

BILAN 2021



L'Hébergement d'Urgence pour les personnes isolées

afus 16



***Fédération des Acteurs de l'Urgence
Sociale de la Charente***

BP 61024 – 16001 ANGOULEME CEDEX

Tél : 05 45 93 62 91

Courriel : secretariat@afus16.fr

Web : afus16.fr

Table de Matières

Adapter les prises en charge dans l'urgence	3
I. Etat des lieux des places pérennes existantes sur le département	4
a. Des places pérennes sur le département.....	4
b. Des places pérennisées à l'issue de la période hivernale pour la période hivernale	4
I. Les hébergements collectifs	5
a. Le centre d'hébergement d'urgence du Rond-point.....	5
b. Emmaüs La Couronne	6
II. Les hébergements individuels	7
a. Les haltes de nuit : une évolution de fonctionnement pour offrir des hébergements d'urgence de 48h à 1 semaine..	7
b. Les taux d'occupation des places d'hébergement d'urgence	8
c. Les hébergements hôteliers	9
III. Evènements marquants de l'année 2021	12
a. L'accueil et l'hébergement de personnes ayant des problèmes de santé ou trop vulnérables pour se retrouver à la rue.....	12
b. La gestion des haltes de nuit.....	12
c. Les Référentes de parcours.....	13
IV. IML grands marginaux.....	14
V. V. La Période hivernale 2020-2021	14

Tables des Figures

Figure 1	Erreur ! Signet non défini.
Figure 2	5
Figure 3	6
Figure 4	10
Figure 5	11

Adapter les prises en charge dans l'urgence

L'analyse des profils des personnes hébergées par le 115 par le SIAO Urgence et le RPPI référent parcours personne isolée, nous a permis de différencier les stades de l'errance dans lesquels se trouvent les usagers du 115 :

- Les personnes en errance chronique,
- Les personnes en errance chronique cumulant différentes addictions,
- Les personnes victimes d'accident de la vie : rupture conjugale, perte de logement, perte d'emploi, ...
- Les personnes désocialisées, en squat,
- Les personnes en situation administrative incomplète,

Selon le profil de l'utilisateur 115, il est parfois nécessaire de lui permettre d'accéder à un hébergement d'urgence lui permettant de réaliser ses démarches administratives afin de faciliter sa sortie vers le logement.

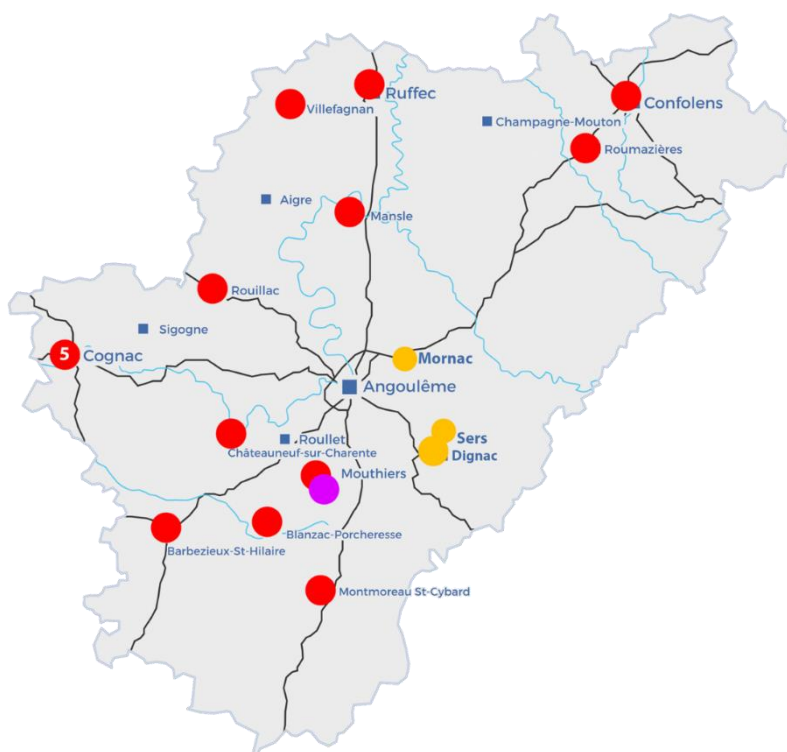


Figure 1

I. Etat des lieux des places pérennes existantes sur le département

a. Des places pérennes sur le département

Sur l'année 2021, le dispositif est composé de 95 places réparties de la façon suivante :

- **22 places en mode collectif**
 - 20 à Angoulême Solidarité,
 - 2 au sein de la Communauté d'Emmaüs La Couronne.

Emmaüs va ouvrir 2 logements de 3 places chacun au 1^{er} janvier 2022. Une inauguration aura lieu le 22 janvier 2022.

- **10 places en mode urgence-stabilisation**
 - 7 places portées par Angoulême Solidarité.
 - 3 places portées par Mosaïque Cognac.
- **63 places en hébergement individuel sur 34 lieux différents**
 - 32 places d'hébergement sur le territoire de Grand Angoulême, réparties sur 17 haltes de nuit.
 - 14 places d'hébergement sur le territoire de Grand Cognac, réparties sur 5 haltes de nuit gérées par Mosaïque et 2 haltes de nuit gérées par les mairies.
 - 17 places d'hébergement sur le reste du département, réparties sur 10 haltes de nuit gérées par les mairies.

Notre dispositif continue de s'agrandir. Mise en service de la halte de nuit de Mornac courant 2021. Des projets sont en cours : Gond Pontouvre, Segonzac...

b. Des places pérennisées à l'issue de la période hivernale pour la période hivernale

- 7 places hivernales en collectif *sont ouvertes dans les locaux d'Angoulême Solidarité.*
- 3 places hivernales gérées par l'accueil de jour du Grand Cognac « le Puzzle ».

I. Les hébergements collectifs

a. Le centre d'hébergement d'urgence du Rond-point

Nous disposons aujourd'hui d'un unique centre d'accueil d'urgence collectif qui est géré par Angoulême Solidarité. Il propose 20 places (pour des hommes, des femmes ou des couples) et 7 places supplémentaires permettant la stabilisation de personnes pouvant vivre en cohabitation et ayant des démarches à effectuer.

Nous pouvons constater que la structure affiche une baisse de 20 % du taux d'occupation. Cela s'explique à la complexité des profils sollicitant le 115 rendant de nombreuses orientations vers les centres collectifs impossible.

Pour faire face aux contraintes sanitaires et aux mesures de confinement partiel qui ont évolué au fil de l'année 2021, l'hôtel « Le Crab » est resté ouvert durant le 1^{er} semestre 2021. Ainsi, chaque personne accueillie a pu avoir sa propre chambre et sa télévision. Cela a permis d'apaiser les tensions qu'auraient pu générer un autre mode d'hébergement collectif et la promiscuité.

Nombre de nuitées réalisées au centre d'hébergement d'urgence du Rond Point

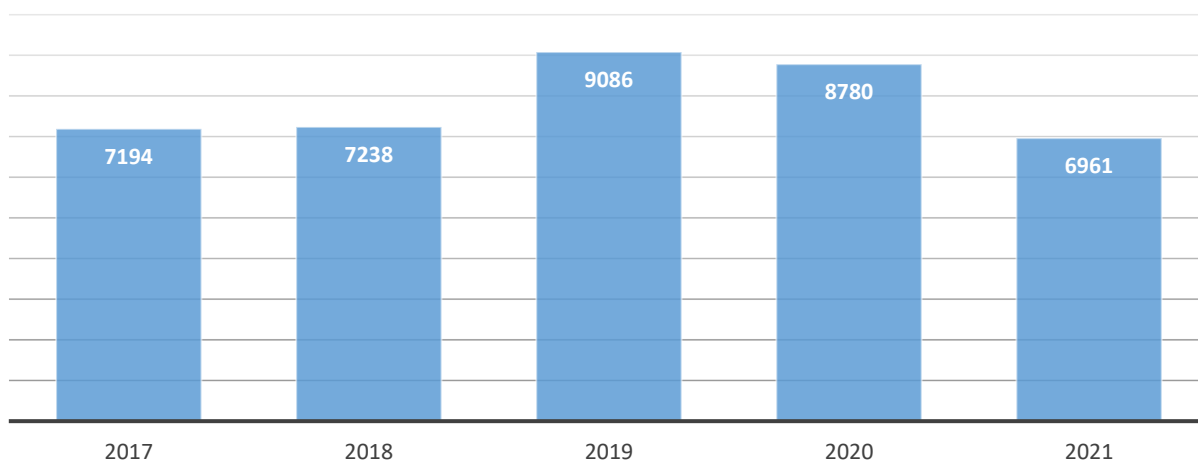


Figure 2

b. Emmaüs La Couronne

La Communauté d'Emmaüs de La Couronne met également en fonction de ses disponibilités, 2 places à disposition du 115 et ce, du lundi au dimanche. Le reste du temps, les lits d'urgence de la communauté étant occupés par des compagnons de passage.

Depuis 2016, les compagnons d'Emmaüs invitent les écoutants de la plateforme d'écoute à venir les rencontrer pour :

- échanger sur leur quotidien,
- visiter leurs locaux,
- partager un repas avec eux.

L'année 2021 a été consacrée à la réhabilitation d'une partie des bâtiments pour proposer 2 logements permettant le couchage de 6 personnes. 1 des logements sera dédié à l'hébergement de 3 femmes et le second de 3 hommes. Ces logements sont opérationnels depuis le 1^{er} janvier 2022. Les places ont donc été inaccessibles une grande partie de l'année 2021. Une caravane a été installée pour permettre de faire face aux urgences.

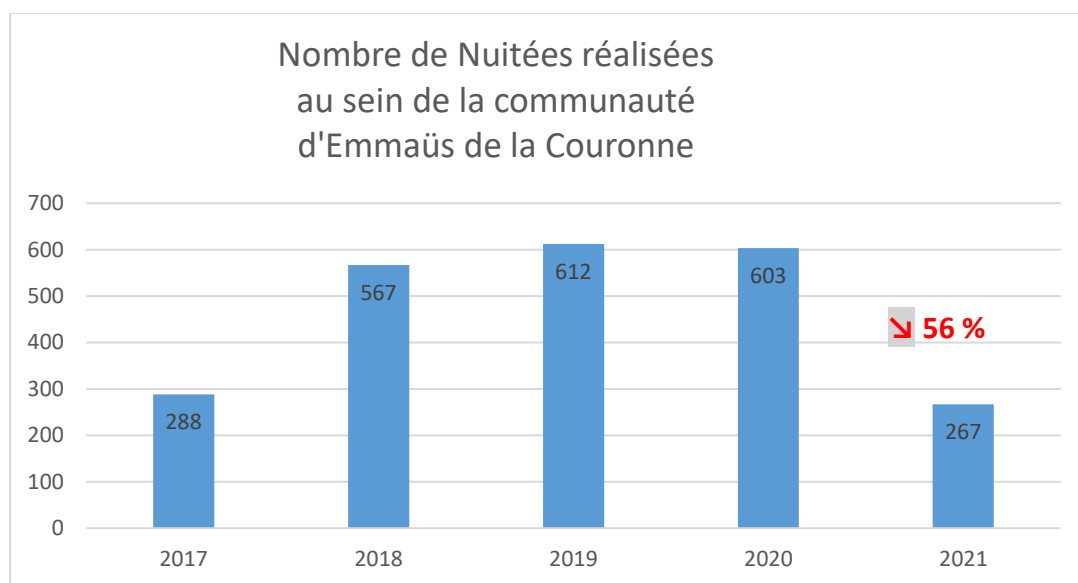


Figure 3

II. Les hébergements individuels

Avant chaque orientation, l'écouterne s'assure de la bonne occupation des lieux par la précédente personne orientée, et de la possibilité de la réattribuer aussitôt. Un mail est ensuite envoyé aux différents gestionnaires afin de leur communiquer l'identité de la personne à accueillir.

a. Les haltes de nuit : une évolution de fonctionnement pour offrir des hébergements d'urgence de 48h à 1 semaine

Les haltes de nuit sont de petits studios proposant un hébergement non collectif. Les orientations peuvent être à la semaine pour permettre aux personnes d'avancer dans leurs démarches administratives mais aussi se reposer. Sur l'ensemble du département, nous pouvons proposer des haltes de nuit pour 2, 3, 4, 5 nuits ou 1 semaine.

En effet, les changements de lieux engendrent de la fatigue pour les usagers, et l'augmentation de la durée de séjour est souvent la bienvenue. En revanche, la durée minimale de 48h, permet de maintenir un bas seuil d'accessibilité mais aussi d'avoir régulièrement des places disponibles pour la mise à l'abri.

Les prolongations sont proposées et validées lors des commissions 115. La préconisation et le suivi peuvent se faire par le RPPI et/ou OMEGA. Un objectif et une contractualisation verbale se font avec l'utilisateur par l'intermédiaire du 115.

Nous avons pu constater que moduler les durées de prises en charge en fonction de la situation précise de chaque usager est bénéfique pour optimiser sa sortie de l'urgence.

➤ *L'actualisation quotidienne des places d'hébergement d'urgence*

Le 115 coordonne actuellement 36 haltes de nuit offrant 67 places sur l'ensemble du département. Parmi ces dernières, 5 haltes de 10 places gérées par Mosaïque au sein du service AILES de Cognac. Cette coordination se fait chaque jour par téléphone et par mail avec les gestionnaires des lieux d'hébergement.

Pour faciliter l'accès des haltes de nuit du département, hors Grand Angoulême, l'AFUS16 finance les tickets de bus CITRAM et THORIN (le réseau de bus vert du département à 2€ le voyage au lieu de 1€ jusqu'ici). Ces tickets peuvent être proposés pour les usagers sans ressource se rendant sur les lieux de l'hébergement d'urgence. Il faut noter que le tarif des tickets a été modifié au 1^{er} janvier 2020. Ces tickets sont proposés par le 115 et distribués par l'Eclaircie principalement. Le Puzzle (l'accueil de jour de Cognac) en distribue ponctuellement, après évaluation de la situation. Les haltes de nuit sont réparties sur l'ensemble du département de la Charente. Certaines zones restent encore peu ou pas couvertes car elles sont peu accessibles par les transports en commun.

b. Les taux d'occupation des places d'hébergement d'urgence

Les haltes de nuit sont occupées 7 nuits/7 par une à deux personnes.

	Nombre de nuitées en 2017	Nombre de nuitées en 2018	Nombre de nuitées en 2019	Nombre de nuitées en 2020	Nombre de nuitées en 2021	Taux d'occupation en 2021	Taux de variation des nuitées entre 2020 et 2021
Grand Cognac	2310 nuitées	2088 nuitées	3632 nuitées	3187 nuitées	2402 nuitées	89%	-24%
Grand Angoulême	3533 nuitées	4327 nuitées	5491 nuitées	5080 nuitées	5857 nuitées	94%	-7%
Reste du Département	3921 nuitées	4080 nuitées	5892 nuitées	2479 nuitées	2065 nuitées	57%	-17%
TOTAL DES NUITEES	9764 nuitées	10 495 nuitées	15 015 nuitées	10 746 nuitées	10 324 nuitées	83%	-4%

Seules 5 haltes de nuits ne sont pas gérées par l'AFUS16. Elles sont sur le territoire de Cognac et leur gestionnaire est Mosaïque. Ces 5 Haltes ont assuré 1894 nuitées et les 31 autres haltes gérées par AFUS16 ont proposé quant à elles 8430 nuitées.

Le taux d'occupation peut se calculer sur 2 critères :

Le taux d'occupation des haltes de nuit est de 100% en termes de local disponible et de 54 % s'il est calculé sur le nombre de lits effectivement installés dans l'hébergement. Une halte peut accueillir 2 personnes. Le 115 oriente le plus souvent une seule personne car l'écoutante n'impose pas une autre personne inconnue de la première. Des binômes peuvent se former mais à la demande conjointe de chaque membre du binôme.

Nous constatons une baisse du nombre de nuitées sur l'ensemble du dispositif, qui s'explique par le fait que certaines haltes de nuit en zone rurale ont été inoccupées en raison de la crise sanitaire. En effet, ces mairies souhaitent que l'hébergement soit utilisé uniquement pour les personnes de leur territoire, dans l'objectif de limiter les déplacements de personnes.

c. Les hébergements hôteliers

Nous constatons une évolution du nombre de prises en charge hôtelière des personnes isolées. Jusqu'en 2017, il était exceptionnel d'orienter ce public vers un hôtel à cause de son profil souvent « incompatible » avec ce type d'hébergement.

De 2017 à 2019, nous y avons eu largement recours du fait de l'arrivée d'un nouveau public, les Mineurs Non Accompagnés. En 2019, une grande majorité des hôtels a mis un terme à notre partenariat et a donc refusé de nous louer des chambres. Le pôle famille a alors développé L'Interval. De notre côté, pour préserver ce fragile partenariat, nous avons fait preuve d'une grande vigilance lors de nos orientations. Il est cependant difficile de n'orienter que les personnes ayant peu ou pas de problématiques annexes à l'absence d'hébergement.

En 2020, avec la crise sanitaire et les périodes de confinement, un nouveau public de droit commun nous a sollicité. Il s'agissait principalement de travailleurs précaires, de jeunes en formation, des personnes en rupture conjugale/familiale, ... Ce contexte exceptionnel lié au COVID a rendu très difficile les possibilités de relogement dans le parc privé et d'hébergement chez des tiers.

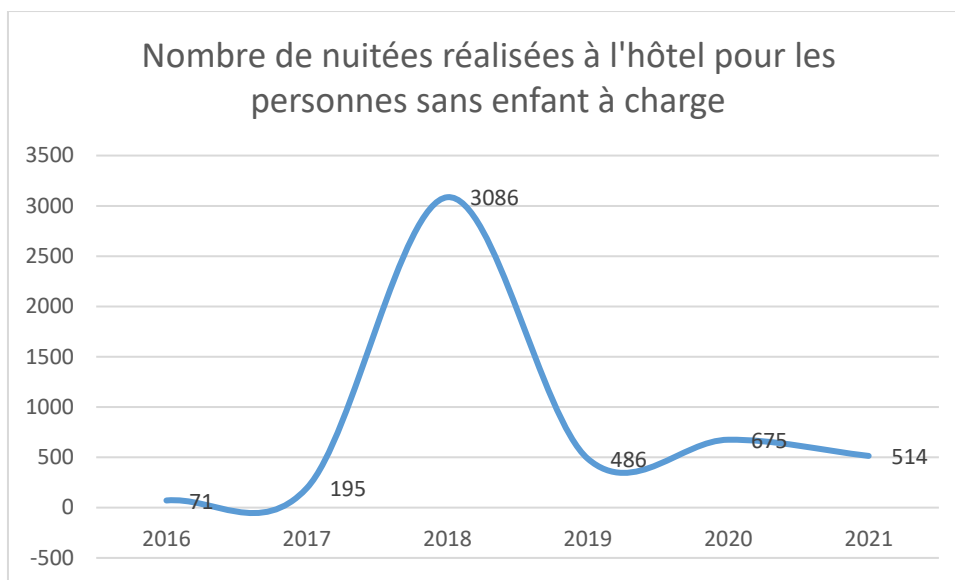


Figure 4

En 2021, 25 personnes isolées différentes ont pu bénéficier d'une mise à l'abri à l'hôtel. Soit 50% de moins par rapport à 2020. Cela s'explique par une évolution des profils des personnes sollicitant le 115. En 2020, nous avons de nombreuses personnes en emploi. Alors qu'en 2021, nous avons une majorité de personnes qui cumulait les problématiques (addictions, trouble psy, ...)

Pour la période hivernale 2020-2021, nous avons recruté une deuxième référente de parcours qui a eu, entre autre, la charge d'assurer le suivi des personnes hébergées à l'hôtel. La création de cette nouvelle référente a eu un effet positif sur nos relations avec les hôtels, qui avaient ainsi une personne référente sur site pouvant gérer les problèmes, permettant ainsi à l'hôtelier de se sentir moins seul face à notre public.

Cette nouvelle référente a permis aussi d'assurer l'évaluation et la référence de parcours des familles qui sollicitent le 115 et qui ne sont pas encore hébergées par le service famille.

NOMBRE DE NUITÉES RÉALISÉES POUR DES FAMILLES À L'HÔTEL

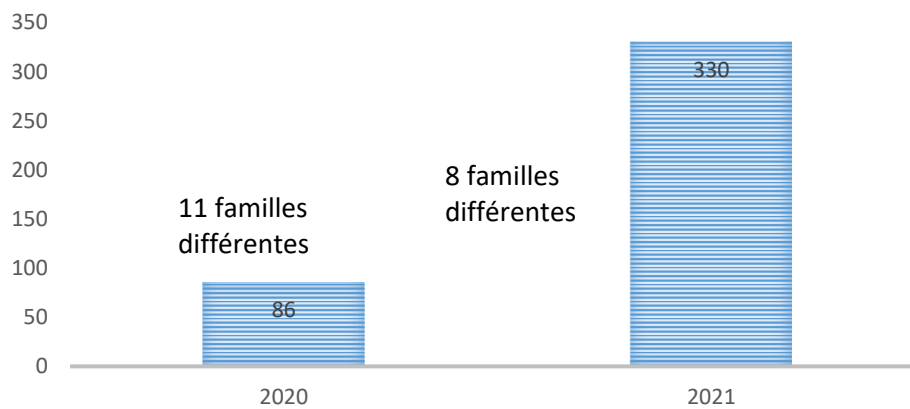


Figure 5

Il s'agit principalement de familles en demandes d'asile, ou en situation administrative incomplète. Jusqu'à fin 2021, l'hôtel n'était utilisé que pour les urgences n'ayant pas encore pu avoir une 1ère évaluation ou pour des situations en « transit » et dans l'attente d'un lieu d'hébergement plus pérenne.

III. Evènements marquants de l'année 2021

a. L'accueil et l'hébergement de personnes ayant des problèmes de santé ou trop vulnérables pour se retrouver à la rue

Le nombre de sans abri avec des problèmes de santé ou ayant un travail ou une formation pour faire le circuit 115 « normal » est toujours en forte augmentation. Nous avons donc dû adapter et modifier les durées de prises en charge des hébergements proposés. Notamment en développant des partenariats avec les nouveaux dispositifs qui permettent aux jeunes et aux plus précaires d'accéder à des dispositifs d'aide de retour à l'emploi ou à la formation (Garantie jeune, école de la seconde chance, convergence et premières heures). Il devient **maintenant impossible d'accéder à l'ensemble des demandes des personnes ayant besoin d'être « stabilisées » pour engager des démarches**. Le nombre de ces demandes est devenu supérieur au nombre de places disponibles du dispositif d'urgence.

La mission première du 115 et de l'hébergement d'urgence est la mise à l'abri en urgence, il est donc impératif de pouvoir garder un équilibre.

b. La gestion des haltes de nuit

Un état des lieux permettant de s'assurer du bon usage de la halte est fait entre chaque orientation par les mairies (en zone rurale), le SASH sur Cognac, et par la référente de parcours de l'AFUS16, accompagné par OMEGA sur l'agglomération d'Angoulême.

Bien que nous rencontrions rarement de problème, il arrive que les personnes ne respectent pas les hébergements mis à disposition. Il faut noter que les sanctions graduées sont alors prononcées, allant de l'avertissement, jusqu'au dépôt de plainte en passant par l'exclusion temporaire.

Parallèlement, les haltes détériorées ne sont remises en service qu'après leur remise en état car nous avons remarqué qu'une halte un peu dégradée était moins respectée.

L'utilisateur est informé par téléphone de la décision prise par la commission et un entretien lui est ensuite proposé avec la cheffe de service de la plateforme d'écoute.

Cette rencontre a pour but de lui rappeler le règlement du 115 et de lui expliquer les sanctions qui pourraient être prises en cas de nouvel incident.

Contre toute attente, nous avons pu constater que ces entretiens ont un effet positif dans les relations entre l'utilisateur et le 115. En effet, c'est un des moments où l'utilisateur peut mettre un

« visage » sur le 115, ou un échange peut s’instaurer et permettre à l’usager d’expliquer comment il vit sa situation « d’usager du 115 » et s’expliquer sur les faits qui lui sont reprochés. Lors de dégradations, des photos sont prises. Elles sont ensuite montrées à l’usager lors de la rencontre, afin qu’il puisse mesurer la portée de ses actes avec du recul.

Au terme de cette rencontre, les modalités de réintégration du 115 sont fixées avec l’usager.

En 2019, une vingtaine d’entretiens dit de « recadrage » se sont tenus, en 2020, une dizaine ont été réalisés ainsi que 4 dépôts de plainte pour menaces de mort réitérées.

Nous pouvons néanmoins constater une augmentation de l’agressivité voire un mal être des personnes sollicitant le 115 et que nous hébergeons. En 2021, 26 rendez-vous de recadrage ont été réalisés ainsi que 6 dépôts de plainte. La particularité de cette année est que cela concernait 15 personnes différentes, 6 d’entre elles sont reçues et exclues de manière récurrente.

c. Les Référentes de parcours.

En 2021, la référence de parcours des personnes sollicitant le 115 s’est réorganisé du fait de la pérennisation du 2nd poste.

Une référente de parcours est donc spécialisée sur le public isolé, gère les CAUSS, les CSP et la tournée des haltes de nuit pour favoriser le lien des personnes hébergées.

La seconde référente de parcours a pour particularité de faire les 1^{ères} évaluations des familles sollicitant le 115, le lien avec les hôteliers et les familles bénéficiant d’une mise à l’abri par le 115, les Commissions de Situations Préoccupantes, la tournée des haltes de nuit pour favoriser le lien des personnes hébergées.

40 familles ont bénéficié d’une première évaluation.

13 familles ont été hébergées à l’hôtel, seulement 5 n’ont pas accédé aux dispositifs d’hébergement famille. Soit elles ont pu directement accéder à un logement, soit elles sont parties car les conditions d’hébergement ne leur convenaient pas.

IV. IML grands marginaux

En 2021, nous avons pu expérimenter 10 mesures d'IML grands marginaux sur 6 mois pour des personnes en grande précarité. Nous avons pu accompagner des personnes sortantes de prison, de logement insalubre, d'habitat précaire et d'expulsion. L'objectif était de leur réapprendre à vivre dans un logement et de travailler avec eux une solution de sortie. 60% ont pu accéder à une place en CHRS, 30 % ont pu accéder à une place en logement accompagné (maison relais, EPADH), 10% ont quitté notre dispositif. La durée moyenne de l'accompagnement est de 6 mois.

Nous avons aussi pu mettre en place 3 mesures d'IML d'accompagnement vers le logement. 2 personnes ont pu accéder à un logement autonome via SOLIHA et 1 personne via Logelia. La durée moyenne de la mesure est de 7 mois.

Les personnes étaient dans un 1^{er} temps hébergées par le 115. A l'issue de CSP, nous avons pu leur proposer de bénéficier de ces mesures en l'adossant à un hébergement d'urgence en lien avec la RPPI. Cela a permis de répondre au mieux à leur demande et tenant compte de leur problématique.

V. V. La Période hivernale 2020-2021

Une vigilance départementale à l'égard des personnes à la rue, en squat, en habitat mobile et précaire

En amont des dégradations climatiques, nous recensons les personnes qui ne sollicitent plus le 115 mais qui pourraient le faire grâce aux remontées des acteurs de terrain :

- La Maraude du Grand Angoulême,
- La Maraude du Grand Cognac,
- L'équipe mobile d'OMEGA,
- Les CCAS, les Mairies et les MDS du département,
- Les accueils de jour : L'Eclaircie et le Puzzle
- Le SIAO
- Le 115 (signalements)

A la veille de cette nouvelle période hivernale, l'ensemble des associations qui intervient sur le champ de l'urgence sociale est très inquiet.

Malgré un renforcement des places d'hébergement et un panel de solutions d'hébergement adapté à nos publics, nous ne pouvons que constater une augmentation massive des demandes d'hébergement et aussi une évolution des besoins d'hébergement.

- Un public marginalisé cumulant les problématiques.
- Un public avec de nombreux chiens.
- Un public plus agressif.
- Un public issu de la migration en constante augmentation.
- Des femmes en fin de grossesse en situation administrative incomplète.
- Des jeunes se déclarant mineurs sans papier d'identité.
- Des familles déboutées de leur demande d'asile sortante de CADA-HUDA-CAO.
- Des jeunes en rupture de – de 25 ans.
- Un public en situation d'emploi ou de formation.

Nous comptabilisons **60** personnes isolées identifiées sur le département vivant principalement en squat/occupation illégale, en voiture/caravane/tente.

Cette action est financée par

