagement de l'atelier menuiserie. Un projet est en cours avec le SPLIF (Site Polyvalent Lyonnais d'insertion et de formation). Cela nous permettra d'ouvrir des postes supplémentaires : 2 postes à 87h/mois et 1 poste à 104h/mois.

Enfin, nous souhaitons activer de nouveaux leviers de développement pour l'atelier textile, en développant nos relations avec différents partenaires : label emmaüs, le cent-sept, l'école sup'écolidaire.

Bilan de l'accueil de jour : point accueil

Date d'ouverture : 1987

Public : personnes ou familles sans domicile fixe

Capacité de domiciliation : 300 personnes en file active

Capacité de suivi RSA : 300 personnes en file active

Nombre de passages aux permanences : 10 121

Nombre de personnes domiciliées: 361

Nombres de personnes accompagnées au RSA : 126

Activités supplémentaires liées à la crise sanitaire :
gymnase bellecombe, distribution de chèque service.



Présentation du l'établissement

Le point accueil de LAHSO est un lieu d'accompagnement sans rendez-vous qui s'appuie sur le principe de l'inconditionnalité. C'est avant tout un lieu de rencontre autour de prestations d'accueil : couvert, accès à l'hygiène, etc., garantissant le respect de l'anonymat, de la dignité et de la sécurité. Il ouvre le champ des possibles pour des personnes qui souffrent de n'être plus « affiliées ». Cela se traduit par un continuum des droits :

- Droit à une mise à l'abri en journée
- Droit à obtenir une adresse postale
- Droit à une évaluation sociale
- Droit à un accompagnement individualisé
- Droit à une continuité à la prise en charge
- Droit au recommencement.

L'accompagnement proposé ne suit aucune temporalité prédéfinie. Son Intensité et sa périodicité sont adaptés aux besoins de la personne et définis avec elle.

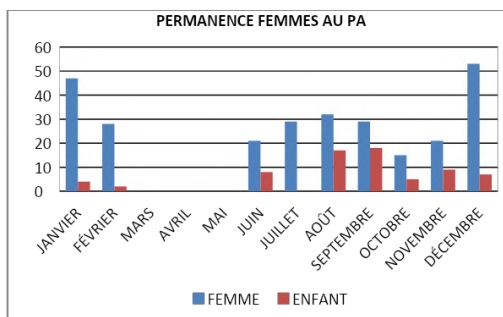
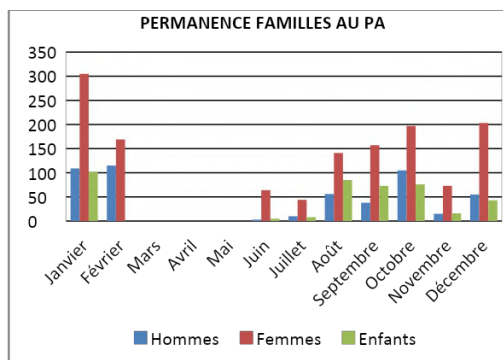
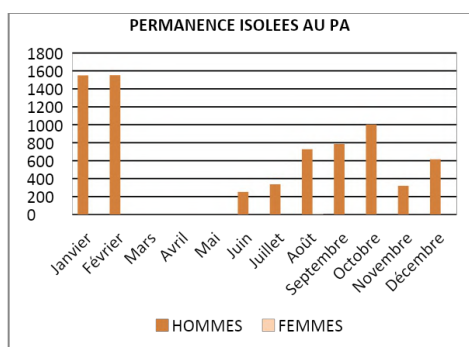
L'équipe est composé de deux agents d'accueil, un assistant social, une cheffe de service, une coordinatrice, un éducateur spécialisé, trois moniteurs éducateurs, de stagiaires éducateurs spécialisés et de services civiques, ainsi que de pairs aidants.

Synthèse de l'activité 2020

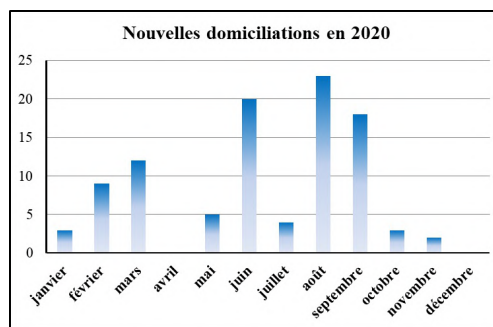
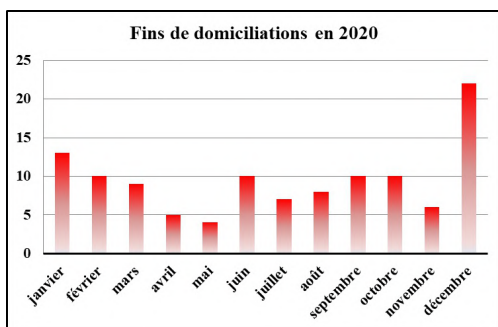
L'activité a été impactée par la crise sanitaire : nous avons dû sans cesse revoir notre organisation.

L'accueil : La fréquentation est fortement impactée par la crise sanitaire. Ainsi nous avons enregistré 10121 passages annuels soit une baisse de 63% des fréquentations par rapport aux années 2018 et 2019, qui étaient à plus de 27 000.7144 passages à la permanence des isolés soit une diminution de 62% par rapport à l'année précédente. 2267 passages à la permanence famille soit une diminution de 75% par rapport à l'année 2019.

Un troisième accueil réservé aux femmes seules ou avec enfant a vu le jour fin 2019 : cette permanence a connu une affluence au-delà de nos espérances avec en moyenne de 15 passages par permanence.



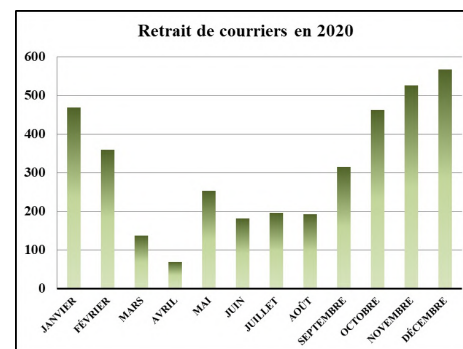
La domiciliation : La domiciliation représente une des principales demandes à la borne d'accueil. Nos capacités actuelles ne nous permettent pas de répondre favorablement à la demande. Il y a un réel besoin identifié à ce sujet. Au 31 décembre 2020, le Point Accueil compte 361 personnes domiciliées en tenant compte des ayant-droit, pour un agrément de 300 personnes. Ce nombre a peu varié au cours de l'année. Des domiciliations sont acceptées pour des situations d'urgence. Au total, le Point Accueil a enregistré 99 entrées et 114 sorties.



Impact de la COVID-19

Le premier confinement au cours du printemps a fortement impacté l'activité de domiciliation. Aucune nouvelle domiciliation n'a été faite au cours du mois d'avril et seulement 5 en mai. A la suite de cette période, l'été a été marqué par une importante demande à laquelle nous avons pu répondre.

Une seconde baisse de l'activité s'est produite au cours du second confinement. Le Point Accueil ayant maintenu son activité durant cette période, cela est surtout dû au grand nombre d'entrées au cours des mois précédents.



Evolution de l'activité

L'année 2020 aura aussi été l'occasion pour le Point Accueil de commencer à utiliser la plate-forme de gestion en ligne DOMIFA, développée par l'Etat. Cette plateforme, encore en phase expérimentale, nous permet de traiter plus rapidement les demandes, les flux entrant et sortant ainsi que la gestion du courrier. Elle nous permet d'avoir en direct le suivi de nos indicateurs : nombre de domiciliés, nombre de courriers par domiciliés, état de la remise, impression d'attestation.

Le suivi RSA

Notre capacité de suivi RSA est de 100 personnes en file active. Sur l'année 2020 nous avons accompagné 126 personnes pour ce dispositif (95 hommes, 31 femmes). Ce chiffre, en baisse par rapport à l'année 2019, s'explique par la crise sanitaire qui a réduit les possibilités de réinsertion par l'emploi et les mouvements générés par les deux confinements.

37 % des bénéficiaires sont sans diplômes. Cela nous amène à proposer aux personnes des formations ou le développement de nouvelles compétences pour viser l'insertion par l'emploi.

De nombreuses personnes bénéficiaires du RSA ont le statut de réfugié. La volonté d'intégration et d'insertion par l'emploi est forte chez ce public. Cependant, à la barrière de la langue est venu s'ajouter la réduction des offres d'emploi en raison de la crise sanitaire. Ainsi, le turnover des personnes accompagnées constaté lors des années précédentes s'est réduit en 2020.

D'autres bénéficiaires du RSA sont accompagnés depuis plusieurs années au Point Accueil. Pour eux, la question de l'insertion par l'emploi, objectif d'origine du dispositif, est plus complexe et n'est parfois pas la réponse aux problématiques vécues. Notre équipe cherche avant tout à garder un lien avec ces personnes en grande difficulté, tout en leur permettant de répondre à leur rythme aux objectifs qu'elles se sont fixés. Avant de penser à l'emploi, nous les aidons dans un premier temps à reprendre confiance en eux, à se revaloriser et se stabiliser, en les écoutant et en les accompagnant.

La crise sanitaire nous a obligés à penser autrement le lien avec les bénéficiaires. Les prises de contact et rendez-vous par téléphone se sont développés lors des confinements. Nous avons dû rassurer des personnes inquiètes pour leurs droits.

Enfance et parentalité

Les après-midis sont dédiés aux femmes et aux familles. Ces dernières ont été particulièrement touchées par la crise sanitaire. Les confinements, les fermetures des écoles, les mesures particulières ont eu un impact à la fois sur les accompagnements et sur la fréquentation de notre Accueil de jour. 365 passages d'enfants ont été recensés en 2020.

Lors du premier confinement, l'accueil n'a pas pu se faire de manière habituelle. Le déconfinement sur la période estivale nous a permis de renouer avec les familles et leurs enfants. Notre jardin d'enfant a pu être ré-ouvert pour offrir aux plus jeunes un temps d'éveil par le jeu, sous la surveillance et l'observation des professionnels de notre équipe. Le jardin d'enfant nous permet de cerner les difficultés des enfants pour proposer aux parents des orientations adaptées aux besoins.

En septembre nous avons eu le plaisir d'accueillir Perrine Beulaigne, psychomotricienne. Elle a ajouté une véritable expertise à l'observation des besoins des enfants et des parents. Ses ateliers contribuent au développement des plus jeunes et à une compréhension plus fine des difficultés des familles sans domicile fixe.

Le second confinement et la mise en place du renfort hivernal ont de nouveau amené une baisse de la fréquentation. Bien que leurs passages aient été moins fréquents, les familles ont continué à venir pour bénéficier de l'accompagnement social et des temps offerts aux enfants. L'organisation de Noël avec la distribution de cadeaux a permis d'oublier, le temps d'un après-midi, la particularité de l'année 2020.



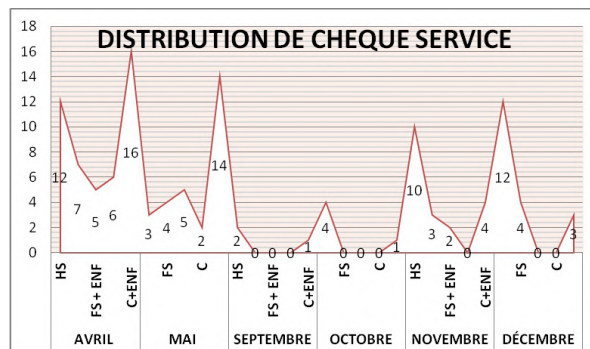
La crise sanitaire au Point Accueil : maintenir les services de premières nécessités malgré la crise

Alimentation : distribution de chèques services

L'ensemble de l'équipe s'est fortement mobilisé pendant la crise sanitaire. En partenariat avec les services d'État et les collectivités territoriales, les salariés ont démontré leur capacité d'innovation et d'initiative pour s'organiser au mieux auprès des personnes en situation de précarité. L'épidémie de la Covid-19 a réduit l'accès des personnes à la rue, à des ressources de première nécessité, avec des dispositifs d'aide fortement perturbés. La fermeture des accueils de jour et des restaurants municipaux a impacté l'accès à l'aide alimentaire.

Pour pallier ce manque, l'équipe du Point Accueil a maintenu un passage par semaine à la banque alimentaire à raison d'une fois par semaine, afin de récupérer des produits alimentaires (lait, conserves, gâteaux, boissons...). Ces denrées ont permis de faire des colis alimentaires et de les distribuer à notre public domicilié au Point Accueil.

L'État a mis à disposition des structures d'accueil de jour des chèques services (en 5 vagues différenciées). Nous avons établi une grille en fonction de la composition des ménages. Les personnes isolées ont ainsi bénéficié de 49€ de chèques service pour la semaine et les couples ou les femmes avec enfants 149€ de chèques service pour la semaine. Chaque ménage a pu bénéficier une fois de distribution de chèques services afin d'effectuer des achats de denrées alimentaires. Malgré le dispositif mis en place, le nombre de chèques distribués pour couvrir l'ensemble des besoins reste insuffisant.



Prévention des ruptures de droits liées à la crise sanitaire

Nous souhaitons mettre en lumière un phénomène bien souvent marginalisé, très peu abordé et qui s'est révélé très préoccupant pendant le confinement de printemps : la précarité administrative c'est-à-dire l'absence d'interlocuteurs ou services disponibles pour les démarches administratives.

Les démarches administratives vitales non réalisées, l'absence ou rupture des droits, des rendez-vous importants restés sans suite et surtout le renvoi systématique aux démarches en ligne ont suscité de l'anxiété chez bon nombre de personnes. Grâce à notre permanence téléphonique, nous avons pu être présent et assurer nos missions de proximité, d'urgence, de maintien de lien et d'accompagnement social. C'est sur ce dernier point que nous avons connu des difficultés, qui persistent encore aujourd'hui : entretiens plus longs, dossiers à reconstituer ou à reprendre entièrement, personnes accompagnées à rassurer suite à la suspension des droits.

Le point accueil a été très présent dès le début de la crise. Cette présence nous a permis de prendre en charge des publics différents et

Perspectives et développement

Un accueil de jour spécifique pour les femmes et leurs enfants

En 2019, le Point Accueil a opéré une réorganisation du service pour garantir un accueil répondant aux spécificités du public féminin et de leurs enfants. Cet espace très investi par ce public féminin a révélé une problématique majeure autour de la violence qui est venue interroger nos modalités d'intervention.

L'accueil de jour et ses différents services constituent une porte d'entrée permettant aux femmes de créer un premier lien de confiance et libérer la parole. La question de la prise en charge des violences faites aux femmes et à leurs enfants est un réel besoin sur le territoire.

Aussi, les axes de développement pour 2021 consisteront à :

- Étendre à une seconde permanence hebdomadaire pour l'accueil de ce public
- Répondre plus largement aux problématiques de violences faites aux femmes
- Organiser une permanence de VIFFIL SOS femmes, au sein du Point Accueil, pour réduire la précarité générée par les violences et permettre à la femme victime de violences au sein de son couple d'envisager « d'autres possibles ».
- Renforcer l'expertise de l'ensemble de l'équipe par la formation et la collaboration d'associations spécialisées telles que VIFFIL
- Développer au niveau du territoire un tiers lieu reconnu dans l'accueil et l'accompagnement des femmes victimes de violence, vulnérables à la rue avec ou sans enfant
- Poursuivre le travail engagé dans l'accompagnement de l'enfant témoin et victime
- À terme, destiner des nouveaux locaux à ces modalités d'accompagnement spécifiques

Retours et perspectives du Point Accueil sur son action « de la RUE au LOGEMENT »

Depuis 2018, nous participons au projet 'De la Rue au Logement' en proposant à 8 ménages à la rue d'accéder à un logement. Ce projet, destiné au public accompagné par le Point Accueil, s'adresse à des ménages isolés (femmes ou hommes seuls) et des familles monoparentales (femmes seules avec enfants) sans domicile fixe cumulant les vulnérabilités et dont les expériences d'hébergement/logement se sont souvent soldées par des échecs. Depuis 2019 nous avons construit une pratique commune avec l'équipe du Service Habiter pour permettre aux personnes d'être accompagnées dans le cadre de la gestion locative adaptée aux plus près de leurs besoins, en fonction de leur choix d'interlocuteur et en respectant leur rythme.

Pour 2021, nous ambitionnons de changer d'échelle, en s'associant à l'accueil de jour ALIS, en complémentarité du projet « de la rue au logement » soutenu par la Métropole. Nous proposerons d'accroître cet accompagnement à 30 ménages dépourvus de logement suivi par les deux accueils de jour. Le projet tiendra compte des contraintes actuelles et se veut une expérimentation à 2 structures membres de la Plateforme des accueils de jours. Une extension à d'autres membres de la Plateforme est envisageable par la suite. L'idée est de mutualiser les forces et moyens pour créer une unité commune intervenant dans les 2 accueils de jour (Point Accueil – ALIS) .

La Pair aideance au Point Accueil : Essaimage d'une pratique participative innovante

Dans le cadre de la participation des personnes accompagnées, le projet de modélisation et d'essaimage amorcé en 2019 a évolué avec l'embauche d'un service civique et la contribution d'une bénévole spécialisée en communication. Cette action a abouti à la formalisation d'un rapport sur la pratique de la pair aideance : un support de partage d'expérience auprès des autres services de LAHSo et du collectif des Accueils de Jour. Cette initiative comportera deux phases : un essaimage auprès des équipes au sein des établissements puis l'immersion de personnes concernées intéressées. Un comité de suivi constitué de représentants des pairs aidants va être mis en place et sera chargé d'accompagner l'immersion de ces volontaires.

Bilan de la Crèche Prévert

Public : enfants (2mois1/2 à 5 ans)

Nombre de places/berceaux : 15

Nombre d'enfants inscrits : 43 dont 21 issus des CHRS de LAHSo

Taux d'occupation : 68,4 % (taux bas en raison de la fermeture et des jauges d'occupation)

Nombre de jours d'ouverture 191 Total heures : 21.401



Présentation du l'établissement

Née de la volonté d'offrir un espace adapté pour accueillir les enfants du CHRS, la Crèche Prévert est unique sur le territoire. En effet, elle propose un accueil mixte, avec 9 places pour les enfants hébergés au sein des CHRS de LAHSo et 6 places pour des enfants de familles habitant le quartier. Ce dispositif favorise la mixité sociale et propose aux parents hébergés en CHRS un accompagnement à la parentalité. Pour les enfants hébergés sur les CHRS, au delà d'un espace d'accueil de crèche commun l'objectif est également d'offrir un espace leur permettant de mettre à distance des problèmes rencontrés par leur famille (séparation du couple parental, violences, parcours migratoire compliqué,..., dans un espace adapté et bienveillant.

S'ajoute à cela un accueil périscolaire pour des enfants scolarisés à l'école maternelle Paul Bert. 3 places sont proposées pour les mercredis, les vacances et les sorties d'écoles. Elles sont réservées à des enfants ayant été précédemment accueillis au sein de la crèche.

L'activité de la crèche est financée par la CAF et la DDCS

L'équipe est composée de deux éducatrices de jeunes enfants, d'une Auxiliaire de Puériculture, de deux accompagnantes éducatives à la petite enfance et d'une cuisinière-agent d'entretien ainsi que d'une cheffe de service. Elle travaille particulièrement autour du jeu libre, de la verbalisation et de l'observation, en appliquant la pédagogie Pikler. Malgré la situation sanitaire, des stagiaires ont pu être accueillies : trois Auxiliaires de Puériculture et une Éducatrice de jeunes enfants.



La crise sanitaire au CHRS

Entre fermeture, accueil restreint, normes d'hygiène et annulation d'activité, l'année 2020 a été mouvementée au sein de la crèche. Suite à la fermeture, l'équipe de la crèche a maintenu un lien régulier avec les familles, via des mails fréquents, pour s'informer sur la santé et le quotidien de chacun. La réouverture a été progressive, avec au départ une limite de 10 enfants accueillis simultanément, en priorisant les enfants dont les parents travaillaient.

Les normes d'hygiène renforcées ont également bousculé le quotidien de la Crèche Prévert. L'équipe a dû consacrer plus de temps au nettoyage et au respect des procédures. Pour limiter les contraintes sur les enfants, l'équipe a veillé à donner un aspect ludique aux normes sanitaires. Le protocole sanitaire changeant a demandé de constantes adaptations. Les parents ne peuvent plus entrer dans la salle de vie et restent à l'extérieur de la crèche, ce qui réduit les interactions et la convivialité. Tous ont accepté ces mesures et s'y sont pliés. De nombreuses activités en extérieur comme les sorties à la bibliothèque ou au théâtre n'ont pas pu avoir lieu cette année. Le bac à sable et la piscine sont restés fermés.

En début d'année, l'équipe avait commencé à mettre en place un atelier musical afin de regrouper parents et enfants. Les adultes pouvaient ainsi chanter, jouer des instruments tandis que les plus jeunes découvraient les sons en manipulant des jouets (bâton musical, maracas etc...). L'objectif : encourager les échanges. Ce projet n'a pas pu se poursuivre, tout comme les temps conviviaux avec les parents prévus en juin et à l'occasion des fêtes de fin d'année.

Pour la première fois nous avons dû fermer la crèche en très peu de temps et sans connaître le temps prévisible. Ce fut trois mois où l'ensemble de l'équipe a gardé le lien avec les enfants par l'intermédiaire des parents. Alors que l'activité avait cessé brutalement, nous avons proposé des activités, des comptines, des sites aidants et facilitant des échanges parents enfants. Les mails, les photos nous ont permis de partager les bons moments, et les découvertes de chacun.

Cette fermeture de trois mois a bien sûr affecté notre taux d'occupation qui sur l'année n'a été que de 68,4% mais si nous le ramenons sur les 9 mois effectifs d'activité s'élèvent de 91,2%.



L'activité à la crèche

Formations

Nous avons souhaité maintenir la possibilité pour chacun de se former et développer de bonnes pratiques professionnelles

Toute l'équipe a eu l'occasion de participer à une formation organisée par VIFFIL intitulée "Les conséquences psychotraumatiques chez les enfants co-victimes des violences au sein du couple". Cette formation a permis à chacune de prendre conscience des problématiques spécifiques auxquelles les enfants victimes de violence invisible et très traumatisante sont confrontés. Cette formation a aussi donné des bases pour mieux les accompagner.

Une auxiliaire puéricultrice, également chargée des aspects logistiques de la crèche a pu suivre une formation HACCP, afin de pouvoir faire une mise à jour sur les nouvelles normes et exigences sanitaires et s'assurer du maintien en conformité de la crèche en lien avec la cheffe de service.

Perspectives

Le cocon

2 EJE de la crèche Prévert ont participé à la construction du projet Cocon. Ce projet transversal d'accompagnement à la parentalité regroupe différents services de LAHSo. Elles ont notamment pensé un atelier de rencontre entre parents et enfants autour du jeu, ouvert aux enfants et aux parents du 3ème arrondissement, de la crèche Prévert, de la Charade, du Point Accueil.

Les objectifs de cet atelier sont nombreux : créer un espace accueillant et convivial, véritable lieu de vie, favoriser les interactions par la médiation "jeu", proposer un espace de prévention et d'observation et permettre une réflexion sur la place du parent dans le jeu de l'enfant. Pour leur laisser la possibilité d'animer ces ateliers, amenés à démarrer dès que possible, une éducatrice de jeunes enfants sera embauchée courant 2021 en remplacement 2.5 jours par semaine.

Autres perspectives :

- Réaménager la salle de vie et le hall d'entrée, en collaboration avec le Grenier,
- Modifier l'agencement du jardin.
- Reprendre les activités en extérieur avec les enfants (sorties du quotidien, visites culturelles)
- Reprendre les rencontres avec les parents (réunions thématiques, temps conviviaux...)
- Développer les ateliers créatifs avec le soutien d'un service civique



LES MOYENS DE NOTRE ACTION

Le service maintenance

Présentation

Le service maintenance et logistique de LAHSo œuvre quotidiennement pour assurer le bon fonctionnement matériel des logements et des hébergements.

Le but est de garantir au quotidien :

- la maintenance technique des bâtiments et logements
- L'hygiène et la sécurité de locaux
- Le bon approvisionnement des sites en divers achats
- La gestion du parc de véhicules

Le service maintenance met tout en œuvre pour accompagner au mieux les actions des services de l'association, ce qui implique une constante adaptation. Il s'agit d'apporter des réponses concrètes aux diverses situations rencontrées au quotidien dans l'objectif de bien accueillir les usagers et de participer à la mise en place de bonnes conditions de travail pour les salariés.

En 2020, le service maintenance a poursuivi sa progression auprès des structures extérieures pour lesquelles il intervient : d'une part auprès de l'action du Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS), organisme d'Etat pour le un chez soi d'abord, et d'autre part auprès d'ARIA OPPELIA en proposant une prestation sur le service transport de mobilier et la mise en déchetterie.

Le périmètre de ces prestations, défini au travers de conventions de mutualisation, consiste à mettre à disposition les moyens humains et matériels de l'équipe technique de LAHSo pour réaliser des interventions de dépannage, ou d'aménagement mobilier. Cette montée en charge nous a demandé d'adapter notre fonctionnement en renforçant l'équipe d'intervenants

L'équipe de maintenance intervient sur l'ensemble des services de LAHSo répartis sur 7 sites ainsi que sur 168 logements diffus gérés par LAHSo ou par des structures partenaires

2020 a été une année marquée par une activité particulièrement intense mais également très perturbée par la crise sanitaire qui nous a contraint à adapter notre action pour rester présents au service des établissements.

L'équipe est composé de 7 personnes au 31/12/2020 contre 5 en 2019 : 1 chef de service, 2 techniciens de maintenance, 3 agents polyvalents, 1 chauffeur livreur

Chiffres

- 8 services, 7 sites
- 874 demandes d'intervention sur les 8 services de LAHSo

Synthèse de l'activité 2020

Le service gère la maintenance des bâtiments, l'hygiène et la sécurité. Le service accompagne aussi l'association dans son développement en s'impliquant dans les étapes où des compétences techniques sont requises : estimation des coûts et recherche de devis, proposition de solutions techniques adaptées, participation aux réunions de chantier, recherche de fournisseurs.

Le service maintenance gère une partie des achats des établissements de LAHSo, dans le souci d'obtenir les meilleurs tarifs. Nos fournisseurs sont majoritairement référencés par la centrale d'achat APOGEES réunissant un vivier de 300 fournisseurs. Cela nous permet de bénéficier d'un très bon rapport qualité/prix (mobilier de bureau, des logements, téléphonie, matériels d'impression, fournisseur de gaz etc.)

L'activité du service a connu une montée en charge en 2020. Cette hausse de l'activité est liée à différents facteurs : déménagement du CHRS Riboud et de l'atelier textile, mais aussi l'augmentation des demandes de visites techniques de logements entre le départ et l'arrivée d'un nouveau ménage. Une partie du parc immobilier est vieillissante et l'absence de maintenance préventive se traduit par l'explosion des chantiers de réfection complète : (Plâtrerie, peinture, menuiserie...). Ces chantiers, chronophages et coûteux ,complexifient la mise à disposition des hébergements et demandent une capacité d'adaptation importante pour répondre au plus près des besoins.

L'utilisation d'EVASOFT , logiciel de suivi de l'activité, a grandement contribué à l'amélioration du suivi des demandes et de la planification des interventions.



Le 21 Rue d'Aubigny

Le déménagement du CHRS Riboud dans les nouveaux locaux a mobilisé l'équipe de maintenance sur différentes tâches :

- Suivi du chantier.
- Pilotage de l'ensemble des commandes de mobilier du site
- Coordination du chantier de pose du mobilier : Installation et pose du mobilier des chambres du nouveau Riboud en collaboration avec le Grenier de Lahso.
- Installation de 9 kitchenettes dans les studios IML.
- Assistance technique pour l'implantation du mobilier, de l'informatique et des lignes téléphoniques
- Assistance au déménagement du site et à l'aménagement

La prise en main du nouveau CHRS Riboud nous contraint dans le cadre de la GPA à passer beaucoup de temps à relever les anomalies et à les transmettre aux entreprises. Au total 3 semaines ont été nécessaires pour le déménagement, et plus de 6 mois à sa préparation.

Déménagement de l'atelier textile

Nous avons accompagné l'atelier textile du Grenier dans son déménagement au 5 rue Coustou. Pour cela, il a fallu transformer les locaux : redistribution des locaux,

installation de sanitaires, alimentation des machines, mise en place des réseaux de fluides et de communication. L'équipe de maintenance a été mobilisée une semaine pour le déménagement, en plus du temps sur les travaux.

Perspectives

La prise de conscience des enjeux environnementaux prend de plus en plus d'importance. LAHSo se doit d'emboîter le pas de ce mouvement. De nombreux métiers vont se transformer pour répondre à la nouvelle demande. La maintenance de nos infrastructures en fait partie. Les bâtiments d'aujourd'hui qui seront en grande partie ceux de demain doivent être plus confortables, plus sûrs, plus économiques, plus respectueux de l'environnement, en un mot plus durables.

Pour donner une réalité à ces quelques mots pourtant simples, il est nécessaire d'écrire de nouvelles règles techniques encore plus strictes, d'établir de nouvelles gammes de maintenance, de mettre en place des outils de suivi régulier, d'arbitrer les contradictions, de rechercher des produits nouveaux pour répondre à des exigences réfléchies.

Si la maintenance corrective est la plus basique, elle est également la plus coûteuse et la plus contraignante.

Pour cela, le service maintenance travaille à établir de nouvelles gammes de maintenance en favorisant l'anticipation, la prévention et la sensibilisation, de concert avec les différents services (salariés et usagers). Cette étape nous permet d'établir nos gammes de maintenance préventive.

Pour atteindre nos objectifs, nous devons passer par 2 étapes fondamentales :

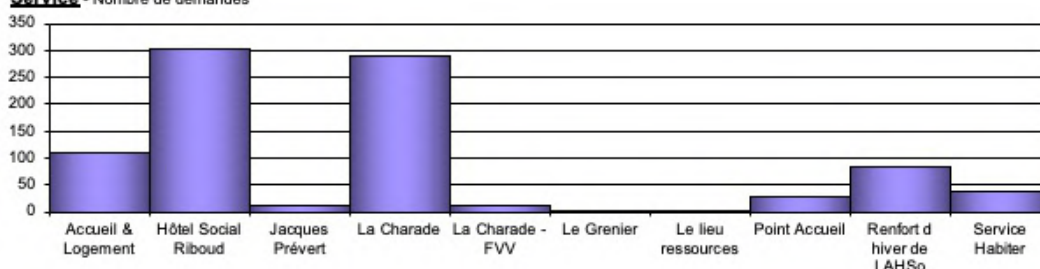
1. Réalisation d'audits techniques

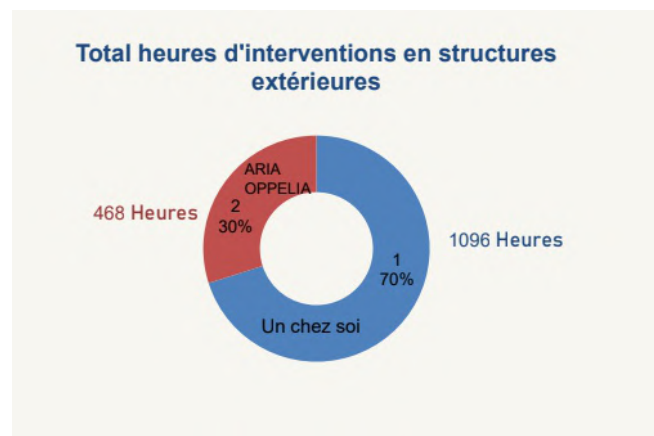
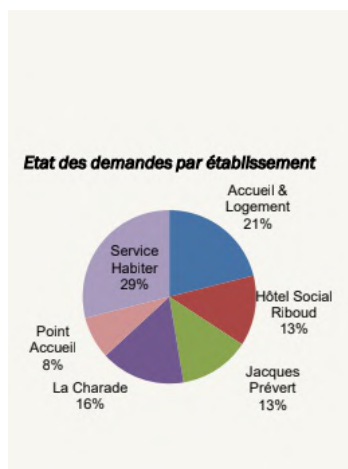
La mise en œuvre d'une politique de gestion patrimoniale nécessite une grande connaissance de l'ensemble des biens pour pouvoir choisir les actions à entreprendre et ainsi anticiper les opérations de maintenance. Il est indispensable de rédiger un cahier des charges précis. Cette étape permet de faire une analyse complète du bâtiment, en tenant compte des critères, qui rentrent dans les objectifs à atteindre. Il s'agira de réaliser une analyse globale et spécifique de toutes les installations qui seront utiles à cette étude. Qu'il s'agisse de consommation d'électricité, d'énergie ou de gaz, nous devons tous prendre en compte.

2. Plannings

Une maintenance préventive n'est concevable que si des plannings de visites sont établis et respectés rigoureusement. Ils permettront de juger de manière permanente de l'état des installations et de fait d'enclencher des opérations de maintenance qui auront pour but de réduire considérablement le coût de maintien en état des bâtiments.

Service - Nombre de demandes





Communication

Dans le cadre de notre stratégie de communication, nous avons recruté en fin d'année une alternante et une personne en service civique, pour nous épauler dans la mise en place de cette stratégie. Elles sont en charge de la gestion des réseaux sociaux, de la rédaction d'articles pour valoriser nos actions, de la mise à jour de notre site internet et de la réalisation de nos supports de communication. Elles travaillent en lien avec les membres de la commission communication, créée en 2019.

Nos ressources humaines

Chiffre de l'activité 2020

En 2020, l'effectif des salariés est de 111, 4 ETP (pour 130 personnes) contre 99,5 en 2019 (pour 124 personnes). Malgré la crise sanitaire, LAHSo a réussi à maintenir l'ensemble des effectifs de ses services voire, pour certains services, d'accroître leur activité (service de maintenance, Service Habiter, Point Accueil, siège). Cette croissance est en partie due à l'obtention de nouveaux projets ou contrats sur les axes forts des politiques sociales actuelles autour du logement d'abord et de l'emploi d'abord.

Cependant, nous constatons les effets directs de la crise sur la santé de nos salariés. En effet, dans un cadre déjà difficile, l'effet confinement a eu un impact important sur la santé des salariés notamment sur le plan psychologique. Nous avons constaté une augmentation des arrêts maladie ainsi qu'un allongement de leur durée moyenne.

Perspectives

Dans une démarche d'amélioration continue, l'association a été accompagnée sur 2019 et 2020 par le Cabinet Sémaphore pour la réalisation d'un diagnostic sur son organisation. Différentes recommandations ont émergé de ce diagnostic. En 2021, nous souhaitons poursuivre cet accompagnement. Les objectifs : redéfinir notre modèle organisationnel afin de s'adapter au changement du secteur tant sur les modes de financement et travailler sur l'amélioration continue de nos capacités à répondre au mieux aux besoins des personnes accompagnées.

Nous souhaitons également développer notre travail sur les Risques Psycho Sociaux (RPS) ainsi que sur la Qualité de Vie au Travail (QVT)

NOS REMERCIEMENTS

Nos partenaires financiers et mécènes



Nos principaux partenaires en 2020

Ecole Sante Social Sud Est, ARFRIPS, Acolea, VIFFIL, Maison de la Métropole pour les Solidarités – Sainte Anne, Union Départementale des Associations Familiales, Maison des Rancy, Maison de l'Enfance Lyon 3ème, Service d'animation sportive de la mairie du 3ème arrondissement, Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation, Recup et gamelle, Atelier soudé, le Tissu solidaire, Entrepreneurs du monde, le Raffut, Pôle Emploi, Culture pour tous, Lycée Diderot, les ACI du Rhône, 360 Demain, Mission Locale, Agence Nouvelle des Solidarités Actives, Délégation Interministérielle à l'Hébergement et l'Accès au Logement, Intermed, bailleurs sociaux (Grand Lyon Habitat, Est Métropole Habitat, Lyon Métropole Habitat, Alliade Habitat, Batigère, CDC, SOLLAR, ICF, Immobilière Rhône-Alpes, Erilia, ARALIS, ADOMA), ARIA- Oppelia, OFFELIA, Grim69, Centre hospitalier Le Vinatier - Pôle Centre, Fondation ARHM - Interface SDF, Institut Bioforce, AIDES, AMELY, Le MAS CAARUD Pause Diabolo, Entre2Toits, Médecins du Monde, La Banque Alimentaire du Rhône, PHENIX, Emmaüs, Les Curieux, Hôtel Maïa, Bouygues Immobilier, le centre de traitement de déchets Iloé, Envie Rhône, Orspere-Samdarra, Relais OZANAM, Ostéopathie Solidarité Développement, Service de Contrôle Judiciaire et d'Enquêtes, Alynea, Le Mas, Entourage, Gynécologie Sans Frontières, école esthétique de coiffure Silvy Terrade, Collectif Lyonnais pour l'Accès à la Scolarisation et Soutien aux Enfants des Squats, Association pour le Dialogue et l'Orientation Scolaire, l'Entreprise des Possibles, société Lumapps, association GAIA, école nouvelle de la Rize

Réseaux et groupements d'affiliation

Union Régionale Interfédérale des Œuvres Privées Sanitaires et Sociales, Fédération des Acteurs de la Solidarité, Collectif Logement Rhône, NEXEM, Synerg'IAE, MRIE Ressources, Groupement de Coopération Sociale et Médico-sociale « Un chez soi d'abord – Métropole de Lyon », Site Polyvalent Lyonnais d'Insertion et de Formation



34 avenue Lacassagne
69003 Lyon

tél 04 72 33 97 39
fax 04 72 34 12 88



259 rue Paul Bert
69003 Lyon

tél 04 72 13 33 86
fax 04 72 13 00 02



5 rue Coustou
69001 Lyon

tél 04 78 53 97 39
fax 04 72 35 94 74



261 rue Paul Bert
69003 Lyon

tél 04 72 13 33 87
fax 04 72 13 00 02



259 rue Paul Bert
69003 Lyon

tél 04 78 54 40 29
fax 04 72 13 00 02



21 rue D'Aubigny
69003 Lyon

tél 04 78 53 98 03
fax : 04 72 35 94 74



34 avenue Lacassagne
69003 Lyon

tél : 04 72 33 97 39
fax : 04 72 34 12 88



66/68 rue E. Richerand
69003 Lyon

tél : 04 78 53 88 77
fax : 04 72 68 07 63





Siège social

LAHSO

259 rue Paul Bert
69003 Lyon

tél 04 72 13 33 85
fax 04 72 13 00 02

mail : siege@lahso.org

 Retrouvez-nous sur Facebook &
 LinkedIn

www.lahso.fr