

CHRS

**Centre d'Hébergement et de
Réinsertion Sociale**

Rapport d'activité 2023

GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISES

- A.C.T.** : Appartement de Coordination Thérapeutique
- A.C.T. H.L.M.** : Appartement de Coordination Thérapeutique Hors Les Murs
- A.M.I.** : Appel à Manifestation d'Intérêt
- A.L.T.** : Allocation Logement Temporaire
- A.V.D.L.** : Accompagnement Vers et Dans le Logement
- A.H.I.** : Accueil Hébergement Insertion
- A.S.E.** : Aide Sociale à l'Enfance
- B.A.L.H.** : Bureau d'Accès au Logement et à l'Hébergement
- C.A.D.A.** : Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile
- C.A.O.** : Centre d'Accueil et d'Orientation
- C.P.C.A.** : Centre de Prise en Charge des auteurs
- C.P.O.M.** : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
- C.S.A.P.A.** : Centre de soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
- D.D.E.T.S.-P.P.** : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et la Protection des Populations
- D.U.E.R.P.** : Document Unique d'Evaluation des Risques Psycho-sociaux
- E.N.C.** : Etude Nationale des Coûts
- E.S.S.M.S.** : Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux
- H.A.S.** : Haute Autorité de Santé
- J.A.P.** : Juge d'Application des Peines
- L.H.S.S.** : Lits Halte Soins Santé
- M.O.U.S.** : Maitrises d'Œuvre Urbaine et Sociale
- O.F.I.I.** : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
- P.E.** : Placement Extérieur
- P.A.C.Q.** : Plan d'Amélioration Continue de la Qualité
- P.D.A.L.H.P.D.** : Plan Départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
- R.G.P.D.** : Règlement Général sur la Protection des Données
- S.I.A.O.** : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
- S.P.I.P.** : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

SOMMAIRE

Introduction

I.	Présentation et situation du service	P. 4
1)	Les missions C.H.R.S.	
2)	Antenne de Saint-Flour	
3)	Les moyens et les missions du C.H.R.S	
II.	Procédure d'admission	P. 7
1)	Commission S.I.A.O. - C.H.R.S.	
2)	Demandes d'« admissions directes» dans le cadre d'aménagements de peine	
III.	Les personnes accueillies sur des places d'insertion	P. 7
1)	Répartition par tranches d'âge et situation familiale des personnes accueillies	
2)	Evolution des ressources des adultes à l'admission et en fin d'accompagnement	
3)	La situation logement/hébergement (enfants et adultes compris)	
	à l'admission puis en fin d'accompagnement	
4)	Axes prioritaires de l'accompagnement social proposé par le C.H.R.S.	
5)	Motifs de sortie	
IV.	Les personnes accueillies dans le cadre de l'urgence	P. 12
1)	Le dispositif d'urgence au 91, avenue de la République à Aurillac	
2)	Le dispositif d'urgence au 46, rue du Cayla à Aurillac	
3)	Le dispositif d'urgence à Saint-Flour	
V.	Durée moyenne de séjour et taux d'occupation en 2023	P. 17
VI.	Une démarche qualité globale	P. 17
VII.	Les ateliers collectifs	P. 19
VIII.	La signature du CPOM	P. 19
IX.	Le projet AMI Addictions	P. 20
X.	Perspectives 2024	P. 21

Introduction

En 2023, le C.H.R.S. ESPACE, dans le cadre de ses **places en insertion**, a accueilli **104 personnes pour 17 399 journées contre 108 personnes pour 15 082 journées en 2022. 57 mesures d'accompagnement se sont terminées sur l'année 2023 contre 85 en 2022.**

Parallèlement, le **dispositif d'urgence** a permis d'accueillir **499 personnes pour 5 127 journées en 2023**, 88 de ces personnes ont été accueillies au 91 avenue de la République à Aurillac (auteurs de violences, adultes vulnérables et/ou victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, pour la moitié d'entre elles, elles étaient accompagnés de leurs enfants), 367 sur la halte d'Aurillac, 44 à Saint-Flour. Précisons ici notre vigilance à ne pas mettre en proximité victimes et auteurs de violences.

Comme chaque année, ce rapport décrit la qualité de l'accompagnement vers l'autonomie et l'insertion que l'équipe pluridisciplinaire réalise au quotidien : sur le plan du soutien aux démarches administratives, à la gestion budgétaire, aux soins, à l'insertion professionnelle, à l'accès au logement de ces personnes accueillies.

Depuis l'instruction ministérielle du 1^{er} avril 2022 relative au soutien psychologique des personnes en situation de grande précarité dans les centres d'hébergement et lieux d'accueil, le C.H.R.S. est doté d'un temps de psychologue supplémentaire.

L'année 2023 a été consacrée à l'auto-diagnostic puis à la négociation et à l'élaboration du CPOM avec la DDETS-PP.

L'accueil d'une stagiaire cette année (1 M.E. à Saint-Flour) témoigne de notre volonté de former, transmettre, partager nos connaissances mais aussi de nous interroger sur nos pratiques et nous ouvrir aux nouveaux outils et aux nouvelles pratiques.

I. Présentation et situation du service

Le C.H.R.S. ESPACE est basé à Aurillac, il dispose d'une antenne située à Saint-Flour. Sa capacité d'accueil est de 62 places. Ces places sont occupées soit par :

- ▶ Des personnes isolées (hommes ou femmes).
- ▶ Des familles (pères et/ou mères avec enfants).
- ▶ Des couples sans enfant.

Pour une grande majorité les personnes concernées sont en situation d'exclusion, de détresse sociale et/ou en cours de marginalisation.

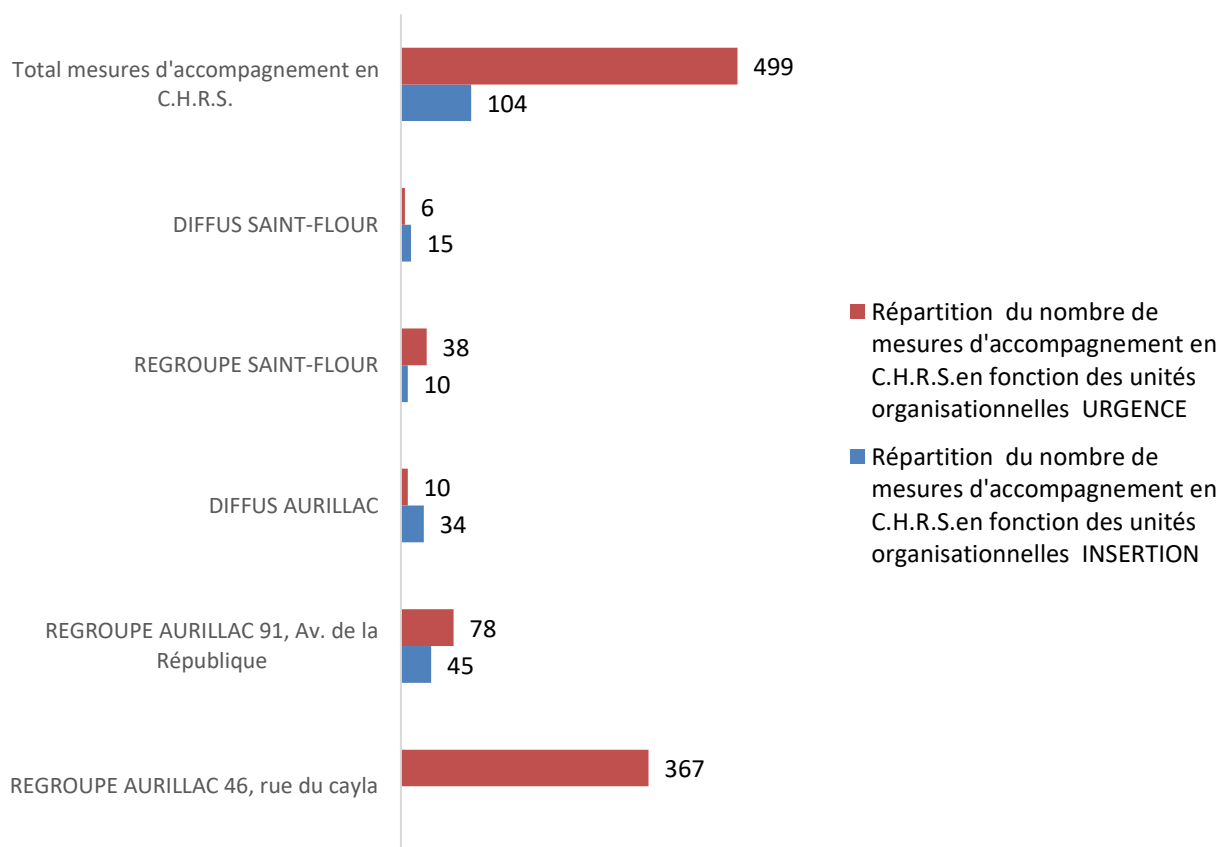
Le C.H.R.S. se compose de 5 unités organisationnelles distinctes déclarées comme telles au sein de l'ENC :

- ▶ Une unité de 11 places en regroupé pour un public isolé ou en couple relevant des missions de l'urgence située à AURILLAC.
- ▶ Une unité de 13 places en regroupé pour un public isolé relevant des missions de l'insertion ou de l'urgence située à AURILLAC.
- ▶ Une unité de 28 places en diffus répartis sur 9 logements du T1 au T4 pour tout public relevant des missions de l'insertion ou de l'urgence située à AURILLAC.
- ▶ Une unité de 5 places en regroupé pour un public isolé sur des missions d'insertion ou de l'urgence située à SAINT-FLOUR.
- ▶ Une unité de 5 places en diffus pour tout public relevant des missions de l'insertion ou de l'urgence située à SAINT-FLOUR.

LES 62 PLACES C.H.R.S. DU CANTAL PORTEES PAR L'ANEF CANTAL

AURILLAC			SAINT-FLOUR	
11 places en REGROUPE pour un public isolé ou en couple relevant des missions de l'urgence (46 rue du Cayla)	13 places en REGROUPE pour un public isolé relevant des missions de l'insertion ou de l'urgence (91 avenue de la République)	28 places en DIFFUS répartis sur 9 logements du T1 au T4 pour tout public relevant des missions de l'insertion ou de l'urgence (dans des logements dans la ville)	5 places en REGROUPE pour un public isolé sur des missions d'insertion ou de l'urgence (3 avenue du 11 Novembre)	5 places en DIFFUS pour tout public relevant des missions de l'insertion ou de l'urgence (dans des logements dans la ville)

Répartition du nombre de mesures d'accompagnement en C.H.R.S. en fonction des 5 unités organisationnelles



1) Les missions C.H.R.S.

D'une capacité de 18 places dites mixtes en 1992, le C.H.R.S. est progressivement passé au fil des arrêtés à une capacité de 62 places au 27/12/2017.

Comme tout C.H.R.S., il s'agit d'une réponse de l'ordre de la solidarité nationale au titre de l'Aide Sociale à l'Hébergement. Sa mission première, pour les places d'insertion, est de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes accueillies. Le préalable pour une admission au C.H.R.S. est que la personne, au-delà de la nécessité d'une solution d'hébergement, s'engage dans un projet d'insertion. La raison d'être du C.H.R.S. est alors de favoriser l'élaboration de ce même projet et sa réalisation.

2) Antenne de Saint-Flour

L'antenne de Saint-Flour est gérée par l'ANEF Cantal depuis 2006. Sa capacité d'accueil est de 10 places. Elle fonctionne avec un petit collectif et de 3 studios attenant aux bureaux des travailleurs sociaux et en hébergement diffus avec un parc de 4 appartements sur la commune dont un logement conventionné ALT dédié aux femmes en situation de vulnérabilité.

Il nous importe de rappeler combien cette antenne est localement nécessaire. Certains de nos usagers ne peuvent être hébergés sur un autre site en raison de contraintes professionnelles, d'attaches familiales, de repères, d'un nécessaire éloignement de la ville d'Aurillac...

Les 3 travailleurs sociaux présents fonctionnent selon une large implication et autonomie, du fait de la distance géographique avec le siège.

Pour faciliter l'insertion des personnes et des familles durant leur séjour, nous développons des partenariats sur les deux communes dans tous les secteurs d'insertion.

Sur le site de Saint-Flour, l'équipe représente l'association dans toutes les réunions partenariales et est impliquée dans les travaux de recherche et de mise en place d'outils communs à différentes associations et services pour une meilleure prise en charge des populations précaires.

3) Les moyens et les missions du C.H.R.S.

Différents professionnels composent l'équipe du C.H.R.S. : la Directrice de l'ANEF Cantal, la Directrice adjointe du pôle A.H.I., deux psychologues à temps partiel, 9 travailleurs sociaux (6 sur le site d'Aurillac pour 5,5 ETP et 3 sur l'antenne de Saint-Flour pour 2,5 ETP), 6 surveillants de nuit à Aurillac (3 au CHRS avenue de la République à Aurillac et 3 pour la halte de nuit rue du Cayla à Aurillac), 1 femme de ménage (14H/semaine pour la halte de nuit d'Aurillac), 1 secrétaire (0,50 E.T.P.), 1 comptable (0,50 E.T.P.), 1 homme d'entretien (0,35 E.T.P.), 1 maîtresse de maison à temps partiel et 2 travailleurs sociaux à temps partiel à compter de l'automne dans un contexte de renfort hivernal puisque du 1^{er} novembre au 31 mars de chaque année, la halte de nuit d'Aurillac voit ses horaires étendues. Pour la deuxième année, nous y avons affecté deux travailleurs sociaux qui ont permis d'améliorer la qualité de l'accueil et de faire les premières évaluations des situations. Depuis le 1^{er} novembre 2023, une cadre coordonnatrice a été nommée, elle a pour périmètre le CHRS d'Aurillac, le service Hébergement Conventionné et l'accueil de jour itinérant.

L'objectif du C.H.R.S. est de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes accueillies à travers une prise en compte globale des difficultés rencontrées :

- ▶ Restaurer le lien social.
- ▶ Accompagnement lié à la vie quotidienne.
- ▶ Orientation pour des problèmes de santé physique et/ou psychique.
- ▶ Actualisation et régularisation de la situation administrative.
- ▶ Recherche d'une solution de logement ou d'hébergement adaptée.
- ▶ Accès à une autonomie financière et aide à la gestion du budget.
- ▶ Recherche d'un emploi et/ou formation...

Quelles que soient les situations, le C.H.R.S. propose sur ses places d'insertion l'élaboration d'un projet personnalisé, sous la forme de la demande d'aide sociale à l'hébergement, adressé à la D.D.E.T.S.-P.P. pour validation, et une contractualisation du séjour. Le coordinateur de projet co-construit avec la personne accueillie un projet qui s'inscrit dans un accompagnement socio-éducatif, soutenu par des entretiens réguliers. L'objectif du C.H.R.S. est la réinsertion sociale et professionnelle mais en premier lieu le rétablissement personnel, lié à l'histoire et au parcours de chacun.

L'orientation des personnes dans le réseau partenarial local fait également partie intégrante de l'action éducative menée au quotidien. Le coordinateur de parcours fait le lien avec les partenaires et garanti un suivi cohérent dans l'accompagnement. Sur le site d'Aurillac et sur le site de Saint-Flour, l'équipe éducative participe aux différentes réunions organisées par les partenaires (C.A.F., C.P.A.M., Banque de France, C.D.).

Le lien d'accompagnement vient favoriser l'individualisation des réponses adaptées aux besoins de chacun. Le référent social du C.H.R.S. assure ainsi un rôle de pivot pour garantir au mieux la mesure d'accompagnement global des personnes, tout en favorisant leur autonomie.

En amont de la signature du contrat de séjour, les objectifs sont définis en lien avec les personnes accueillies. Cette démarche permet de préciser les projets, de valider les démarches à faire en autonomie et celles qui seront accompagnées par le référent ou un membre de l'équipe éducative. Ces objectifs font l'objet de bilans intermédiaires lors du renouvellement de la mesure d'accompagnement qui viennent réajuster les axes de l'accompagnement. Ceux-ci font l'objet d'un avenant au contrat de séjour.

II. Procédure d'admission

Il revient à la Directrice adjointe par délégation de la Directrice de prononcer l'admission.

1) **Commission S.I.A.O. - C.H.R.S.**

L'orientation vers le C.H.R.S., sur une place d'insertion, suppose qu'elle soit consécutive à une évaluation de la situation effectuée par le S.I.A.O. via le formulaire de demande unique qui concerne les demandes de logement adapté type maison relais, de logement pour des situations complexes ou d'hébergement. Les différentes demandes d'admission en C.H.R.S. sont abordées lors des commissions hebdomadaires organisées par le S.I.A.O. où sont présents des partenaires (S.I.A.O., D.D.E.T.S.-P.P., Conseil Départemental, A.V.D.L., SOLIHA, la directrice adjointe du pôle A.H.I. de l'ANEF Cantal), l'association AURORE depuis septembre 2023. La qualité partenariale permet une vision globale du contexte dans lequel évolue la personne en amont de son éventuelle admission.

Le S.I.A.O., dont l'intervention amène à des préconisations « affinées », permet des orientations vers le C.H.R.S. en adéquation avec les missions et l'accompagnement global proposé par l'établissement. Pour autant, toutes les demandes d'admission ne transitent pas par ce service. En effet, les demandes d'aménagement de peine de type Placement Extérieur se font dans le cadre d'admissions directes formalisée par la convention entre le S.P.I.P. et le C.H.R.S.

2) **Demandes d'« admissions directes » dans le cadre d'aménagements de peine**

Les détenus qui sollicitent une demande d'aménagement de peine de type Placement Extérieur ne passent pas par une demande d'hébergement auprès du S.I.A.O.

Au préalable, les Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation prennent contact avec la Directrice adjointe et précisent, à l'appui d'une fiche de renseignements, la demande de certains détenus, lesquels doivent également la motiver, dans la mesure du possible, par écrit. Dans un second temps, une rencontre est planifiée entre le détenu, un travailleur social du C.H.R.S. et la cadre coordinatrice. Si la situation judiciaire du détenu ne lui permet pas de solliciter une sortie, un professionnel du CHRS se rend à la Maison d'Arrêt d'Aurillac pour une rencontre. Suite à cet entretien, le service communique sa décision à la J.A.P. via le S.P.I.P.

Pour l'année 2023, 3 détenus ont été accueillis au C.H.R.S. dans le cadre d'un aménagement de peine de type Placement Extérieur sur le collectif du C.H.R.S. d'Aurillac.

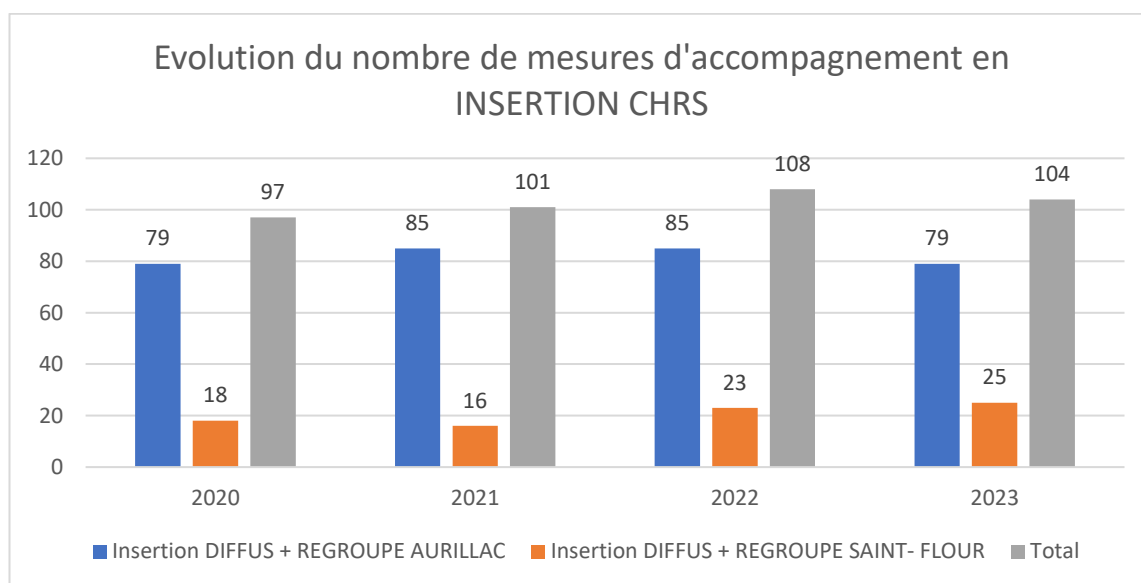
III. Les personnes accueillies sur des places d'insertion

Le C.H.R.S. accueille des personnes venant d'horizons très divers : jeunes marginalisés et/ou en rupture familiale, auteurs de violences conjugales, femmes victimes de violences conjugales, familles monoparentales, sortants de prison, personnes sortantes d'une hospitalisation.

Bien qu'elles aient des parcours de vie très différents, ces personnes ont pour caractéristique commune de traverser une situation particulièrement précaire et d'être en souffrance.

Les hommes et les femmes admis au C.H.R.S. ont, pour la plupart, cumulé les difficultés au gré de leur parcours, lequel est émaillé d'une succession d'échecs (scolaires, professionnels, conjugaux...). Il en résulte qu'une majorité d'entre eux a perdu toute confiance et estime de soi de telle sorte qu'ils ne parviennent pas à trouver leur place.

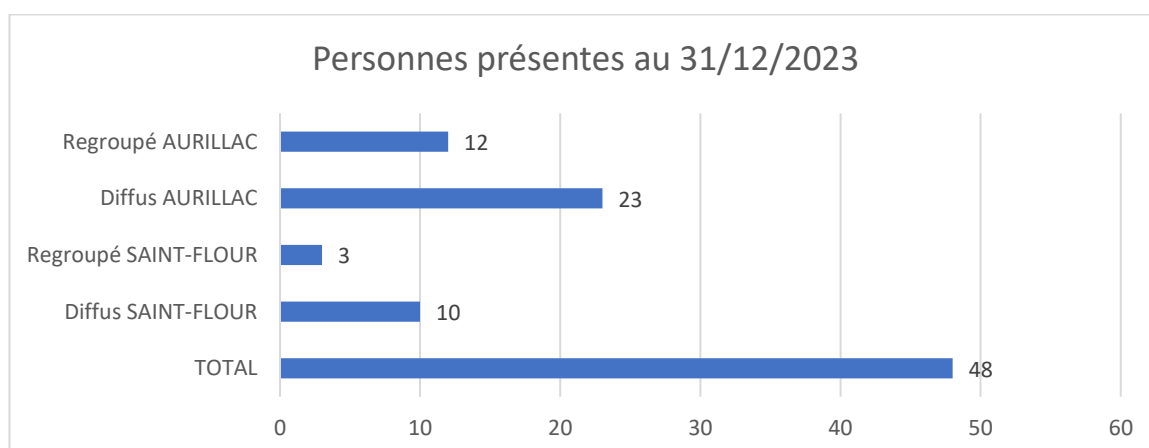
Lors de la commission d'admission, l'équipe du C.H.R.S. est très attentive aux parcours des personnes et à la nature de leurs difficultés, afin de s'assurer que les objectifs de l'établissement et son fonctionnement répondent aux besoins identifiés. Le fait de pouvoir disposer de différentes modalités d'hébergement nous permet d'ajuster au mieux l'accueil et l'accompagnement, parfois même en proposant une admission sur un autre site ou un « transfert » en cours de séjour (Aurillac ↔ Saint-Flour). Avant toute admission effective, la Directrice adjointe ou la cadre coordinatrice et un travailleur social rencontrent la personne afin de présenter le C.H.R.S. puis remettre et expliciter le Livret d'Accueil, le Règlement de Fonctionnement et la Charte des Droits et des Libertés de la personne accueillie.



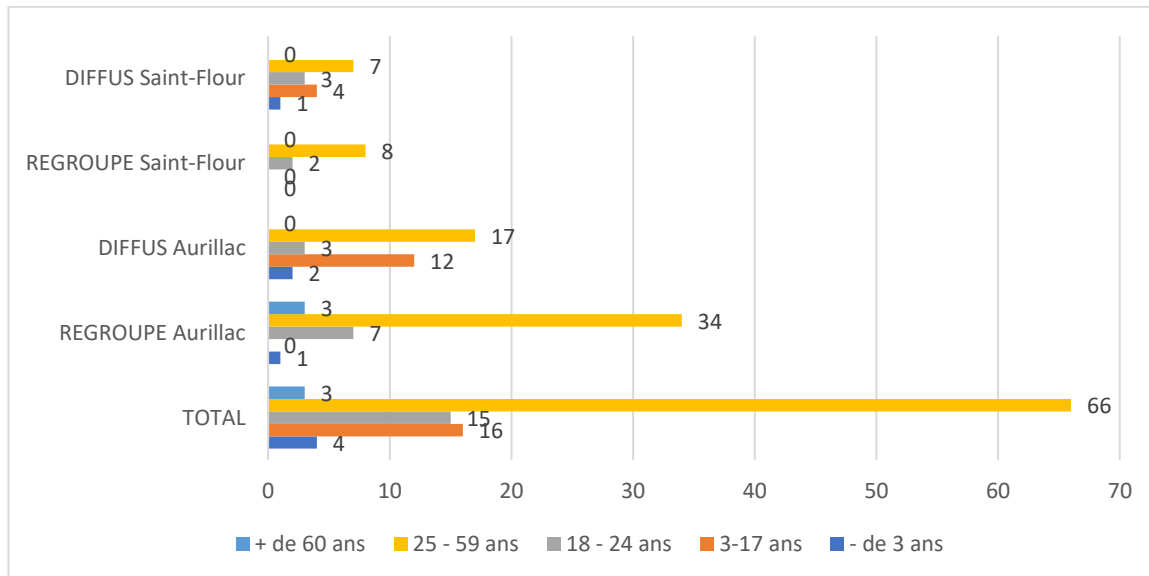
En 2023, le nombre de mesures d'accompagnement en insertion se porte à 104 contre 108 en 2022. Le taux d'occupation des 62 places CHRS s'établit à 17 399 journées réalisées en 2023 contre 15 082 en 2022 soit un taux d'occupation de 99,30% contre 98,38% en 2022.

Lorsque les conditions sont réunies, les orientations se font en direction d'un accès direct à un logement (le plus souvent étayé par un relais : une mesure d'accompagnement de type A.V.D.L. par exemple).

Les situations rencontrées au C.H.R.S. tendent à être parmi les plus complexes (difficultés administratives et/ou financières majeures, manque d'autonomie, problèmes médicaux, absence de ressource...).



1) Répartition par tranches d'âge et situation familiale des personnes accueillies



En 2023, 20 enfants mineurs et 3 enfants majeurs ont été accueillis au C.H.R.S. avec leur(s) parent(s).

Les hommes isolés restent majoritaires à 55,5% (contre 69% en 2022). Ils ont, pour la plupart, un parcours d'errance, de rupture, d'incarcération, d'hospitalisation (dépression, troubles psychiatriques, addiction(s)). Pour autant la part des femmes isolées est à 18,5%. L'écart s'atténue d'années en années entre le nombre d'hommes et de femmes isolés.

Les femmes avec enfants représentent 9,8% des hébergés adultes.

Les couples avec enfants sont représentés à 9,8% tandis que les couples sans enfant sont les moins représentés avec 6,2%.

Sur l'année 2023, nous avons reçu 10 auteurs de violences conjugales qui avaient une injonction de ne pas entrer en contact avec leur famille dont un qui avait été accueilli en premier lieu dans le cadre de l'urgence.

En parallèle, nous avons accueilli 5 femmes accompagnées de leurs enfants et 8 femmes isolées qui, suite à des violences conjugales, avaient interpellé soit les forces de l'ordre, soit le CIDFF, soit leur assistante sociale de secteur pour solliciter une mise à l'abri et un accompagnement dans leurs démarches de séparation.

Depuis l'automne 2022, une nouvelle typologie de personnes est apparue et nous avons poursuivi leurs mesures d'accompagnement sur une partie de l'année 2023 :

- Des femmes isolées,
- Agées entre 40 et 60 ans,
- Mères de familles d'enfants majeurs qui vivent à présent en autonomie,
- Victimes de violences conjugales par le passé,
- Poly-addicts (alcool et/ou cocaïne et/ou médicaments),
- Immaturité relationnelle,
- Mise en danger (scarifications, excès en tout genre).

Nous nous sommes retrouvées en complexité pour les accompagner de façon efficiente. Notre accompagnement vers les soins s'est avéré difficile, les professionnels de santé considérant qu'elles n'étaient pas dans une démarche de soins. Ces femmes ont connu un parcours antérieur organisé autour d'une vie de famille, d'un travail, d'amis.... Puis soit suite à une rupture conjugale, un passage à l'âge adulte des enfants, une perte de travail.... Leur vie a basculé, dans une perte de repères et de motivations pour mettre en œuvre les étayages nécessaires afin de dépasser ces obstacles qui bien souvent ont trouvé leurs origines dans l'enfance.

Le temps supplémentaire de psychologue que nous avons depuis l'automne 2022 permet un démarrage de travail thérapeutique dans la mesure où ce soutien psychologique ne nécessite pas un respect de rendez-vous... il est basé sur une approche d'aller-vers qui démystifie le caractère formel d'un suivi psychologique. La psychologue travaille à hauteur de 0,5ETP sur le pôle AHI. Des moyens complémentaires pour le pôle AHI, à hauteur de 0,40 ETP, nous ont été octroyés par l'ARS fin 2023 qui permettent d'avoir 0,90 ETP de temps de psychologue pour le pôle AHI dont 0,40 ETP pour le CHRS.

Les psychologues participent à la réunion d'équipe. Elles apportent leur éclairage clinique spécifique pour une meilleure compréhension des situations prises en charge par l'établissement. Elles accompagnent l'équipe à une prise de recul nécessaire face aux difficultés rencontrées.

Les psychologues participent à l'étude des nouvelles demandes d'admission en CHRS, conjointement avec les autres membres de l'équipe.

Au sein du CHRS, la psychologue, qui a le poste financé par l'ARS, a réalisé au cours de l'année 2023 :

- 82 entretiens sur site (CHRS),
- 12 entretiens/visites à domicile sur les appartements en diffus,
- 7 entretiens téléphoniques et/ou en visio.

Les entretiens en visio ont permis à une personne accompagnée par le CHRS de Saint-Flour de bénéficier de 5 entretiens psychologiques. Ensuite, un relais a pu être fait avec l'association Addictions France sur Saint-Flour.

Cette même psychologue a réalisé un bilan psychométrique auprès d'une jeune accompagnée par le CHRS de Saint-Flour, permettant d'affiner son orientation professionnelle au plus près de ses compétences et capacités cognitives. Cette évaluation a été réalisée sur le site de Saint-Flour.

En 2023, elle a rencontré, sur le CHRS d'Aurillac et de Saint-Flour, 28 personnes.

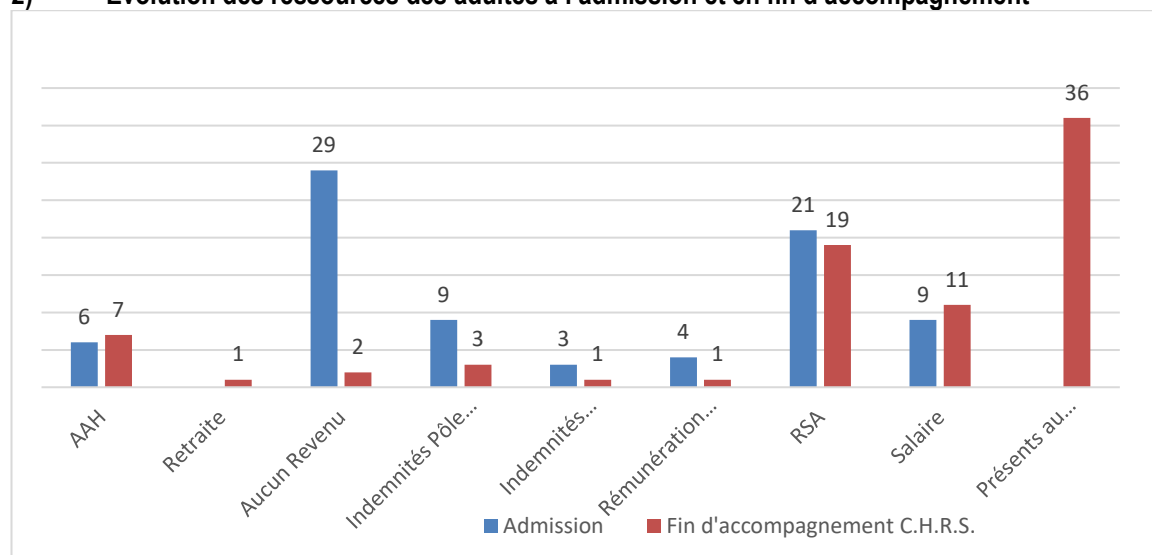
Il paraît important de noter que sur les 28 personnes accompagnées, 15 d'entre elles souffraient d'une addiction (alcool, et/ou stupéfiants).

Les principales problématiques rencontrées en 2023 étaient liées à :

- Des situations d'attente liées à la demande de papiers,
- La prise en charge de personnalités anxieuses,
- L'accompagnement vers les services de psychiatrie de personnes avec des troubles de la personnalité,
- Le soutien dans la construction des projets de sortie du service, que ce soit vers des services annexes de l'ANEF Cantal mais aussi vers des dispositifs de droit commun,
- Des problématiques addictives,
- Des problématiques familiales liées à des placements / protection de l'enfance,
- Des problématiques de violences conjugales.

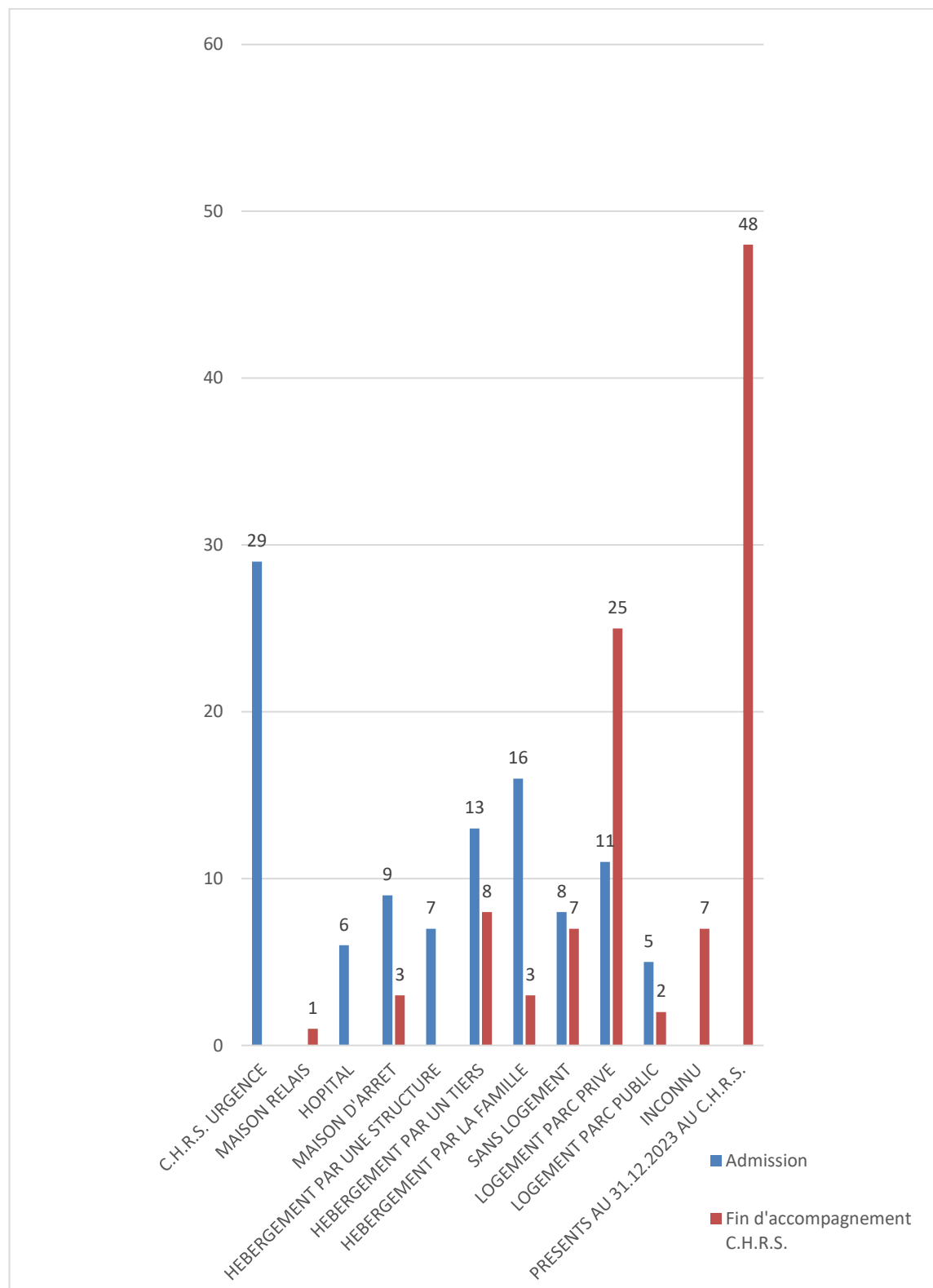
Dans le cadre de la relation partenariale, les psychologues ont pu faire le lien avec des professionnels de l'association Addictions France (Aurillac et Saint-Flour), de APT-Oppelia, avec le psychologue du service d'addictologie de l'hôpital d'Aurillac, les soignants des services de psychiatrie de l'hôpital d'Aurillac, des CSPIP et avec le CMP de l'hôpital d'Aurillac.

2) Evolution des ressources des adultes à l'admission et en fin d'accompagnement



Sur les 81 adultes accueillies, 29 d'entre eux n'avaient aucun revenu à leur arrivée. Pour certains, les ressources ne peuvent être issues de revenus du travail, du fait de problèmes de santé, mais découleront de l'accès à l'ouverture de leurs droits sociaux. Comme l'année 2022, l'année 2023 a été propice à l'accès à des missions d'intérim dans le secteur du bâtiment. Pour autant, cette insertion professionnelle ne garantit pas une prise de logement autonome dans la mesure où les bailleurs privés exigent majoritairement des garanties et les bailleurs sociaux restent démunis de petits logements.

3) La situation logement/hébergement (enfants et adultes compris) à l'admission puis en fin d'accompagnement CHRS



Pour les personnes accueillies en C.H.R.S., l'accès au logement ou au relogement symbolise le passage d'une vie à une autre. Le C.H.R.S. accompagne ce temps de transition en tenant compte des étapes liées aux avancées sociales et du temps requis pour retrouver de la stabilité (équilibre physique, psychologique, financier...).

Le projet logement s'inscrit très tôt dans les objectifs d'accompagnement. L'accès au logement de droit commun a concerné seulement 28 personnes en 2023 contre 39 en 2022 dont 1 personne qui a accédé à un logement adapté en maison relais. L'accès à un logement de petite typologie (studio, T1 et T2) auprès des bailleurs sociaux devient une complexité sur le territoire cantalien et tout particulièrement à Aurillac et à Saint-Flour. Les bailleurs privés peuvent avoir des biens de petites tailles mais restent inquiets voire hostiles à l'idée de louer à des personnes aux minima sociaux, sans garant. Ils privilégient les locations aux étudiants ou aux salariés ainsi les personnes accueillies en CHRS voient leur séjour perdurer au-delà du nécessaire. En effet, alors que toutes les conditions (budget, santé, documents administratifs) sont réunies pour accéder dans de bonnes conditions à un logement autonome, elles se voient contraintes à rester en CHRS dans l'attente d'une proposition de logement.

4) Axes prioritaires de l'accompagnement social proposé par le C.H.R.S.

Les démarches administratives représentent le principal axe d'intervention notifié dans les contrats de séjours, elles permettent d'**ouvrir les droits** auxquels les personnes peuvent prétendre. Une grande majorité des personnes accueillies n'ont pas de couverture santé, ou seulement des droits de base, à leur arrivée. Au regard des faibles ressources des personnes accueillies, des démarches pour accéder à une complémentaire sont activées (accès à une couverture santé pour engager des soins qu'ils soient physiques et/ou psychiques). Elles sont suivies logiquement des démarches de recherche d'emploi et de logement.

L'**insertion professionnelle** est un objectif majeur de l'insertion, notamment au regard de l'accès au logement. L'année 2023, comme les deux années précédentes, est restée particulièrement propice à l'accès à l'emploi dans les domaines de l'alimentation et du bâtiment. Les emplois ont été majoritairement contractés via les agences d'intérim.

L'**accompagnement à la santé** devient un axe majeur pour soutenir au mieux les personnes accueillies qui majoritairement présentent des difficultés liées à un parcours traumatique. Mais le Cantal devient un désert médical ce qui complexifie davantage encore notre orientation ne serait-ce que vers un médecin généraliste.

La **culture et le sport** sont également investis par les équipes en qualité de support pour permettre aux personnes les plus isolées de découvrir ou redécouvrir leurs potentialités pour faire émerger chez chacune des personnes accueillies leur **pouvoir d'agir**.

5) Motifs de sortie

La majorité des fins d'accompagnement correspond à une fin de mesure dans de bonnes conditions : accès à une solution de logement, des ressources suffisantes pour s'y maintenir, une prise en charge médicale (si nécessaire) ...

Pour autant, un accompagnement social global peut être perçu par certaines personnes (tout particulièrement inscrites dans une forme d'errance depuis longtemps) comme une privation de liberté, un contrôle. Dans ce contexte, le CHRS a comptabilisé 7 départs volontaires rompant ainsi le contrat de séjour, 3 incarcérations et 1 exclusion suite à des menaces aggravées.

IV. Les personnes accueillies dans le cadre de l'urgence

Lors de l'accueil d'une personne sur une place d'urgence, les professionnels (surveillants de nuit et travailleurs sociaux) utilisent un support dédié pour formaliser la mesure d'accueil. Cet outil permet de repérer d'éventuelles difficultés (ressources, couverture santé...) et de verbaliser certains possibles à la personne qui relèvent d'un accompagnement. Cette évaluation systématique s'attache en premier lieu à repérer des vulnérabilités ou un besoin de soins. Elle permet un ajustement vers la meilleure orientation. Il s'agit de permettre à des personnes qui nomment en premier lieu un besoin de mise à l'abri, de percevoir des possibles à leur situation.

Certaines personnes choisiront de faire perdurer leur séjour sur une place d'urgence conjuguée à un accompagnement social (A.S Conseil Départemental, A.V.D.L...) avant d'accéder à un logement. D'autres se rapprocheront de leur référent social (CD, S.P.I.P. C.S.A.P.A., P.A.S.S...) afin de solliciter le S.I.A.O via le formulaire de demande unique pour accéder (en fonction des ressources, du parcours, des besoins...) à une place d'hébergement en insertion ou à un logement adapté.

Pour l'année 2023, le **dispositif d'urgence** a permis d'accueillir **499 personnes pour 5 127 journées**, 88 de ces personnes ont été accueillies au 91 avenue de la République à Aurillac (auteurs de violences, adultes vulnérables et/ou victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, pour la moitié d'entre elles accompagnées d'enfants), 367 sur la halte d'Aurillac et 44 à Saint-Flour. En voici le détail sur les différents sites :

1) Le dispositif d'urgence au 91, avenue de la République à Aurillac

En 2023, le C.H.R.S. d'Aurillac, au 91, avenue de la république, a accueilli **88 personnes en urgence dont 16 enfants (24 mineurs et 2 jeunes majeures), ce qui représente 1 382 nuitées** (contre 1 742 en 2022).

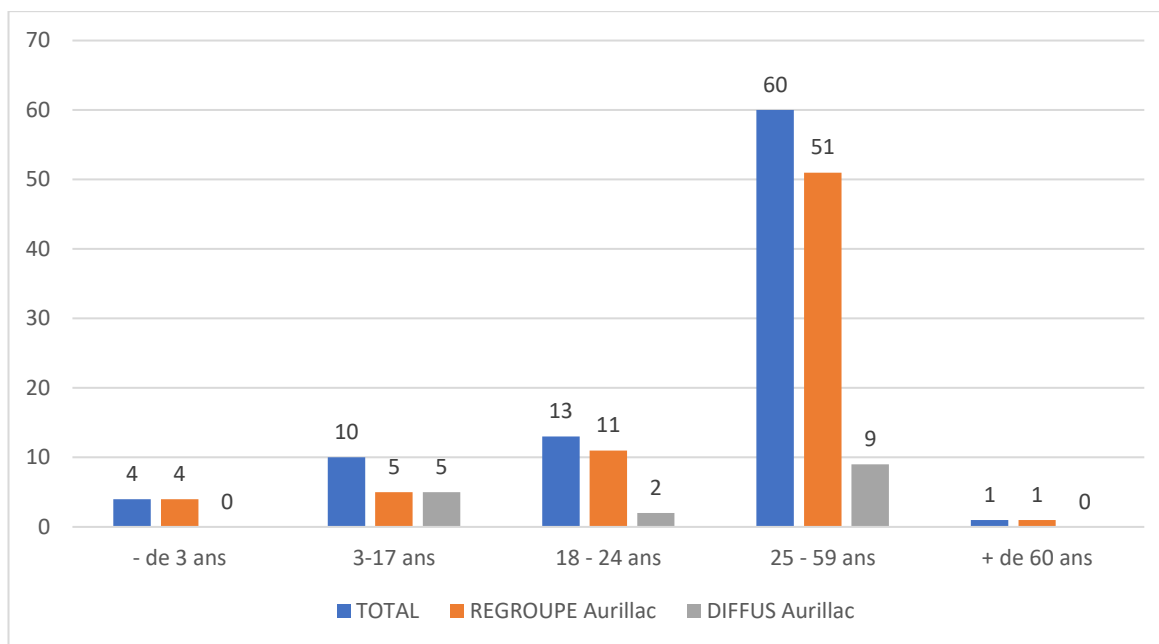
Parmi ces 88 personnes **1 est auteur de violences conjugales** et **31 sont victimes de violences conjugales (22 femmes isolées et 9 femmes accompagnées de leurs enfants)** contre 17 en 2022.

Parmi ces situations, l'auteur a été orienté sur une place C.H.R.S. en insertion dans un deuxième temps, il en a été de même pour 9 victimes accompagnées (7 isolées et 2 avec leurs enfants), une femme et son enfant et deux femmes isolées ont accédé à un logement auprès d'un bailleur public, une femme et son fils et cinq femmes isolées ont accédé à un logement auprès d'un bailleur privé et les autres ont été hébergées chez des amis ou en famille.

Les femmes victimes de violences conjugales étaient soit seules soit accompagnées de leurs enfants (12 enfants pour l'année 2023 qui évoluaient dans un climat de violences intrafamiliales). Nous les accueillons après avoir eu, le plus souvent, un contact téléphonique avec un de nos partenaires (service des Urgences du Centre Hospitalier, Conseil Départemental, C.C.A.S., C.I.D.F.F...) ou un accompagnement direct par les forces de l'ordre.

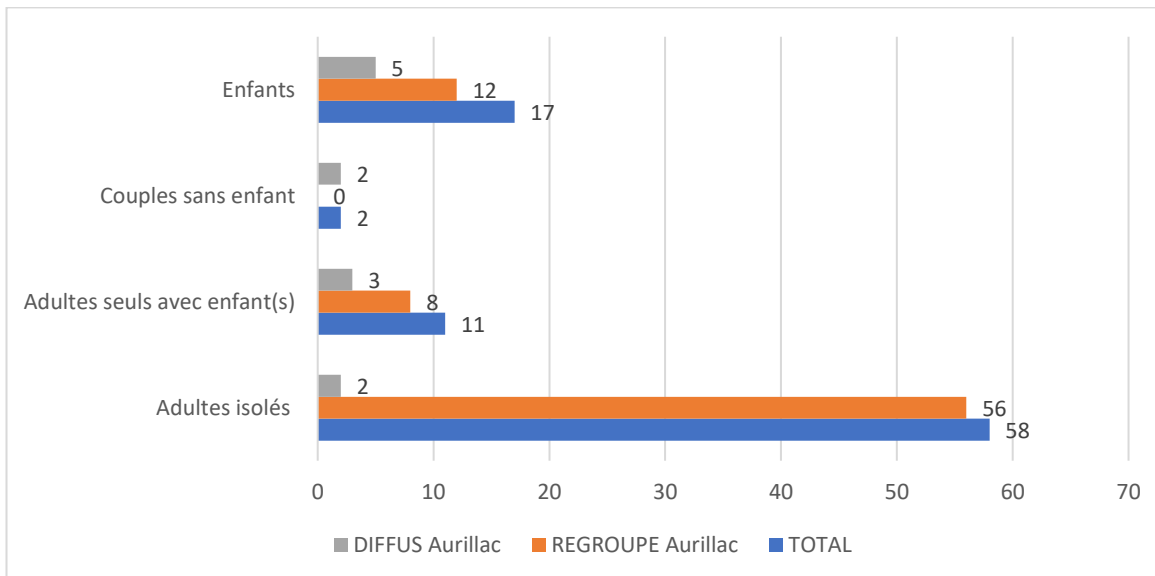
Ces accueils restent des moments délicats car il s'agit pour le C.H.R.S. d'Aurillac d'offrir à des enfants accompagnés de leur mère ou à des femmes, souvent désorientées par la situation (ruptures conjugales, violences...), un cadre chaleureux mais aussi et surtout sécurisant.

► Répartition par tranches d'âge



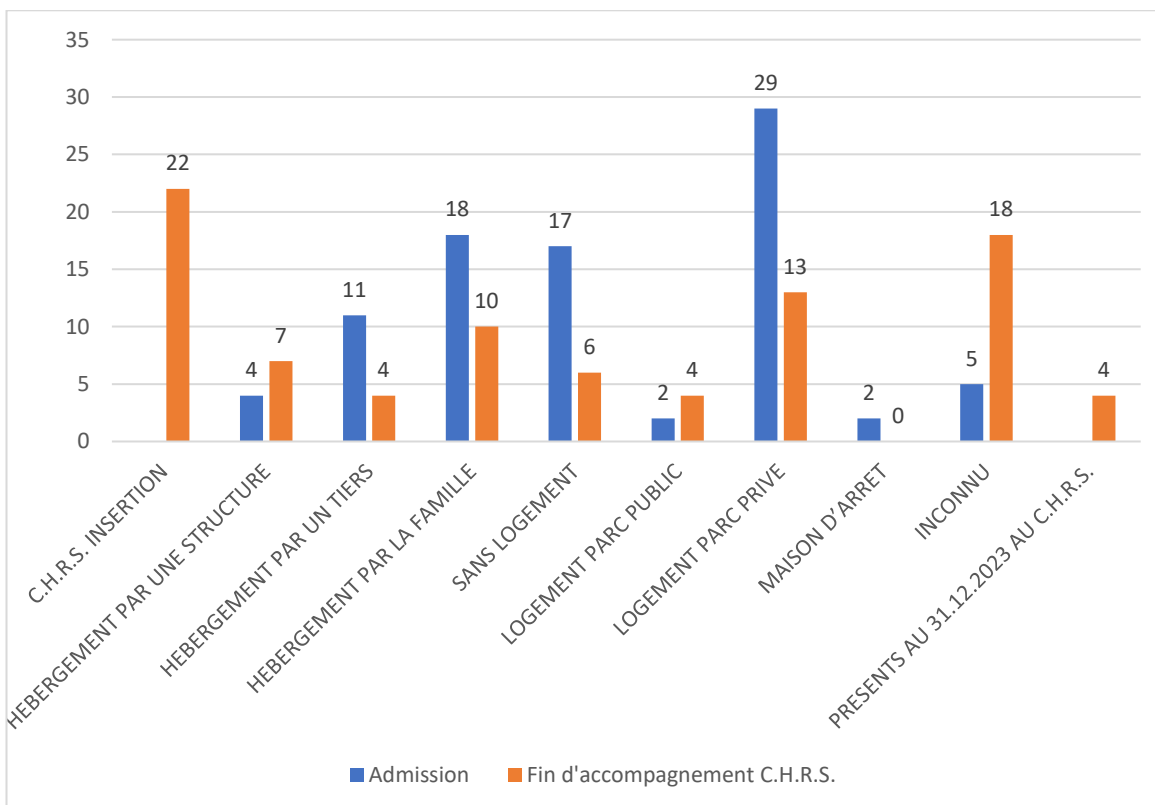
La tranche d'âge la plus remarquable est celle des 25 – 59 ans. Les jeunes sont, depuis plusieurs années, peu représentés en CHRS pouvant accéder via l'allocation possible avec le Contrat Engagement Jeune à des ressources pour accéder à un logement.

► Situation familiale



Les personnes isolées sont les plus nombreuses à solliciter des hébergements de type CHRS.

► Situation logement/hébergement à l'admission et la sortie



Un hébergement dans le cadre de l'urgence se traduit majoritairement par une contractualisation de l'accueil et de l'hébergement sur une place CHRS insertion.

2) Le dispositif d'urgence au 46, rue du Cayla à Aurillac

L'hébergement d'urgence à Aurillac, au 46 rue du Cayla, est assuré par la halte de nuit dont l'ANEF Cantal est gestionnaire depuis le 1^{er} janvier 2017. Elle comprend 11 places en chambres individuelles (3 d'entre-elles sont doubles, davantage destinées aux couples). Pour l'année 2023, la halte a reçu **367 personnes (326 hommes et 41 femmes) pour 3 268 nuitées soit 81,39% de taux d'occupation.**

La halte reste en partie occupée par un public nomade qui a ses habitudes de halte en halte, aussi, ils ont tracé leur parcours d'hébergement d'urgence en hébergement d'urgence sur l'ensemble du territoire via le 115. Ces grands marginaux, qui ne sollicitent ni hébergement de façon pérenne ni logement, ne souhaitent pas se saisir des sollicitations des surveillants de nuit et/ou des travailleurs sociaux qui leur proposent de rencontrer le S.I.A.O. qui pourrait les aider à se poser. Sur l'année 2023, 212 séjours ont eu une durée de séjour de moins de 8 jours.

Parmi eux, une vingtaine sont de passage quelques jours tous les 2 mois, ils deviennent des « habitués » qui ne formulent pas d'autres demande qu'un hébergement temporaire.

La durée de séjour est prolongée autant que de besoin lorsque les personnes souhaitent mettre à profit de cet hébergement pour engager une démarche de soins, faire des démarches administratives... avec, bien souvent, un accompagnement (C.D., A.V.D.L., C.I.M.A.D.E, P.A.S.S..., C.S.A.P.A., ...) qui va leur permettre de se stabiliser sur le territoire sur une place d'hébergement ou en accédant à leur propre logement. En 2023, 82 séjours ont duré entre 8 jours et 3 mois, ils étaient tous accompagnés pour pouvoir stabiliser leurs situations administratives, budgétaires, de santé puis accéder à un logement autonome.

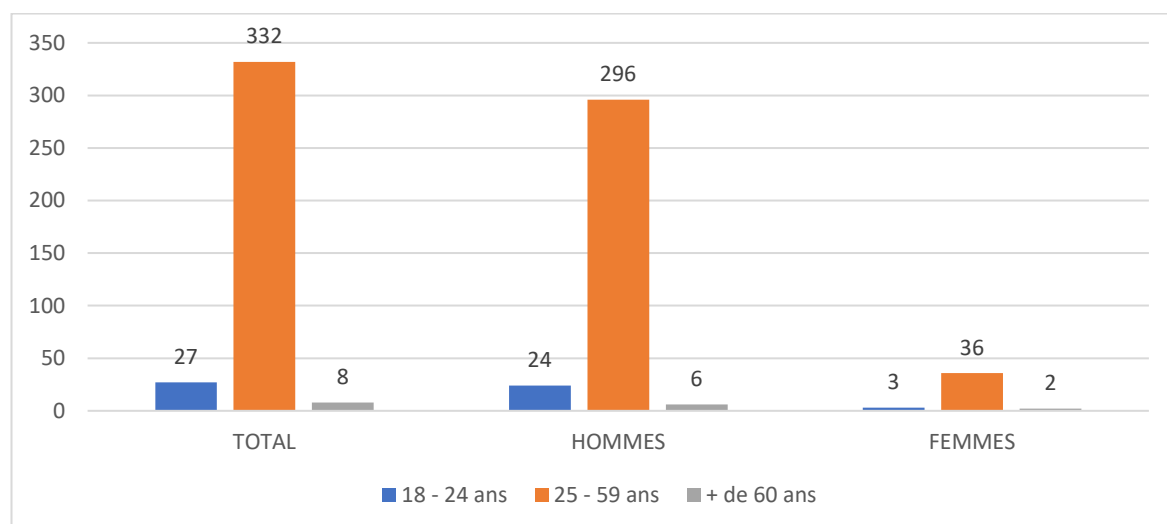
Seulement 2 séjours ont dépassé 90 jours pour des situations particulièrement complexes : 2 ont bénéficié d'un accompagnement A.V.D.L. qui ont abouti pour à l'accès à un logement dans le parc public.

La psychologue est présente tous les lundis de 18h à 20h sur la période hivernale lorsqu'elle est libérée par le dispositif CPCA. Elle peut réaliser à la demande des entretiens programmés ou non programmés. L'aller-vers prend tout son sens dans la mission du psychologue au sein de la HDN.

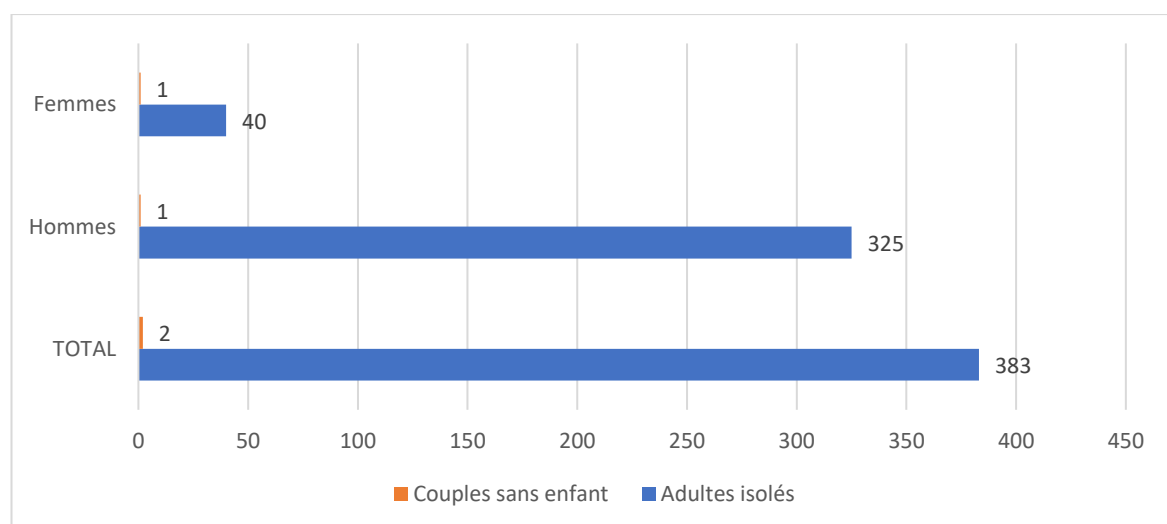
La psychologue apporte son éclairage clinique spécifique pour une meilleure compréhension des situations rencontrées sur la halte de nuit. Elle accompagne les travailleurs sociaux à une prise de recul nécessaire face aux difficultés rencontrées.

En 2023, la psychologue a réalisé 16h de présence au sein de la halte de nuit.

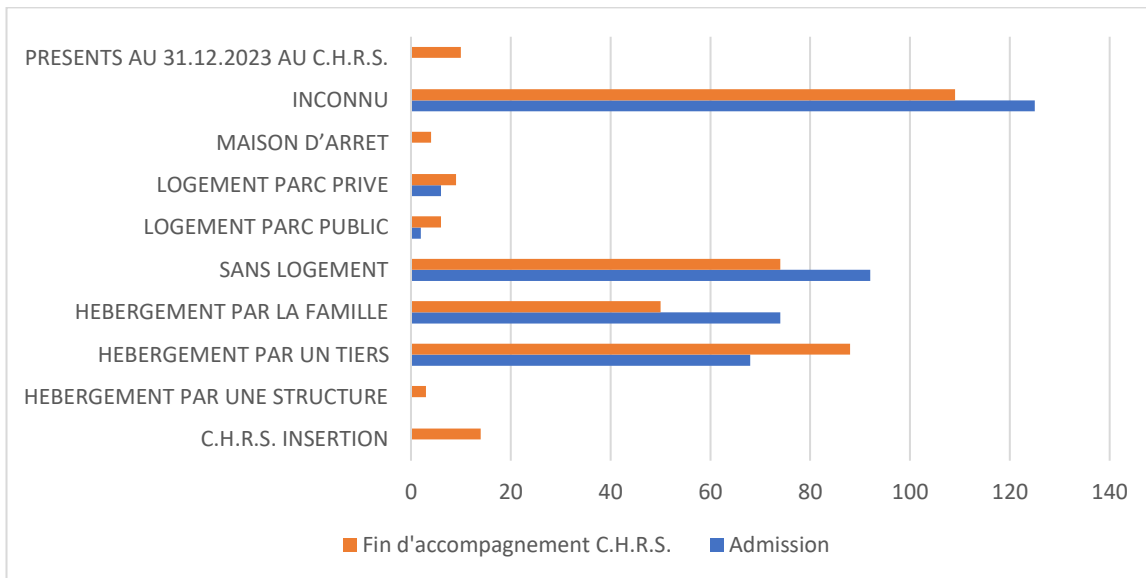
► Répartition par tranches d'âge et sexe



► Situation familiale



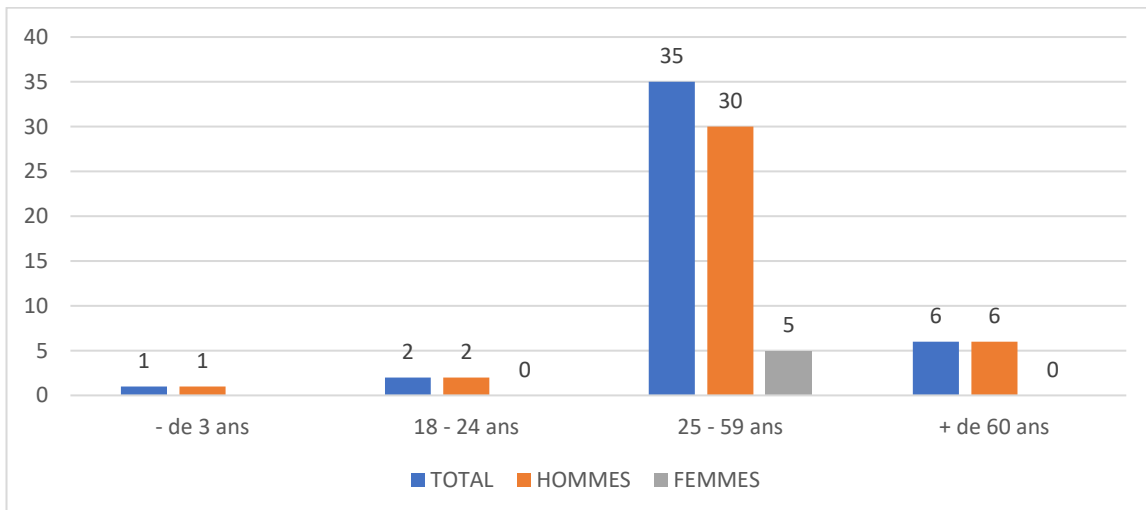
► Situation hébergement / logement à l'admission et à la sortie



3) Le dispositif d'urgence à Saint-Flour

Pour l'année 2023, le C.H.R.S. de Saint-Flour a accueilli en URGENCE **44 personnes (38 hommes 4 femmes isolées et une femme avec son fils)**. L'activité correspond à **477 nuitées**. Les demandes concernent essentiellement des hommes en situation d'errance et qui ont repéré le service comme un lieu de qualité tant en termes de locaux que d'accueil, assuré par les travailleurs sociaux du C.H.R.S. Ces derniers offrent aux usagers, au-delà du gîte et du couvert, leurs compétences, leur écoute et échangent avec chaque personne sur l'opportunité ou les possibles de se stabiliser en proposant à chacun la possibilité de s'entretenir dans le cadre d'une évaluation de leurs besoins.

► Répartition par sexes et par tranches d'âge

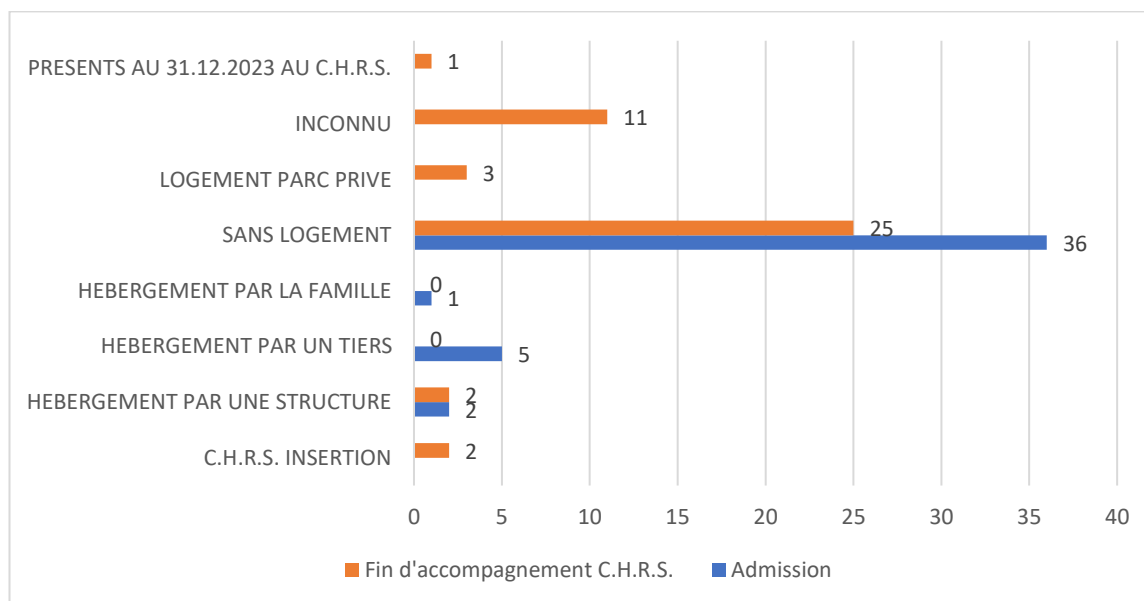


► Situation familiale

95,45% des personnes accueillies sur le dispositif d'accueil en urgence de Saint-Flour en 2023 sont des personnes isolées (86,36% d'hommes et 13,64% de femmes).

Le logement dédié aux femmes vulnérables a permis de recevoir en urgence 1 femme avec son enfant.

► Situation hébergement/logement à l'admission et à la sortie



A chaque nouvel accueil en urgence, nous instruisons un document dédié à l'accueil des personnes afin de pouvoir recueillir des informations plus affinées concernant le public accueilli en urgence. Il s'agit d'informations concernant le lieu d'hébergement ou de logement avant leur sollicitation d'un lieu d'hébergement, leur couverture santé, leurs ressources, les éventuels accompagnements médicaux, judiciaires, au budget, social... Les données transmises par les usagers sont aléatoires. Il reste complexe pour certaines personnes accueillies de donner des informations qu'ils considèrent personnelles, et pour les autres, il s'agit de données nommées et non vérifiées. Aussi, nous obtenons des statistiques peu exploitables.

V. Durée moyenne de séjour et taux d'occupation en 2023

Ainsi, en 2023, le C.H.R.S. ESPACE, dans le cadre de ses **places en insertion**, a accueilli **104 personnes pour 17 399 journées**. **57 mesures d'accompagnement se sont terminées sur l'année 2023 pour une durée moyenne de séjour de 5,30 mois depuis le début de l'hébergement et de l'accompagnement.**

En 2023, le C.H.R.S. ESPACE, dans le cadre de ses **places en insertion**, a accueilli **104 contre 108 personnes pour 17 399 journées contre 15 082 journées en 2022**. **57 mesures d'accompagnement se sont terminées sur l'année 2023 contre 85 en 2022.**

Parallèlement, le **dispositif d'urgence** a permis d'accueillir **499 personnes pour 5 127 journées en 2023**, 88 de ces personnes ont été accueillies au 91 avenue de la République à Aurillac, 367 sur la halte d'Aurillac, 44 à Saint-Flour. **La durée moyenne de séjour est de 10 jours** mais cette durée n'est aucunement représentative de la réalité dans la mesure où il existe une grande disparité puisque la durée de séjour peut osciller entre 1 jour à 3 mois (voir plus pour 2 situations en 2023).

Sur l'année 2023, la durée moyenne de séjour est de 29 jours pour les 603 personnes qui ont été hébergées sur les différentes places C.H.R.S. Cette durée n'est pas significative puisque les durées de séjour oscillent entre 1 jour et 365 jours.

Le taux d'occupation a été de 99,30% en 2023 pour les 48 places en INSERTION et de 100,33% pour les 14 places en URGENCE soit un taux d'occupation (22 526 journées) pour les 62 places de CHRS de 99,54%.

VI. Une démarche qualité globale

➤ Le dossier de l'usager

Le travailleur social constitue un dossier qui est partagé sur l'outil Microsoft 365.

En première page figurent les éléments utiles à l'accompagnement : état civil, N° de sécurité sociale, téléphone.

Le dossier comporte :

- Les comptes rendus des visites à domicile et entretiens par ordre chronologique,
- Les copies des documents administratifs,
- Le dossier constitué en amont de l'admission,
- Le contrat de séjour et le projet personnalisé.

Ce dossier est accessible au résident selon les conditions fixées au règlement de fonctionnement de l'EMSP, conformément à la RGPD.

➤ **Les outils mis à disposition des usagers**

L'ANEF Cantal met à disposition des usagers les outils consacrés par la loi 2002-2 :

- Un projet d'établissement,
- Un livret d'accueil,
- Un contrat de séjour,
- Un règlement de fonctionnement,

▪ **Droits et expression des personnes accompagnées**

Du fait du turn-over régulier de l'effectif des personnes accueillies, qui ne permet pas la mise en œuvre du Conseil de la Vie Sociale, un groupe d'expression est organisé une fois tous les 1 ½ mois. Les personnes accueillies sont amenées à s'exprimer sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les prestations, la vie institutionnelle mais aussi les sujets sociétaux... Il est animé par la directrice adjointe et/ou la cadre coordinatrice et un travailleur social pour le site d'Aurillac et par deux travailleurs sociaux à Saint-Flour. Les personnes accueillies sont informées une semaine en amont de l'ordre du jour de la réunion qui fait l'objet d'un compte-rendu écrit qui est ensuite affiché.

▪ **Prévention et traitement des situations de maltraitance**

L'ANEF Cantal a fait sienne la définition de la recommandation de bonne pratique professionnelle de l'HAS: "*La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance*".

Un formulaire de signalement des événements indésirables est mis en œuvre au sein de l'association. Les équipes sont sensibilisées à la question à travers des actions de formation régulièrement organisées.

Un registre de recueil des incidents, des plaintes et des réclamations est mis en œuvre. Cet outil a vocation à assurer une traçabilité relative à toutes sources de dysfonctionnements, il alimente la démarche d'amélioration de la qualité et est traité mensuellement au sein du comité de pilotage qualité de l'ANEF Cantal.

➤ **L'amélioration des conditions d'accueil et d'hébergement**

Dans un souci d'amélioration des conditions d'accueil des personnes accueillies, des travaux ont été réalisés tout au long de l'année :

- Réfection du rez de chaussée du C.H.R.S. situé au 91 avenue de la République à Aurillac qui l'a rendu plus accueillant,
- Pose d'un système de badges sur la porte d'entrée du 91 avenue de la République à Aurillac afin de permettre aux personnes accueillies d'entrer et sortir librement sans l'intervention d'un professionnel

➤ **L'analyse des pratiques professionnelles**

Les travailleurs sociaux, les surveillants de nuit et les maîtresses de maison de l'ANEF Cantal bénéficient de 6 séances par an d'analyse des pratiques professionnelles avec un intervenant extérieur. Ces temps d'échanges et de réflexion sur les pratiques sont riches et permettent de maintenir une attitude professionnelle empreinte de bientraitance.

Un groupe d'analyse des pratiques est également en place pour les psychologues de l'ANEF Cantal et un autre groupe pour l'équipe d'encadrants (Directrice, Directrice adjointe, Cheffes de services éducatifs, responsable RH, cadre comptable, cadres coordinatrices).

➤ **La démarche qualité**

Chaque mois, un comité de pilotage de la qualité (COPIQ Qualité) est organisé, il est transverse à l'ensemble de l'association ainsi sont présents la directrice, la directrice adjointe, les 2 cheffes de services éducatifs, les psychologues, la responsable RH et un référent qualité de chaque établissement autorisé. Nous avons fait le choix que le C.H.R.S. soit doté de deux référentes qualité l'une pour le site d'Aurillac, l'autre pour le site de Saint-Flour. Ces deux dernières sont chargées d'investir les problématiques d'évaluation, la définition et le suivi du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité.

Les travaux pour le C.H.R.S. en 2023 ont été les suivants :

- Les D.U.E.R.P. des différents sites ont été actualisés,
- Le P.A.C.Q. a été réactualisé,
- Des questionnaires de satisfaction ont été soumis aux personnes accueillies sur une période de 15 jours en fin d'année, les retours seront traités et analysés en début d'année 2024.
- Acculturation au nouveau référentiel de la H.A.S. concernant l'évaluation des E.S.S.M.S.

➤ **La formation**

En 2023, 19 membres de l'équipe pluridisciplinaire ont pu bénéficier des formations AURA (AUVERGNE-RHONE- ALPES) organisées grâce à la mutualisation des ANEF de la Région. Les thèmes choisis ont été :

- Fin de l'accompagnement, accès à l'autonomie,
- L'argent dans la relation d'accompagnement,
- Comment accompagner le déni,
- Aggressivité et violence : comprendre, prévenir et y faire face,
- Grande précarité et soins,
- Les outils de la médiation en travail social,
- L'accompagnement à la vie affective et sexuelle des personnes fragiles,
- Théâtre forum : un outil de gestion des conflits.

En parallèle, à l'automne 2023, une surveillante de nuit a débuté une formation afin d'être certifié et un surveillant de nuit de la Halte de nuit a débuté une formation d'AES afin de débiter la transformation de la halte de nuit.

Chaque choix de formation est en lien avec la réflexion collégiale que nous menons au regard des recommandations de bonnes pratiques éditées par l'H.A.S., de l'évolution des politiques sociales qui exigent de nous une adaptation et une connaissance accrue des nouveaux dispositifs.

VII. Les ateliers collectifs

Des ateliers collectifs ont été mis en place tout au long de l'année 2023 :

➤ Le sport adapté en partenariat avec l'association D.A.H.L.I.R. :

Le partenariat qui existe depuis plusieurs années a été renouvelé en trouvant une organisation satisfaisante pour toutes les parties pour proposer aux personnes accueillies au C.H.R.S., à la Maison Relais et aux L.H.S.S. cet atelier de sport adapté. La spécificité du D.A.H.L.I.R. insertion se définit par la mise en jeu du corps comme levier de l'insertion sociale, selon le projet de la personne. Support de l'inclusion, l'activité physique permet une sensibilisation au vivre ensemble, au collectif et un apprentissage de certaines normes sociales.

➤ L'atelier d'expression :

Il a été proposé et est animé par une des psychologues de l'établissement et un travailleur social tous les 15 jours au CHRS d'Aurillac depuis janvier 2023. L'objectif de cet atelier est l'expression par l'écriture, le dessin ou toute forme d'expression libre. Cet atelier, a été pensé dans le but de proposer un moment pour soi, une réflexion posée sur le papier par le biais de jeux, d'exercices...

Sur l'année 2023, 19 ateliers ont été réalisés et ont bénéficiés à 12 personnes accompagnées par le CHRS.

➤ La fresque du climat :

La fresque est un atelier collaboratif et convivial pour comprendre collectivement les enjeux du changement climatique. Le format a été créé à partir des données du rapport du Groupe International d'Experts sur le Climat. La qualité des données scientifiques rend l'activité particulièrement adaptée pour parfaire ses connaissances sur le sujet, développer une vision systémique des enjeux tout en rencontrant de nouvelles personnes dans un cadre agréable. Il s'agit de :

- Sensibiliser au changement climatique,
- Indiquer et expliquer les notions fondamentales et les effets systémiques du changement climatique,
- Identifier les ressources et activités pédagogiques pour sensibiliser au changement climatique.

VIII. La signature du CPOM

La négociation avec notre financeur la DDETS-PP nous a mobilisé toute l'année 2023 pour la signature d'un C.P.O.M. au 1^{er} janvier 2024. Il s'agit de définir ensemble le périmètre, les enjeux et les transformations pour les 5 années à venir.

Les fiches actions contractualisées dans le cadre du CPOM sur les années 2024-2028 sont :

- Transformer une partie des activités de l'accueil de jour mobile et maraude en places de CHRS Hors Les Murs durant la durée du CPOM :

Cette fiche action s'est vue identifier dans un contexte où :

- La réponse CHRS dans le Cantal est actuellement centrée sur les arrondissements d'Aurillac et de Saint-Flour, laissant une partie du territoire non couverte, l'arrondissement de Mauriac en particulier,

- L'activité d'aller-vers portée par l'accueil de jour mobile est actuellement déployée sur l'arrondissement de Mauriac. Elle cherchait une pérennisation sur le plan financier, par la bascule vers une activité autorisée sous le format CHRS Hors Les Murs. Elle contribue à l'amélioration de la connaissance des situations de pauvreté en situation rurale et de la coordination des acteurs sur l'arrondissement de Mauriac.

• Poursuivre l'évolution du projet d'accueil de la halte de nuit d'Aurillac pour y intégrer une dimension d'accompagnement pleine et entière :

Cette fiche action s'est vue identifier dans un contexte où :

La réponse proposée par la Halte de nuit d'Aurillac ne répond à ce jour que partiellement à l'objectif d'individualisation de l'accompagnement défini dans le projet d'établissement, dépassant la mise à l'abri.

Le projet d'accueil nécessite donc d'évoluer pour mieux répondre aux objectifs de mise à l'abri, d'inconditionnalité de l'accueil et d'individualisation de la prestation pour l'intégrer dans une logique de parcours et d'accompagnement à part entière.

L'évolution du projet passe par :

- L'augmentation de l'amplitude horaire sur toute l'année,
- L'évolution des postes de surveillants de nuit vers des postes de travailleurs sociaux (AES/AMP),
- La réalisation de veilles couchées permettant un travail éducatif correspondant aux besoins,
- L'optimisation du respect de la liberté d'aller et venir en autonomie pour les usagers par l'installation d'un système de carte, déjà effectif en 2023 sur les portes de chambre, qui sera étendu à la porte d'entrée.

• Reprendre et actualiser le projet d'établissement et les outils de la loi 2002-2 en lien avec les personnes accueillies et avec le développement de la nouvelle activité CHRS HLM et l'évolution de la halte de nuit :

Cette fiche action s'est vue identifier dans un contexte où :

- L'évolution du projet d'accueil de la Halte de nuit et le développement de l'activité CHRS HLM invitent à l'actualisation et la création de nouveaux outils.

• Mettre en œuvre les chantiers nécessaires à l'intégration de la transition énergétique dans le fonctionnement quotidien de l'établissement.

Cette transition doit se concrétiser par des investissements sur le plan patrimonial, mais également par une sensibilisation et par un accompagnement sur le plan des usages tant des professionnels que des personnes accueillies.

IX. Le projet AMI addictions

La réponse, mis en œuvre depuis janvier 2022, à l'Appel à Manifestation d'Intérêt émis par la DIHAL et la CPAM destiné au secteur AHI qui visait à favoriser un accès plus égalitaire à la prévention et aux soins en addictologie à la fois des publics accompagnés et des professionnels des structures tout en ayant une sensibilisation sur la gouvernance associative, s'est poursuivie. Elle s'inscrit dans une démarche d'accompagnement et d'évolution des outils permettant la réduction des risques et des dommages des pratiques addictives.

Le travail de réflexion autour de l'accompagnement des addictions des personnes accueillies sur le pôle A.H.I. de l'ANEF Cantal a débuté en mars 2022 via l'embauche d'une psychologue. Il a tout d'abord consisté à faire passer un questionnaire à chaque membre du conseil d'administration de l'administration et à chaque salarié (quelle que soit sa fonction sur le pôle) afin de partir des représentations de chacun face aux addictions avant d'arriver à une réflexion puis posture professionnelle commune.

Les différents temps de travail ont permis aux professionnels de faire part de leurs observations, pratiques, réflexions, attentes et désirs de formation en lien avec cette thématique. Aussi, un travail en partenariat avec le CSPA de APT/OPPELIA a été mis en place pour proposer un temps de formation d'une journée et demie pour que chacun acquiert les connaissances de base en addictions. Il a s'agit de faire évoluer les représentations personnelles et professionnelles de chacun.

A la suite de ces temps de formations, sensibilisations et d'échanges, le CHRS a décidé de continuer la réflexion en retravaillant leur documents internes, jugés en décalage avec leurs pratiques et volontés d'évolutions dans l'accompagnement des personnes consommatrices. L'importance d'aborder ce sujet, de manière à favoriser un climat propice à l'échange lors des entretiens de premières rencontres (présentation de service et/ou d'admission des personnes accompagnées) a été travaillé.

Interdire la consommation, ne permet pas ou peu de la nommer, de la travailler. Tout en respectant la loi française, qui s'applique à tous, l'institution doit favoriser l'accueil de ces populations grâce à une évolution de ses pratiques et positionnements.

L'évolution des différents documents 2002-2 est en action (les règlements de fonctionnement prioritairement).

X. Perspectives 2024

- Poursuite de l'acculturation au nouveau référentiel de la H.A.S. concernant l'évaluation des E.S.S.M.S. afin de pouvoir aborder l'évaluation du C.H.R.S. prévue sur le 3^{ième} trimestre 2024 sereinement,
- Refonte de l'organisation du travail à la halte de nuit d'Aurillac afin d'humaniser davantage encore l'accueil et rendre l'accompagnement plus efficient : passage d'un lieu de mise à l'abri à un lieu d'accompagnement individualisé,
- Extension du système de cartes à la porte d'entrée de la halte de nuit afin de permettre aux personnes accueillies d'entrer et sortir librement sans l'intervention d'un professionnel,
- Poursuite des ateliers collectifs et développement de d'autres.
- Poursuite du travail engagé via l'AMI Addictions avec la mise en place d'ateliers sur cette thématique en partenariat avec les CSPA APT/OPPELIA et Addictions France.