

CHRS  
12, rue Brézin  
59100 ROUBAIX  
Tél. 03 20 26 22 40  
Fax 03 20 70 22 77

2018  
RAPPORT D'ACTIVITÉ

L'ÉQUIPE C'EST MA THÉMATIQUE

Ce rapport d'activité est écrit à une période charnière. Arrivée d'un nouveau directeur au CHRS fin 2018. Perspectives de départ en 2019, puis 2020 pour trois professionnelles ayant œuvré dans le social depuis plus de 40 ans et tout particulièrement au Home des Flandres. Tout naturellement, à cette occasion, l'équipe a eu envie d'écrire collectivement sur l'équipe.

Lever la tête du guidon n'est pas forcément compatible avec la gestion des situations d'urgence et de souffrance humaine auxquelles l'équipe est confrontée. Soumis·es à des bombardements quotidiens de violences (violences des histoires, des situations, du système, plus que celles des personnes qui sont accompagnées) les professionnel·le·s sont exposé·e·s à des risques de projection, de contamination, voire de burn out. Deux collègues ces dernières années ont d'ailleurs fait le choix de prendre de la distance pour se protéger.

Aider les autres n'apporte pas que satisfaction et gratification, cela a

un impact sur la santé psychique.

Les professionnel·le·s du social sont des « éponges émotionnelles » et « la violence de la compassion » peut envahir, submerger.

Aucun·e n'est à l'abri de « craquer » un jour. Comment s'en préserver mieux qu'en renforçant le travail d'équipe ? C'est en luttant contre le cloisonnement, en restant « relié·e·s », en développant et en soignant leurs liens de coopération que les professionnel·le·s du CHRS protègent leur propre santé tout en accompagnant mieux les personnes accueillies.

## L'esprit d'équipe comme un besoin

Ce refrain d'une chanson de Grand Corps malade, dont une partie de l'équipe est allée écouter un concert avec des jeunes du CHRS nous parle bien. Pourtant nous emprunterons à une autre équipe du Home des Flandres (qu'elle en soit remerciée) son nom : « Reliance », pour évoquer le principe du tenir ensemble et qualifier l'éthique en œuvre.

Une éthique de Reliance qui soutient la coexistence de logiques différentes, mais complémentaires, de différences exprimées, articulées, dans une mise en œuvre collective connectée à « l'autre vulnérable ».

Le sens et l'éthique dans le travail ne sont pas des données, mais le fruit de constructions collectives.

Dans l'équipe du CHRS surviennent des points de tension, de la conflictualité parfois, des désaccords à repérer, énoncer, des compromis à construire, comme dans toute organisation sociale. Leur régulation dans un cadre où les places de chacun·e sont clairement définies, où toutes les parties sont associées, où les subjectivités ont droit de cité, est une forme de démocratie en action.

Les pratiques sont partagées, pensées collectivement. Le temps pour le faire est pris. Ceci exige de sortir du tourbillon quotidien et de se poser. Cette pensée ne se veut pas unique, rigide. Elle est complexe, cette complexité enrichit. Les professionnel·le·s débattent, se confrontent, co-construisent. Ils et elles ne correspondent pas qu'à des fonctions, mais s'interrogent ensemble (qu'ils·elles soient éducateur ou éducatrice,

maîtresse de maison, agent d'entretien, secrétaire ou cadre) sur le projet global.

Grâce à ces liens de coopération se développent des savoir-faire collectifs, des valeurs partagées et une qualité de vie au travail.

Ces liens, qui ont pour but de réaliser une « œuvre » commune, induisent une reconnaissance mutuelle des compétences, des qualités, de l'implication personnelle, de l'identité professionnelle. Dans ce cadre chacun·e, encouragé·e à développer son autonomie, son intelligence au travail, peut oser prendre des initiatives sans que tout ne soit prescrit.

Une équipe, tout particulièrement celle du CHRS, constitue un patrimoine humain à cultiver, enrichir. Si la parole et la communication orale sont essentielles, l'écrit permet aussi de transmettre, de garder des traces, de se souvenir (« *On ignore sans se souvenir* » écrit Montaigne).

La thématique de l'équipe est illustrée dans les pages suivantes par des écrits collectifs, pensés d'abord en équipe, réalisés ensuite par 1 ou 2 ou 3 personnes en fonction du désir de chacun·e (le travail ne naît-il pas aussi dans le désir ?).

## Un bateau qui ne prend pas l'eau

L'équipe du CHRS est composée de 16 personnes : 1 maîtresse de maison, 2 techniciens (entretien et maintenance des appartements), 2 secrétaires, 1 animateur socio-culturel, 2 éducateurs spécialisés, 4 éducatrices spécialisées (dont une ayant également une qualification d'EJE), 1 agent d'entretien, 1 cheffe de service éducatif et

1 directeur. Cette multitude de professionnel·le·s et les différents parcours de chacun·e (en termes d'expériences professionnelles et personnelles, de formation) constituent une richesse au sein du CHRS.

Auparavant, il était coutume de parler de l'équipe éducative et de l'équipe technique. Pourtant cette différenciation n'exprimait pas les valeurs, « les envies », ni la conception du travail en équipe. En 2017, un travail sur la notion de « faire équipe » dans le cadre de plusieurs supervisions a eu lieu, du fait de l'existence de tensions. Ce travail de réflexion a permis une prise de conscience, une modification des pratiques et une évolution dans les relations entre professionnel·le·s ; de deux équipes distinctes, l'équipe est passée à un « **équipage** ». Le travail et la charge de chacun·e ont pris sens.

La cohésion d'équipe ainsi travaillée permet de prendre conscience des compétences de chacun·e, de les reconnaître et de les respecter. Citons une réflexion de Pierre (agent de maintenance) précisant : *« je ne suis pas du social à la base, et ces années au sein de l'équipe m'ont permis de voir et d'analyser les choses différemment »*.

Nous pouvons noter dans les pratiques, **une articulation des différents corps de métier**. Citons quelques exemples :

-Un passage plus important qu'auparavant des éducateurs ou éducatrices dans les logements : les dysfonctionnements d'ordre technique sont repérés, puis échangés avec le personnel technique. Les échanges peuvent se faire sur des temps informels (autour d'un café) ou en utilisant l'outil mis à la disposition de l'équipe, ou lors des réunions hebdomadaire d'équipe.

-La période des inventaires, qui associe l'éducateur ou l'éducatrice référent·e du lo-

gement et un membre de l'équipe technique ; cette pratique est intéressante, car elle permet de confronter les visions ; de repérer des choses différentes, d'identifier des besoins différents. Ces visites au domicile en binôme permettent de poser/faire sens à la notion de « faire équipe » face aux personnes accueillies.

-Les points de cohabitation, les inventaires, les états des lieux entrants et sortants associant maitresse de maison, référent·e de l'accompagnement éducatif, homme d'entretien en fonction des situations, l'organisation des temps de fêtes, les sorties estivales avec les personnes accueillies, et les repas et cafés partagés sur des temps informels. Ces temps partagés permettent de consolider la cohésion d'équipe.

-Proposition d'un entretien familial, co-animé avec la cheffe de service (formée à l'analyse systémique) au domicile d'une personne accueillie, suite aux observations de l'éducatrice référente.

-Accompagnement spécifique proposé par la maitresse de maison en direction des parents avec nourrisson : passages fréquents, conseils, en relation avec l'éducateur référent.

### **Une solidarité prenant sens :**

-Soutien des éducateurs et éducatrices lorsque le personnel technique se trouve en effectif réduit : intervention technique dans les logements, ménage, réception des dons de SolidarCité, dé-tapissage, pose de fibre...

-Informations distribuées et relayées par le personnel technique lors d'organisation de temps collectifs au sein du CHRS.

**Un équipage présent pour replacer la personne accueillie au centre, acteur / actrice de son projet, de son bien être :**

-Accompagnement par le personnel technique, dans une visée éducative, de personnes hébergées volontaires pour participer à des travaux de peinture dans les logements du CHRS.

-Conseils et expérience de l'agent d'entretien qui a accompagné une personne accueillie pour remettre au propre un logement qu'elle a occupé pendant un an.

**L'équipage** du CHRS se propose de guider la barque des personnes accueillies ; tous dans le même bateau, dans lequel chacun·e a une place reconnue et respectée. Bateau que l'équipe garde à flot, sans lui laisser prendre l'eau !

***Pour Lilandra, stagiaire au CHRS, l'information circule et la communication d'équipe est permanente.***

Les différents temps de réunions sont très investis par les professionnel·le·s pour communiquer. Ils échangent sur les situations, sur l'organisation, l'évènementiel, etc... La réunion de service, qui rassemble tous les corps de métiers, est un espace où les informations sont partagées par tous les membres de l'équipe.

Pour un·e stagiaire c'est un moyen de prendre connaissance et d'aborder différentes situations, de poser des questions qui nécessitent une réponse d'équipe ou des cadres. Depuis quelques semaines, à l'initiative du nouveau directeur, pour faciliter la participation de tous et toutes, une

feuille est affichée dans le bureau de l'équipe, afin que chacun·e puisse y inscrire ce qu'il ou elle souhaite mettre à l'ordre du jour de la prochaine réunion. Ainsi, cela permet à chacun·e de s'exprimer et à l'information de circuler aisément.

Le cahier journalier est également un outil indispensable pour la circulation des informations. Y sont notés les messages pour les collègues et les informations à communiquer à tout le monde au fil de l'eau. Les personnes accompagnées savent que leur appel sera transmis rapidement et l'ensemble de l'équipe a une vision sur les activités des collègues.

Ensuite, en travaillant au Home des Flandres, on se rend vite compte que bien que les instances formelles soient importantes pour la communication, celles informelles le sont tout autant. Effectivement, les moments partagés par l'équipe durant les pauses café, les temps de trajet en voiture, etc...sont propices à la communication et à l'échange d'informations. Ces temps informels permettent de créer des liens entre les membres de l'équipe et d'instaurer une atmosphère de confiance. Etre inclus·e dans une équipe bienveillante incite à communiquer sur les situations (questions, conseils, remarques).

De plus l'agencement des locaux a aussi son importance. Au CHRS, les bureaux sont collectifs, ainsi, l'équipe communique toute la journée entre elle et il est facile de demander un conseil, poser une question sur l'instant, sans être obligé·e d'attendre la prochaine réunion.

*« G. est une jeune femme que j'accompagne depuis quelques mois. Lors de la réunion de conduite de projet, j'ai présenté sa situation et son projet. C'est un projet qui requiert pas mal d'axes d'accompagnement et le fait d'en parler en réunion a permis que l'ensemble de l'équipe soit informé*

*du travail en cours. Ainsi, les membres de l'équipe ont pu me conseiller certaines démarches, lieux ou partenaires à contacter. La réunion a été un temps propice à l'échange, à la construction plus affinée et à la validation du projet d'accompagnement ».*

La communication entre les membres de l'équipe est donc indispensable pour pouvoir accompagner les personnes dans les meilleures conditions.

### **La solidarité, prendre soin de soi et de l'autre, les rituels de l'équipe.**

Pas d'équipe sans solidarité active !

Au CHRS, cette solidarité passe par une multitude de petites actions, d'attitudes, de rituels, de partages, d'attentions, de fous rires aussi.

Dans une ambiance de confiance, de respect, avoir des discussions informelles, qui permettent d'échanger de manière spontanée avec les collègues. Pouvoir faire part de nos ressentis, sur des pistes de travail, partager notre expérience.

S'entraider en allant au-delà des fonctions prescrites. Transversalité entre les pôles technique, éducatif, administratif, et mutualisation des moyens. Exemple : la préparation de la fête de Noël, l'aménagement et la remise en place de la salle. Il s'ensuit un repas d'équipe. Le lendemain matin un petit déjeuner clôture cette dynamique.

Le temps du repas le midi entre les membres de l'équipe. Le temps convivial de la prise du café. Fêter des anniversaires,

improviser des auberges espagnoles, célébrer les départs en retraites, les autres départs.

La confiance entre les collègues de tous métiers : s'autoriser à faire part de ses difficultés de ses questionnements. Echanger entre professionnel·le·s sur les situations (particulières ou pas) des personnes accompagnées. Cela peut éviter des sources d'incompréhension, de tension.

La confiance dans sa hiérarchie.

L'utilisation des temps de réunion, comme le temps de supervision, pour se poser, être entendu·e, avoir des pistes de réflexions, faire un travail introspectif.

Inviter les ancien·ne·s salarié·e·s à des moments de la vie de l'institution.

Ressentir suffisamment de liberté et de sécurité dans l'institution pour s'autoriser à de la fantaisie, de la gaieté en adoptant par exemple en 2018 un dress code décalé et surprenant en journée associative, marquant notre identité d'équipe, notre plaisir à « faire équipe »

Cette évocation n'est pas exhaustive, tant de gestes spontanés du quotidien, favorisent et font état de cette solidarité vitale dans le travail humain et social qui est le nôtre !

### **Travailler à deux c'est mieux !**

Lorsqu'une personne sollicite son accueil au sein du Centre d'Hébergement, la cheffe de service désigne l'éducateur ou l'éduca-



trice pressenti-e pour assurer l'accompagnement. A priori, la référence éducative s'établit en fonction des disponibilités des éducateurs et éducatrices au moment de l'accueil. Par la suite lors de la réunion d'équipe peut émerger un questionnement : le suivi éducatif doit-il s'envisager par un homme, une femme, un·e jeune professionnel·le ou un·e plus aguerri·e ?

La première rencontre en vue de l'accueil en hébergement donne une idée du type de travail qu'il serait pertinent de mettre en œuvre : s'il s'agit d'un couple, d'une famille, y-a-t-il nécessité de différencier l'accompagnement de chaque membre du couple. La situation globale nécessite-t-elle un accompagnement plus intense au vu des démarches à envisager ? L'un des membres du couple nécessite-t-il des besoins spécifiques à accompagner ?

Le choix d'un binôme est souvent judicieux, car il permet de privilégier des accompagnements spécifiques comme la santé ou la vie affective... Dès lors les éducateurs ou éducatrices pressenti-e-s se répartissent les accompagnements en fonction des projets des personnes accompagnées et en fonction des besoins repérés. Il est observé que ces « assemblages » favorisent la réactivité dans la prise en charge ou la collaboration avec les partenaires (le Centre Médico Psychologique, la Mission Locale, le référent RSA, le Conseiller Pôle emploi).

Concernant les familles avec enfants, l'accompagnement éducatif s'avère intense. Une multiplicité des tâches à accomplir est repérée: aide aux démarches avec les écoles, accompagnement de familles dans leurs démarches administratives (problème de compréhension du français, nécessité de les accompagner physiquement, difficultés pour se repérer dans des lieux nouveaux) ...

En 2018 l'équipe a accompagné en binôme 3 familles avec enfants.

Parfois, dès l'accueil, des situations complexes sont repérées et une prise en charge en binôme semble incontournable : personnes souffrant de troubles psychiques, consommant régulièrement des produits psychotropes, public marginalisé ayant vécu dans la rue...

Dès lors la prise en charge sera intense et complexe.

Inévitablement, l'intervenant·e social·e s'inscrit dans une relation à l'autre et pour certaines situations, cette dualité est pesante, voire insupportable. La nomination d'un binôme permet de mieux contenir cette difficulté et de canaliser les personnes souffrant de troubles identitaires ou de personnalité.

Intérêt pour l'éducateur ou l'éducatrice (et aussi pour la personne accompagnée) : pouvoir souffler et se « reposer » sur son ou sa collègue lorsqu'il ou elle « sature ». Certaines situations « dévorent » et épuisent. De fait les éducateurs et éducatrices prennent du recul sur la situation et les accompagnements des personnes s'avèrent plus efficaces et pérennes. Ce type d'intervention éducative minore les conflits qui, affrontés en « solo », peuvent devenir aigus. Sans l'instauration de tandem éducatif, certains accompagnements seraient écourtés, voire impossibles. Le travail en binôme est un moyen intéressant pour lutter contre l'épuisement professionnel. L'intervention en binôme favorise la réactivité dans le positionnement éducatif (pas besoin d'attendre la réunion hebdomadaire pour engager une réflexion et de la confronter à l'équipe 1+1 = 3...).

La vignette suivante illustre ce travail en binôme :

*Premier entretien en vue d'admission :*

*DAVID et CELINE (les prénoms ont été modifiés) sont un couple de jeunes de 24 et 23 ans, ils se connaissent depuis **longtemps** et sont en lien avec leurs familles, mais n'y sont pas hébergés. Ils dorment dans le métro.*

*DAVID semble très protecteur avec CELINE, il est volubile et tient des propos délirants évoquant ses comportements violents dans ses contacts avec les autres, comme pour se protéger d'une éventuelle agression de notre part, il se dit bipolaire, mais ne veut pas se soigner malgré les injonctions de la justice.*

*CELINE est effacée, elle laisse parler DAVID sans intervenir, sans doute habituée à ses propos, mais lorsqu'on la sollicite, elle explique avec calme son projet : reprendre contact avec la mission locale, trouver du travail dans le domaine dans lequel elle est formée, DAVID ne semble pas trop d'accord avec ce projet et l'interrompt à plusieurs reprises.*

*En réunion nous faisons le constat que DAVID laisse peu de place à CELINE, qu'il a besoin de soins mais que l'accompagnement vers le CMP sera long et difficile.*

*Nous proposons alors un binôme femme-homme avec pour perspectives des temps de travail individuels permettant ainsi que chacun des membres du couple puisse bénéficier d'un soutien dans le domaine personnel à travailler.*

*Nous réaliserons dès la rencontre suivante l'impossibilité pour DAVID d'être séparé de CELINE et formulons cette hypothèse auprès du couple qui nous le confirme.*

*Dès lors notre travail en binôme prendra une autre tournure permettant une plus grande disponibilité dans le temps pour*

*l'accompagnement du couple dans ses démarches... Aujourd'hui le couple est séparé et nous continuons d'accompagner DAVID. Pour autant nous n'avons pas imaginé remettre en question l'intervention éducative en binôme... qui perdure.*

*L'instabilité psychique de DAVID laissait présager un accompagnement complexe, ce qui s'est vérifié. En dehors des temps de présence de l'éducateur et de l'éducatrice référents, l'ensemble de l'équipe éducative se relaye pour mener à bien son accompagnement.*

## **La pratique de relais à l'interne et à l'externe pour garantir une continuité et un ajustement de l'accompagnement**

Pendant les périodes de congé ou durant l'absence d'un collègue, des relais sont mis en place, la formalisation, qui était accessoire il y a quelques années, est devenue indispensable. L'équipe s'étoffant, le nombre des suivis augmentant, tout un chacun n'est plus en mesure de maîtriser toutes les situations. Des oublis, des relais non passés, des échéances non respectées, ont obligé l'équipe à réfléchir à une organisation systématique. Lors de l'absence prévue ou non d'un·e professionnel·le, un autre membre de l'équipe est nommé pour assurer la continuité de l'accompagnement. Ces relais ont également pour effet d'accentuer les échanges au sein de l'équipe, de s'appuyer sur le ou la collègue, qui du coup a une meilleure connaissance de la situation, un autre regard, pour contribuer à la construction du projet d'accompagnement. Cela renforce la notion d'équipe,

et les personnes accompagnées le ressentent. **Les relais deviennent une valeur ajoutée à l'accompagnement.**

Pour certaines situations complexes, des binômes sont mis en place dès l'accueil, les relais s'inscrivent naturellement entre les 2 professionnel·le·s. Ainsi pour la situation de Monsieur J. le relais nécessite une coordination très régulière. Les partenaires sont très présents et s'investissent dans l'accompagnement de Mr J. Les relais se passent notamment avec les services de la santé mentale (démarche facilitée par le travail collaboratif avec la Ravaude), mais aussi avec les services du département et de la protection de l'enfance. Le meilleur exemple a été l'organisation entre les services pour protéger l'enfant à naître chez Mr J. et son ex compagne. Il était alors indispensable de se coordonner pour protéger cet enfant tout en maintenant le lien établi avec le couple. Depuis l'enfant est placé en famille d'accueil, le couple s'est séparé et l'équipe continue à avancer avec Mr J., qui se stabilise dans l'hébergement et dans l'accompagnement. Sans cette collaboration, Mr J. ne se serait pas maintenu au CHRS. Pour cette situation, **la cohérence de l'intervention de l'équipe élargie aux partenaires par la prise de relais a été constructive.**

## **Cheffe et/ou Coach d'équipe ?**

L'année 2019 sera l'année du changement pour le service et l'équipe a souhaité témoigner de la place de cheffe de service, de son expérience avec le cadre socio-éducatif.

La fonction de cheffe de service est connue de tous, le profil de poste avec les attendus... Alors pourquoi ce mot coach évoquant le parcours de l'équipe avec Véronique, la cheffe de service au CHRS ?

Coach, mot anglais dérivé du mot français coche (lui-même dérivé d'un mot hongrois « kocs » qui désigne une diligence) ...le cocher est celui qui transporte et conduit toute personne ou groupe d'un point à un autre.

Cela correspondrait-il à la fonction de cheffe de service ?

A l'origine au CHRS il y avait un directeur qui occupait cette fonction. L'équipe était réduite à 5 personnes, dont 3 éducateurs ou éducatrices.

L'équipe s'est peu à peu étoffée, l'activité se développant (accueil depuis 2003 des familles en plus des jeunes adultes, extension de l'activité FSL).

En 2009 un premier chef de service est recruté, qui n'est resté qu'1 an (changement de région).

Puis est arrivée Véronique en 2010.

L'équipe a dû composer avec cette « intermédiaire », alors que c'était une équipe plutôt autonome en lien direct avec la direction. Il fallait à chacun·e trouver sa place et fonctionner autrement.

C'est au regard de l'expérience de travaux collectifs (rapport d'activité, réécriture du projet d'établissement, la Réflexion sur l'Accompagnement des Jeunes Majeur·e·s) que l'équipe souhaite témoigner.

Auparavant le rapport d'activité était écrit par le directeur avec 1 ou 2 éducateurs ou éducatrices. Ensuite ce travail s'est fait avec la cheffe de service. Le thème retenu en réunion était débattu et la cheffe de service invitait chaque membre de l'équipe à rédiger une vignette relatant une réflexion,



une analyse, une description d'une situation en rapport avec le sujet.

Et puis la méthode a évolué. Elle a ouvert ce travail à l'ensemble de l'équipe (technique, secrétariat). Chacun participant à la construction du rapport et la contribution finale pouvant se faire sous forme d'interviews (de l'équipe technique par exemple concernant certains aspects de leur travail), et/ ou de témoignages.

Cette manière de faire s'est retrouvée pour la réécriture du projet d'établissement. L'équipe au complet a participé à ce travail. Il y a eu plusieurs temps d'échange, puis des petits groupes se sont constitués pour rédiger les écrits.

A charge pour la cheffe de service de relier l'ensemble des pièces du puzzle.

La RAJM (Réflexion sur l'Accompagnement des Jeunes Majeur·e·s) est issue de cette manière de travailler. La dynamique d'équipe, qui s'est construite, a favorisé ce travail collectif. De plus l'équipe a été entendue par l'institution dans son questionnement. La cheffe de service a su le porter au-delà du service et en faire un axe de travail avec le soutien de la direction et l'aide des chercheurs en sociologie de l'Institut Social de Lille pour l'année 2019.

Ces exemples montrent comment il est devenu naturel pour l'équipe de participer à la réflexion, naturel de travailler les écrits, naturel de questionner les pratiques, naturel d'être associée aux choix institutionnels. Elle a su stimuler, valoriser, favoriser une créativité collective.

Cette dynamique insufflée par Véronique s'est aussi basée sur une convivialité qui s'est installée au fil des années, une bienveillance, une énergie et un souci d'avancer ensemble.

Elle est liée également au binôme constitué avec le directeur ; la place, la marge de manœuvre qui est laissée. Ce binôme s'est affiné au fil des années et lui a permis de disposer d'une certaine liberté pour fédérer des individus autour d'un projet commun.

C'est ce résultat global qui fait dire à l'équipe que la fonction va au-delà de l'étiquette cheffe de service.

Alors Coach ? oui, car elle a emmené, accompagné, soutenu individuellement et collectivement les professionnel·le·s. Cette collaboration participative reflète la bonne santé de l'équipe et par ricochet contribue à la bientraitance des personnes accueillies.

Ce fut une belle aventure et l'équipe souhaite préciser qu'elle ne doute pas de celles à venir.

***L'intéressée : « j'avais rêvé d'être une cheffe indienne, là on me place sur une diligence... bon ce petit côté western (à la Tarantino ? non je voudrais la jouer plus soft) ne me déplaît pas, mais je vous préviens je préfère parler à l'oreille des chevaux que manier le fouet (pas une âme de domina moi !)* ».**

## **De la cohésion à la cohérence : le regard de Stella conduisant le travail de supervision au CHRS**

L'équipe poursuit le travail de supervision qui implique de parler de Soi dans sa relation au public et de son positionnement individuel dans le rapport à l'autre, mais aussi à un niveau institutionnel.

La remise en question des pratiques contribue aussi à dynamiser un processus

d'équipe indispensable à sa cohésion et à garantir une qualité de l'accompagnement.

La cohésion d'équipe à tous les niveaux (personnes accueillies, professionnel·le·s, Institutions, partenaires) permet à cette dernière d'affirmer sa cohérence et de la rendre visible dans les différentes actions menées.

La posture professionnelle implique de trouver un juste équilibre entre le contenant et le cadrant pour permettre aux personnes accueillies l'amélioration de leurs conditions de vie et la possibilité d'être Actrices de leur propre vie.

Il est à souligner une équipe de plus en plus mature, une meilleure communication et du plaisir à travailler ensemble. Néanmoins, c'est une préoccupation de tous les instants que d'être attentif à sa posture professionnelle, qui doit être partagée entre tous les professionnel·le·s afin que les accompagnements soient plus efficaces dans un cadre faisant référence aux droits, à la loi et aux règles qui le régissent.

## **La transmission des pratiques et d'une éthique : portée par Edith, jeune retraitée en devenir**

La loi 2002-2 et la mise en place de la démarche qualité sont venues conforter et parfois impulser des démarches de réflexion sur une meilleure prise en charge des personnes accueillies, dans un souci de bientraitance, avec pour support la mise en œuvre de différents outils.

Des temps de rencontres et de réflexion en équipe pluridisciplinaire ont été institués amenant à mettre en place divers outils en

vue d'améliorer la qualité de l'accompagnement et le travail de chaque membre de l'équipe... dans une équipe...

Dans ce cadre, la mise en place de fiches de dysfonctionnement (appelées aujourd'hui « fiches d'événements indésirables ») et celle d'une revue trimestrielle de processus amènent à poursuivre la réflexion et à évoluer dans les pratiques professionnelles.

Outre les cahiers journaliers et de réunions accessibles à tout le personnel., il a semblé important, au-delà des dossiers d'accueil pour la personne hébergée, de constituer un document de référence pour les stagiaires ou le personnel nouvellement embauché, permettant la transmission des règles de fonctionnement, de pratiques dans un souci d'appropriation d'une culture commune de travail. La désignation d'un·e professionnel·le en tant que soutien et référent·e a également été mise en place.

*« Présente depuis 1990, j'ai vécu l'accroissement de l'activité du CHRS et j'ai participé à son évolution.*

*De cette expérience acquise au cours de toutes ces années, il m'a été donné la possibilité, de manière plus officielle d'être « la référence » d'une transmission de règles de fonctionnement, de pratiques auprès des collègues nouvellement embauché·e·s.*

*Ce souci de vouloir transmettre « une bonne pratique », je l'ai d'abord expérimenté en souhaitant accompagner des stagiaires. L'une des qualités requises pour ce « travail » étant la disponibilité pour pouvoir répondre à leur questionnement et les soutenir dans leurs projets.*

*Aussi participer à l'accueil d'un nouveau ou d'une nouvelle collègue est pour moi tout*

*aussi important que d'accueillir une personne hébergée ou un·e stagiaire.*

*Je privilégie souvent la présentation des documents relatifs à notre fonctionnement, afin que le collègue puisse y trouver ses repères et s'approprie l'outil proposé. Cependant, je n'ai pas la prétention d'être « toute la connaissance, le savoir du CHRS », mais j'essaie d'être une personne ressource accessible et bienveillante. Je me considère comme « le fil rouge de la transmission » ; « la mémoire in live » comme me l'a renvoyé une de mes collègues.*

*C'est avec respect que j'essaie d'accompagner le nouveau ou la nouvelle arrivant·e. Disponible, je prends le temps de répondre à ses interrogations, d'être ouverte à ses demandes, d'échanger sur le sens donné à nos actions, nos décisions ... à notre projet, Mon objectif étant qu'il ou elle trouve et prenne sa place au sein de l'équipe... de notre « navire ».*

*Je vais bientôt larguer les amarres, pour voguer vers d'autres horizons. C'est avec toute confiance et sérénité que je passerai le témoin de cette transmission à un·e autre membre de l'équipe. Riche de sa propre expérience, il ou elle saura, tout comme j'ai pu le faire, avoir le souci de partager nos pratiques professionnelles et nos valeurs institutionnelles. »*

### **Pour ne pas conclure...**

*« A partir de maintenant je vais m'intéresser à l'avenir car c'est là que j'ai décidé de passer le restant de mes jours ». C'est avec l'humour de Woody Allen que j'ai envie d'introduire cette dernière partie.*

Nous sommes trois, avec Dominique éducatrice spécialisée elle aussi, à bientôt larguer les amarres, comme le dit plus haut Edith. Nous faisons partie de cette génération d'« éducus » ayant débuté dans le social

à la fin des années 70. Nous passons le relais à une nouvelle génération. Nous avons envie de transmettre notre métier en essayant d'être « contagieuses dans nos attitudes » plus qu'en faisant du prosélytisme.

Nous travaillons avec notre technicité, nos compétences, notre virtuosité parfois, mais elles ne sont rien sans l'émotion (qui nous met en mouvement), sans notre désir de nous connecter individuellement et collectivement à l'émotion.

L'histoire et les règles de ce métier sont vivantes, en mouvement. La capacité à changer et à se projeter dans l'avenir est vitale, même si on change en s'appuyant sur ce qui a été fait. Il s'agit d'ouvrir, d'aménager, de faire de la nouveauté en prenant en compte l'existant.

En tant que Cheffe de service éducatif (ou coach, comme le disent des collègues plus haut) mon rôle a été d'animer l'équipe tout en prenant soin des personnes accueillies. Créer des espaces d'élaboration, rendre lisible le processus de décision, mettre les professionnel·le·s en posture de compétence, créer une dynamique qui libère les échanges, des conditions sécurisantes pour ouvrir la parole... autant de possibilités que l'institution (l'association, l'équipe de direction) m'a ouvertes pour conduire cette équipe fraternelle et créative.

Pour faire écho à l'idée de diligence, et parce que j'aime les associations d'idées, je laisserai un véritable écrivain ouvrir cette non-conclusion à quelques secondes de poésie :

*« Il nous faut mener double vie dans nos vies, double sang dans nos cœurs, la joie avec la peine, le rire avec les ombres, deux chevaux dans le même attelage, chacun tirant de son côté, à folle allure. Ainsi allons-nous cavaliers sur un chemin de neige, cherchant la bonne foulée, cherchant la pensée juste, et la beauté parfois nous*

*brûle, comme une branche basse giflant  
notre visage, et la beauté parfois nous  
mord, comme un loup merveilleux sautant*

*à notre gorge. » (Christian BOBIN - La folle  
allure).*

## 1. HEBERGEMENT ET ACCES AU LOGEMENT

Qu'il s'agisse du CHRS jeunes majeurs, CHRS familles, des logements relais ou de mesure d'accompagnement social lié au logement, l'équipe du « CHRS » répond à des besoins de ménages en grande précarité. Les parcours de vie, de famille, de migration sont souvent chaotiques pour les résidents accueillis. Vous le lirez la question du délai d'accompagnement (associé parfois à un hébergement) est alors une question incontournable. En effet si ce temps d'accompagnement doit garder du sens (la définition partagée de projet d'accompagnement en est un garde-fou) il ne doit pas pour autant être réduit à des mesures administratives ou financières ne correspondant pas aux difficultés rencontrées par les résidents, aux freins qu'ils doivent lever pour atteindre leurs objectifs.

Le projet d'accompagnement est essentiel, il est régulièrement réévalué. En 2018 le CHRS a signé avec les résidents 77 avenants de projet d'accompagnement. Cette pratique est véritablement intégrée aux pratiques de l'équipe (observation, définition du projet et de ses avenants avec la personne ou la famille au fil de l'accompagnement, mais aussi dans le cadre de temps de réunion hebdomadaires intitulés « conduite de projet »). L'évaluation et l'actualisation des projets a lieu au minimum tous les 6 mois. L'activité du CHRS est rythmée par ces instances qui légitiment les délais d'accompagnement.

Chaque situation individuelle et/ou familiale est unique et particulière. Les histoires de vie sont par définition toutes différentes. Il nous faut comprendre et être en empathie pour créer le lien, condition indispensable pour s'écouter, s'entendre et se comprendre. Ce n'est pas une évidence. Le travail d'accompagnant n'est pas une mécanique fluide qui s'impose et qui peut se reproduire et s'appliquer à toute les situations personnelles et familiales rencontrées.

Pour que ce travail se réalise, le CHRS propose à ces ménages d'abord de se poser, et de se reposer pour ensuite s'armer et se fortifier, afin que leurs projets deviennent réalité.

Le rapport d'activité 2018 des 5 actions composant le « CHRS » illustre le profil des personnes accompagnées, la difficulté pour ces dernières d'accéder à leur projet malgré l'aide de l'équipe et par conséquent illustre la nécessité d'avoir du temps pour construire solidement les réussites de demain.

### 1) Accueil et hébergement d'urgence

#### 11 personnes ont été accompagnées durant l'année

- **3 adultes isolés**
- **2 familles (4 adultes et 4 enfants)**

Le dispositif d'urgence sociale au Home des Flandres se compose d'un accueil pour deux familles (l'une est accueillie dans un appartement, l'autre dans une maison à proximité de nos bureaux) et d'un accueil en appartement partagé dans une résidence sociale pour 3 hommes isolés.

11 personnes (dont 4 enfants mineurs) ont été ainsi accueillies tout au long de l'année.

Toutes ces personnes, de nationalités diverses, sont dans des situations administratives en cours de régularisation. Au cours de l'année, 3 adultes ont obtenu des titres de séjour (un pour soins, deux pour exercer une activité salariée). En fin d'année les titres sont arrivés à échéance. Les demandes de renouvellement n'ont pas encore abouti. Les dos-



siers sont retardés, les personnes ne disposent plus que de récépissés de demande de renouvellement, valables 3 mois, qui suspendent des droits parfois. Les promesses d'embauche, qui avaient fondé le droit au séjour pour activité salariée, n'ont pas été honorées par l'employeur qui a trop attendu. De son côté la famille concernée n'a pas su se mobiliser à temps pour construire une alternative en termes d'insertion. Le renouvellement des titres sera probablement refusé avec la menace d'une OQTF.

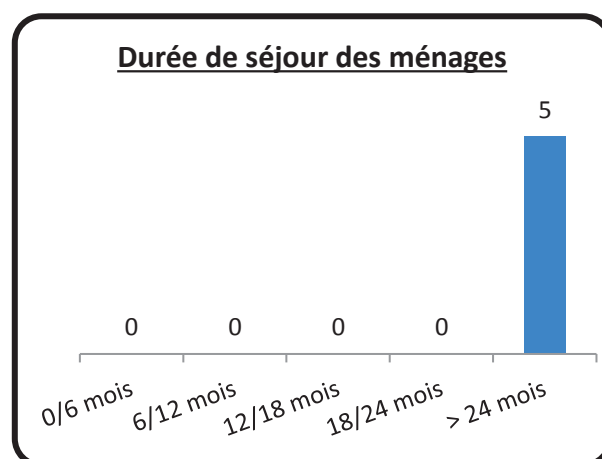
Il reste compliqué d'accompagner des personnes qui n'ont accès à aucun droit, ne sont pas autorisées à travailler et dont les projets peuvent rester bloqués pendant des années. Leur vie est rythmée par les passages en préfecture très éprouvants pour eux, sources d'anxiété et de dépression parfois. Un jeune n'arrive pas à obtenir un titre de séjour pour exercer une activité salariée. Il a pourtant la promesse d'embauche d'un employeur, auquel il donne des coups de main régulièrement. Un autre homme isolé sur ce dispositif a, lui, trouvé une activité bénévole dans laquelle il s'investit depuis plusieurs années, en attendant d'un titre de séjour pour soins (il est soumis à un protocole de soins très lourd). Il prend aussi des cours de français.

Une famille originaire de Macédoine a obtenu des titres de séjour Vie Privée et Familiale. Les deux parents ont trouvé du travail, puis des formations (en français pour lui, titre professionnel d'agent pour l'hygiène des locaux pour elle). Ils sont suffisamment autonomes pour accéder au logement, mais n'ont toujours pas assez de ressources pour les bailleurs, car leurs 3 enfants (âgés de 6 à 10 ans) n'ouvrent pas droit aux prestations familiales. Cette famille pourrait être en CHRS plus qu'en urgence sociale, mais ils sont véritablement intégrés dans la vie du quartier. Nous avons alors choisi de privilégier leur stabilité en attendant leur accès au logement.

L'autre famille est une famille mauricienne tri-générationnelle : un père accompagné de sa fille de 26 ans avec son fils de 6 ans.

Ces familles bénéficient d'un travail d'accompagnement et de partenariat avec les services de prévention du conseil départemental, avec les établissements scolaires (maternelle, primaire), voire plus spécialisés (MDPH), avec des intervenants médicaux ou paramédicaux (orthophonie), ou encore des structures de loisirs.

Une démarche d'ouverture culturelle à partir du dispositif Crédit Loisirs est menée au bénéfice des personnes hébergées en urgence sociale, comme dans les autres structures.



Ce graphique représente la durée d'hébergement au Home des Flandres pour les 5 ménages présents au cours de l'année. Tous sans exception ont des durées d'hébergement qui dépassent largement les 2 ans. Un jeune isolé est par exemple hébergé depuis plus de 5 ans. Les situations administratives bloquées, qui n'offrent pas d'ouverture de droits sociaux, ou qui ne se sont débloquées que temporairement, l'inexistence ou la faiblesse des ressources expliquent ce manque criant de fluidité.

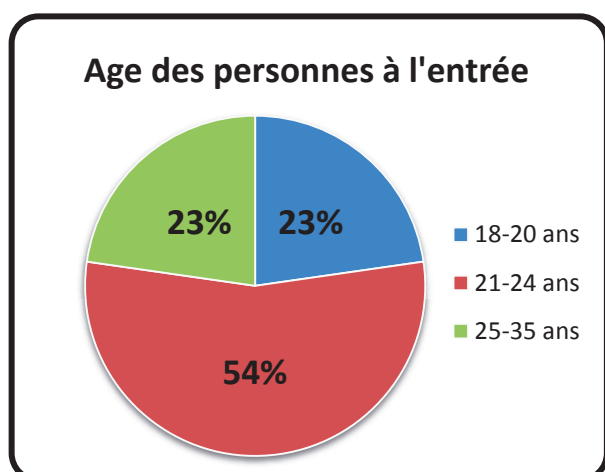
## 2) CHRS Jeunes Majeurs

### 35 jeunes majeurs ont été accompagnés durant l'année

- 21 isolés (12 femmes – 9 hommes)
- 7 couples

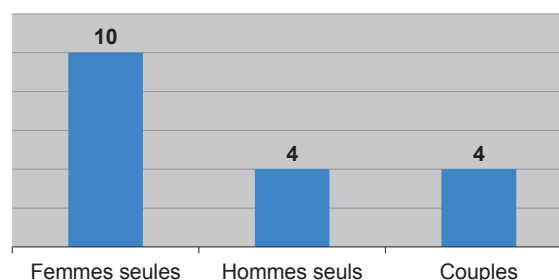
### 22 jeunes majeurs sont entrés dans l'année

- 14 isolés (10 femme – 4 hommes)
- 4 couples



Le CHRS jeunes est habilité à accueillir des jeunes majeurs jusqu'à 35 ans. La tendance historique du Home des Flandres à se voir orienter des jeunes âgés de 18 à 24 ans (qui s'était infléchie ces dernières années au profit des 25-35 ans) s'est rétablie en 2018. Plus des  $\frac{3}{4}$  des jeunes orientés et accueillis cette année ont moins de 25 ans. Les personnes de plus de 30 ans vivent en couple. Ces chiffres sont à rapporter à l'analyse de l'effectif global : la moyenne d'âge des hommes au CHRS Jeunes en 2018 est de 25 ans, celle des femmes de 22 ans.

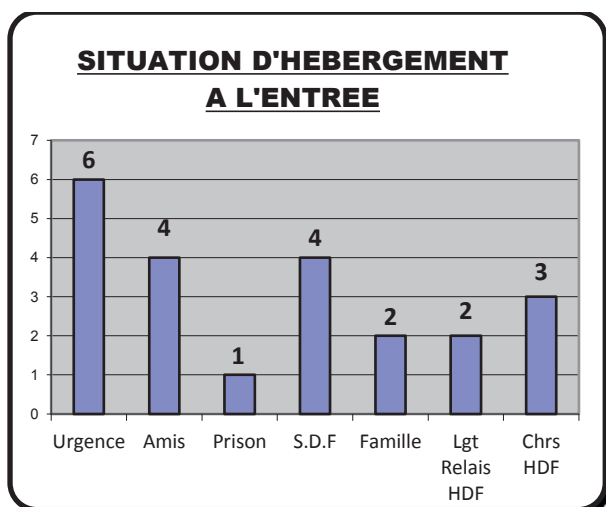
### COMPOSITION DES MENAGES A L'ENTREE



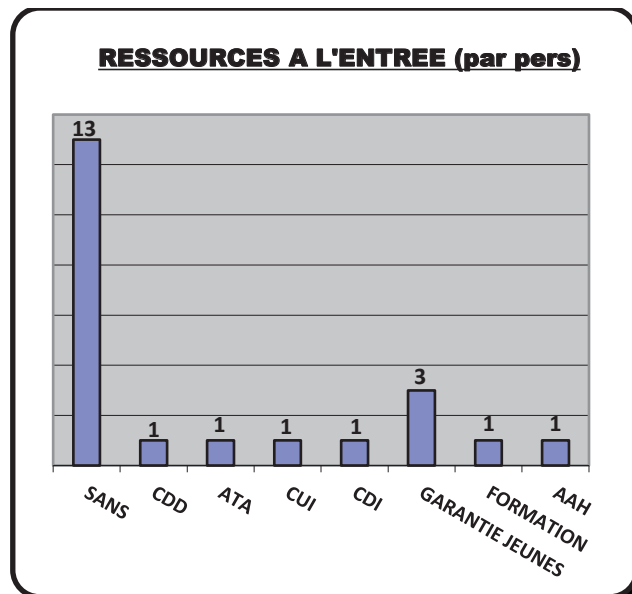
Sur les 8 appartements du CHRS Jeunes Majeurs, 4 sont conçus pour accueillir de jeunes couples. C'est bien souvent la première expérience de vie commune pour ces jeunes qui se sont connus à la rue, dans des abris de fortune, ou croisés dans des structures d'hébergement. L'accompagnement nécessite souvent de travailler en binôme et avec des partenaires qualifiés quand il s'agit de gérer des relations déséquilibrées, qui peuvent devenir conflictuelles, voire violentes, ou des problématiques d'addiction partagée. Plusieurs couples se sont séparés et nous sommes restés plusieurs mois sans solution de réorientation pour le conjoint restant dans l'hébergement. Ces ex-conjoints ont dû être réintégrés dans nos chiffres en tant qu'isolés. Cela n'a pas créé pour autant de nouvelles places pour couples.

Quatre autres appartements de type 3 sont dédiés à l'accueil de 4 hommes et 4 femmes isolé(e)s qui partagent à deux les lieux d'hébergement. Nous observons plus de mouvements au niveau des femmes. Les orientations des jeunes femmes par le SIAO aboutissent moins vite (elles sont plus exigeantes quant aux conditions d'hébergement, refusent la cohabitation ou de venir sur Roubaix). Elles restent moins longtemps dans l'hébergement

(nous y reviendrons plus loin à propos des sorties).



Depuis la mise en œuvre du SIAO en 2011, nous avons accueilli beaucoup de jeunes sans domicile, ayant souvent vécu des parcours d'errance à la rue et/ou en accueil d'urgence. Cette année nous avons accueilli beaucoup plus de jeunes en provenance de structures d'urgence sociale. Sur les 4 jeunes présentés comme SDF, un couple dormait à la rue sous tente, deux femmes vivaient des cohabitations précaires. Les jeunes en provenance du CHRS Home des Flandres avaient été accueillis en couple et sont restés en tant qu'isolés après la séparation. Des ressortissants européens accueillis en logement relais en couple, alors qu'ils avaient des ressources, se sont retrouvés sans emploi et donc privés de droits sociaux. Leur projet logement ne pouvant de ce fait aboutir, nous les avons fait changer de dispositif pour garantir une continuité d'accompagnement sur un plus long terme.



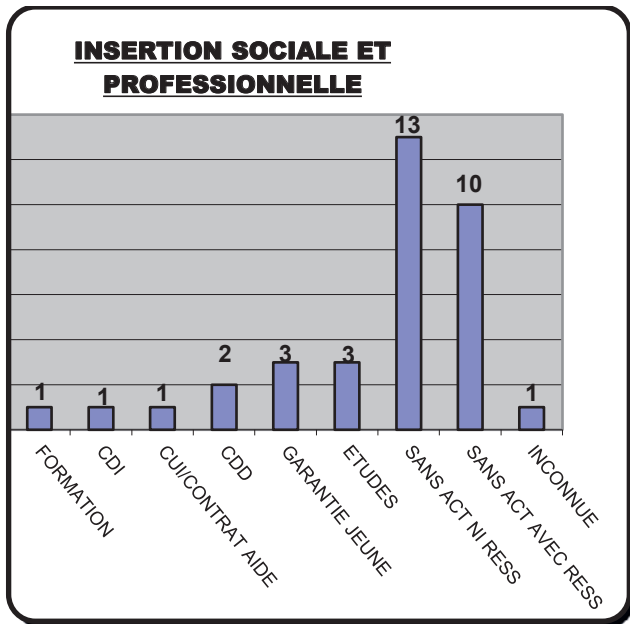
Le nombre de jeunes entrant sans aucune ressource ni activité est important : il concerne la majorité d'entre eux. Le CHRS reste le seul dispositif permettant d'accueillir des personnes sans ressources. Une aide alimentaire sous forme de tickets service leur est distribuée de manière hebdomadaire. Cette aide est modique. Pour ces jeunes au quotidien se posent les questions : Comment payer en plus des titres de transport ? des cigarettes ? des vêtements ? Le recours aux vestiaires caritatifs n'est pas toujours très bien vécu par les jeunes. Parfois les droits ne sont pas ouverts, souvent en raison de l'absence de papiers d'identité, de déclaration de ressources aux impôts, de dossiers en panne à la CAF.

La situation au regard de l'emploi reste tendue, mais plus ouverte qu'en 2017. 3 personnes ont des contrats de travail, dont 1 jeune femme en CDI. 3 personnes sont en garantie jeune et une en formation qualifiante.

Un jeune bénéficiait encore de l'ATA obtenue à sa sortie d'incarcération avant que cette allocation ne soit supprimée. Un jeune bénéficiait d'une AAH pour des troubles psychiques sévères. L'insertion professionnelle est un axe d'accompagnement que nous ne pouvons pas toujours mettre en œuvre très rapidement tant

les personnes arrivent avec des problématiques qui font frein, mais reste un de nos objectifs prioritaires.

### Situation des 35 jeunes accompagnés



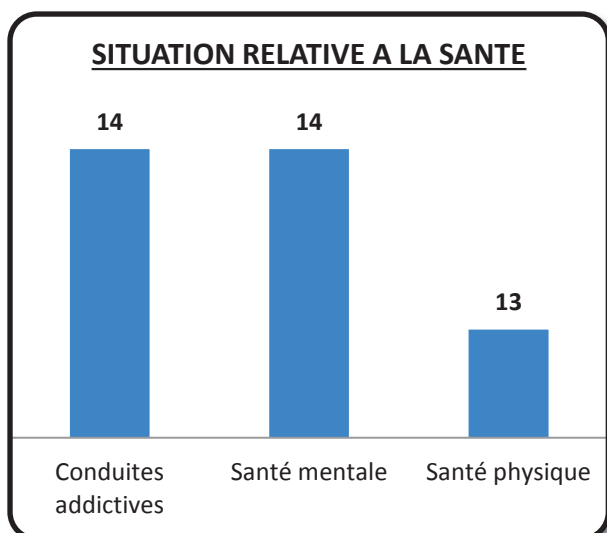
Lorsque les jeunes majeurs ont pris le temps de se poser, de régler certaines questions essentielles pour pouvoir construire un projet (santé, alimentation, papiers, accès aux droits), nous pouvons les accompagner vers l'insertion sociale et professionnelle. Pour les jeunes, comme pour les professionnels qui les accompagnent, cette étape demande de mobiliser beaucoup d'énergie. Les démarches, l'accès aux droits, l'insertion professionnelle leur semblent tellement abstraits ! Les projets sont décalés par rapport à la réalité du travail et ils sont loin des comportements attendus au travail. Ils ont une connaissance très partielle des dispositifs. D'autre part toute démarche administrative est rendue complexe par la dématérialisation et le fait qu'il n'y ait plus d'interlocuteur pour conseiller. « *L'accès à l'insertion*

*est devenu un Monopoly où les cartes « chance » sont toujours foireuses »* résume un collègue, ou « *un puzzle où il manque toujours une pièce !* » renchérit une autre professionnelle.

En 2018, 8 jeunes sur 35 se sont engagés sur des actions de formation ou contrats de travail (en général précaires ou à temps partiel). Les actions de formation ne sont pas toujours qualifiantes : 1 jeune femme à l'Ecole de la 2<sup>ème</sup> Chance et 3 personnes en Garantie Jeune, ces dispositifs pouvant s'adresser à des jeunes sans projet défini. La Garantie Jeune est surtout investie pour accéder à des ressources, ce qui la vide de son sens premier (accéder à l'emploi). Sans doute devrions nous penser plus souvent à solliciter le Fonds d'Aide aux Jeunes. Actionner ce fonds pourrait être un levier pour accéder à la construction d'un parcours, orienter le moment venu vers la Garantie Jeune ou une formation.

Sur les 23 personnes qui n'ont accédé à aucune activité, 10 ouvrent droit à des ressources : RSA (pour les plus de 25 ans et 2 jeunes femmes enceintes, ARE (allocation de retour à l'emploi), AAH pour 2 personnes, ATA (allocation temporaire d'attente encore versée pour un jeune au début de l'année malgré sa suppression en septembre 2017)

3 jeunes font des études ce qui est inhabituel en CHRS. Une jeune femme sortant de l'ASE est lycéenne et prépare son Bac tout en travaillant quelques heures. Un jeune, qui faisait des études en comptabilité depuis que nous l'hébergions d'abord en urgence sociale puis en CHRS, avait le projet, qui n'a pas abouti, de continuer son Master en alternance. Une jeune femme qui n'est pas restée dans l'hébergement plus d'un mois était elle aussi inscrite sur un cursus d'études post bac.



Nous observons depuis quelques années, avec un pic en 2015, que nous accueillons des jeunes particulièrement fragilisés par un parcours de ruptures, des expériences traumatisantes, un état de santé physique dégradé (peau, dentition, troubles alimentaires, fractures mal consolidées, handicaps liés à des accidents...) des problèmes de santé mentale, des conduites addictives, qui nécessitent bien souvent une orientation vers un soutien psychologique, voire des soins.

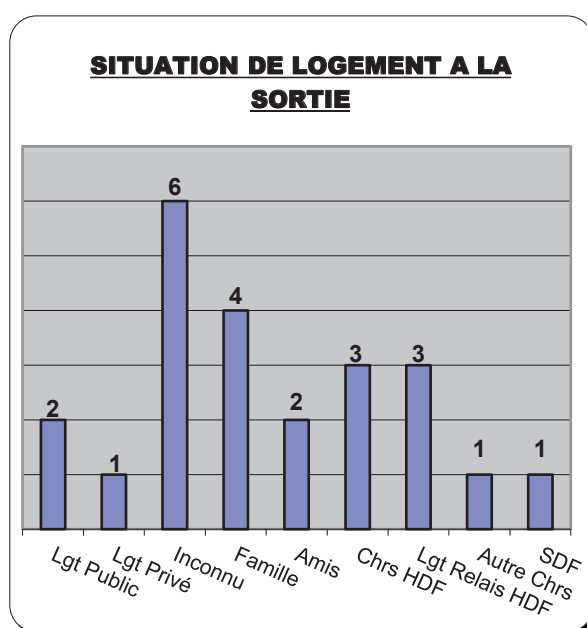
Ce tableau concerne 25 personnes sur les 35 accueillies en 2018. Elles peuvent être concernées par plusieurs types de problématiques de santé. Des conduites addictives (essentiellement cannabis, alcool, médicaments) ont été identifiées pour 14 jeunes (toxicomanie partagée pour 2 couples, dont l'un a eu un enfant confié à l'ASE dès la naissance). 14 jeunes relèveraient d'une orientation en CMP pour des difficultés psychiques allant d'un mal-être important à des états psychotiques délirants (rares sont ceux qui sont effectivement engagés dans cette démarche de soins ou s'y tiennent). Deux jeunes hommes particulièrement perturbés ont pu démarrer un processus de soins à partir d'une hospitalisation sous contrainte. Un travail de concertation et de partenariat a pu se mettre en place avec la psychia-

trie. 13 jeunes ont eu besoin de soins par rapport à leur état physique, dont 4 grossesses et 1 IVG. 5 jeunes relèvent des 3 problématiques confondues (addictive, psychologique, physique).

La difficulté d'accompagner sur un temps court vers l'autonomie, l'insertion professionnelle, l'accès au logement social est indéniable. Le travail en réseau est indispensable. Associations spécialisées en addictologie, CMP, équipe mobile de La Ravaude, PMI, hôpitaux, médecins et pharmaciens de ville sont des partenaires incontournables.

### 23 jeunes sont sortis dans l'année

- 11 isolés
- 6 couples



Les années ne se ressemblent pas. A la différence de 2017, où nous avons un taux de relogement supérieur aux précédentes années, cette évolution ne s'est pas confirmée en

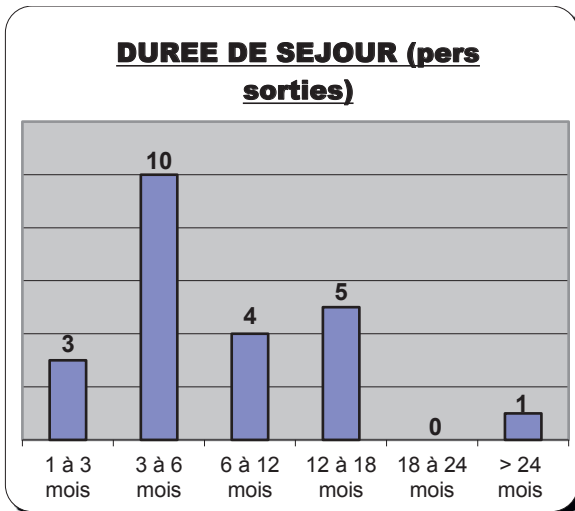


2018. Un seul couple a été relogé par un bailleur public et une jeune femme sur le point d'accoucher a préféré prendre un logement privé plutôt qu'entrer en maison maternelle (en référence à son histoire, elle redoutait un regard inquisiteur et stigmatisant sur ses compétences maternelles). Par ailleurs un couple, et une jeune femme en fin de grossesse ont pu intégrer notre dispositif « logement relais » pour préparer un accès au logement autonome, qui ne s'est pas encore concrétisé.

Nous notons plus d'instabilité au niveau des jeunes couples cette année. Trois couples se sont séparés sans qu'une solution de réorientation n'ait été trouvée ou acceptée pour les conjoints restés sur la structure en tant qu'isolés. Ce sont les 3 personnes qui apparaissent sur le graphique comme provenant du CHRS Jeunes Majeurs lui-même. Un mois après la séparation une des personnes (jeune femme) a préféré retourner dans sa famille.

Les situations inconnues sont le fait soit de départs volontaires : un jeune s'est installé chez un nouveau compagnon sans nous donner de précisions ; un couple sans doute séparé a abandonné le lieu d'hébergement ; une jeune femme ne s'est jamais vraiment posée au CHRS et a préféré rester chez un tiers. Nous avons mis fin à l'hébergement pour deux jeunes (manque total d'adhésion à l'accompagnement et refus d'une réorientation par le SIAO pour l'un ; violences et dégradation des relations avec le voisinage pour une jeune femme).

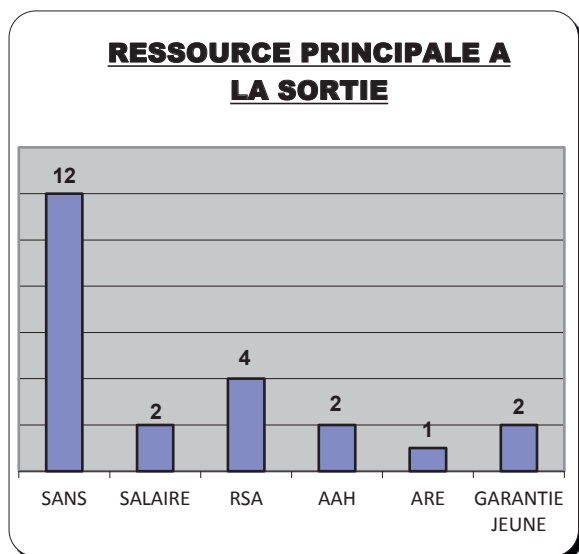
La personne comptabilisée comme SDF est répartie vivre sur un camp avec sa mère après sa séparation, tout en attendant une réorientation du SIAO.



Contrairement à 2017 nous notons la réapparition de séjours très courts, qui sont souvent synonymes d'une difficulté à se poser et à adhérer à l'accompagnement proposé, ou encore concernent des couples qui se séparent rapidement alors qu'ils se trouvaient pour la première fois en situation de vie commune.

13 personnes sont sorties avant 6 mois d'hébergement, dont 3 couples (2 se sont séparés, 1 couple dans l'attente d'une naissance a été relogé exceptionnellement rapidement) et 7 jeunes femmes. Deux d'entre elles, enceintes, ont accédé au logement privé et logement relais. Les autres ne se sont pas posées ou nous avons dû interrompre leur hébergement. Elles sont très jeunes, manquent souvent de maturité. Sachant qu'elles pourront être réorientées tôt ou tard par le SIAO, elles semblent s'être autorisées à ce que ça ne se passe pas bien avec nous.

Le jeune qui était présent depuis plus de 24 mois était d'abord passé par notre dispositif d'urgence sociale. Sa situation administrative a mis des années à se régulariser. Dès qu'il a pu avoir un titre de séjour lui garantissant de rester en France, il a organisé une visite à sa famille au pays, notamment pour faire le deuil de son père, décédé depuis son départ. Il n'a pas pu rentrer en France avant plusieurs mois pour des raisons familiales et d'organisation de son voyage. Nous n'avons pas pu maintenir sa place.



Comme en 2017 une grosse majorité de jeunes ne perçoivent toujours aucune ressource à leur sortie. 2 personnes seulement déclarent des salaires (une jeune femme dans un couple en CDI à temps partiel ; un homme en couple en CDD réorienté de ce fait en logement relais). Deux jeunes de plus de 25 ans et deux femmes en fin de grossesse perçoivent le RSA. Deux hommes perçoivent une AAH pour des raisons de santé mentale. Une femme, ressortissante européenne, ouvre droit à l'ARE après un contrat d'insertion suffisamment long. Deux jeunes sont en Garantie Jeune sans projet très affirmé.

### 3) CHRS Familles

**9 familles soit 49 personnes ont été accompagnées durant l'année**

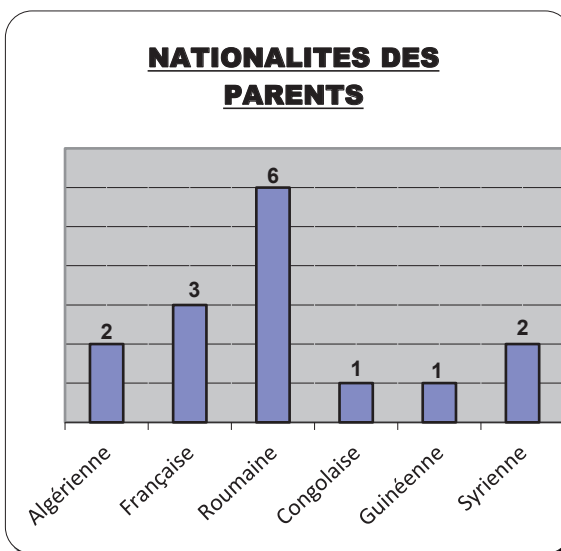
- **6 couples**
- **3 mères isolées**
- **34 enfants dont 10 de moins de 6 ans et 4 jeunes majeurs**

En 2018, 9 familles sont passées par le CHRS Familles constitué de 8 lieux d'hébergement en diffus (7 appartements et 1 maison, avec 2 ou 3 chambres).

**2 familles entrées (1 couple, 1 mère isolée) dont 9 enfants**

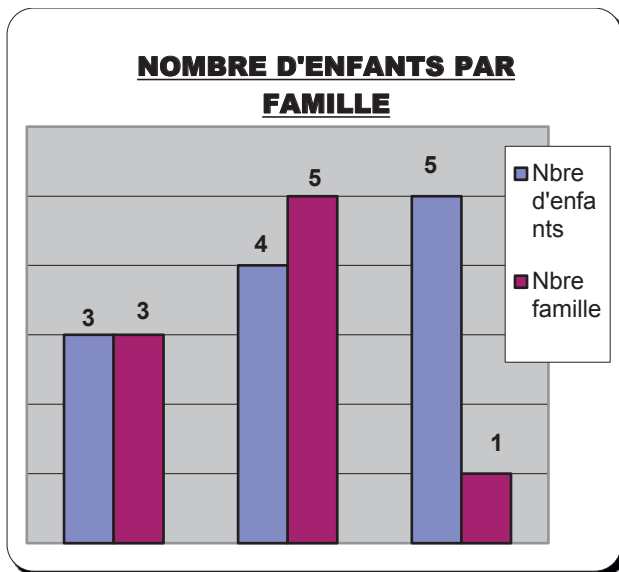
Les 2 nouvelles familles accueillies ont été orientées par le SIAO et sont originaires pour l'une du Congo, pour l'autre de Roumanie. Dans les deux cas il s'agit de grandes fratries (4 et 5 enfants). Au moins un parent travaille en contrat aidé.

Nous avons enregistré encore moins de mouvements cette année qu'en 2017. D'une part seulement 2 familles ont pu sortir pour accéder au logement (ce qui est tout de même mieux qu'en 2017 où aucune famille n'avait été relogée), d'autre part nous avons dû bloquer un appartement infesté de punaises et attendre la proposition d'un logement de remplacement par le bailleur. Une fois cet appartement disponible il a fallu y faire des réparations et travaux de rafraîchissement avant de pouvoir le mettre à disposition d'une autre famille.

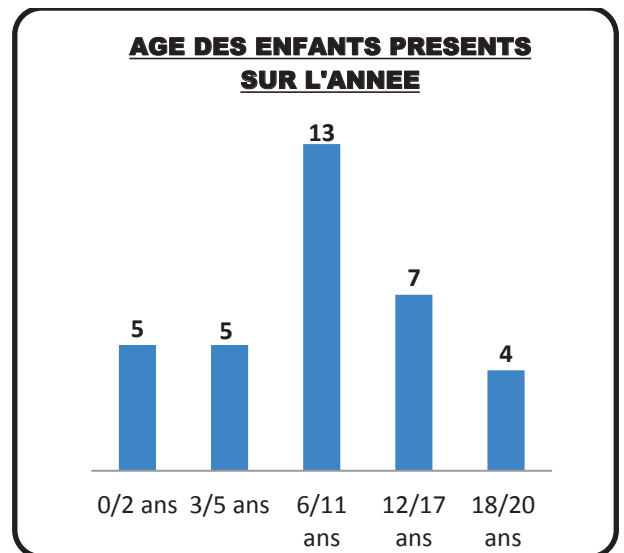


Ce tableau, qui reprend les nationalités des parents accompagnés au courant de l'année 2018, est évocateur du kaléidoscope de cultures présentes au CHRS. Cependant la diversité des origines est légèrement moindre cette année. Les familles roumaines sont un peu plus représentées. Leur statut de ressortissants européens ouvre un droit au séjour et des droits sociaux à la famille à condition de pouvoir justifier d'une activité rémunérée suffisante. Les ruptures d'emploi peuvent compromettre l'équilibre budgétaire par la suppression des prestations familiales, et de ce fait, les projets d'insertion.

Les rencontres collectives des familles à l'occasion d'événements festifs ou conviviaux sont des opportunités de partage et d'interculturalité. Au-delà des barrières linguistiques et différences culturelles et religieuses, la notion de famille, les enfants, l'élaboration de plats, le partage du plaisir et du rire devant un spectacle, sont des points de rapprochement.



Nos lieux d'hébergement sont essentiellement des appartements T3 avec deux chambres, adaptés à l'accueil des familles avec deux ou trois enfants. Mais nous avons aussi 1 maison et 1 appartement avec 3 chambres (4 à 5 enfants possibles). Les orientations du SIAO doivent tenir compte de ces typologies. Nous avons accueilli en 2018 des familles plus nombreuses allant jusqu'à 5 enfants. Certaines de ces familles peuvent avoir des enfants restés au pays ou majeurs réputés indépendants (que nous voyons parfois apparaître voire s'installer sur le lieu d'hébergement au gré de leurs accidents de parcours). Les relogements sont plus longs pour ces familles, même lorsqu'elles ont une situation administrative et financière qui permet l'accès au logement. En effet les bailleurs ont peu de grands logements disponibles. Les enfants grandissant, devenant adolescents, puis jeunes majeurs, la question de la taille du logement recherché devient encore plus cruciale et les normes des bailleurs sociaux, de la CAF ou du FSL plus compliquées à respecter (surface suffisante pour éviter le surpeuplement, séparation des filles et garçons à partir d'un certain âge, chambre individuelle pour chaque personne accédant à la majorité...).

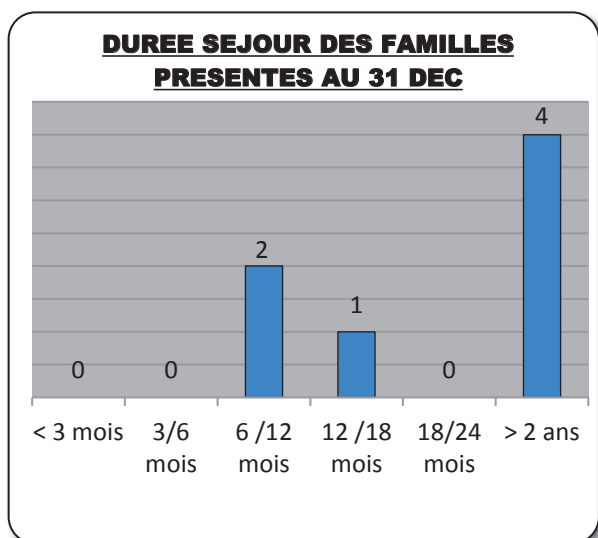


Les 3/5èmes des parents ont moins de 35 ans. La moyenne d'âge des adultes étant plus élevée en 2018 nous avons accueilli moins de jeunes enfants. 5 enfants seulement ont moins de 3 ans. Un peu plus de la moitié est en âge de fréquenter l'école maternelle et l'école primaire. Un bon tiers est constitué d'adolescents et de jeunes majeurs. Pour ces derniers lorsqu'ils ne sont pas engagés dans un projet d'études, l'insertion professionnelle reste problématique et il leur est difficile de faire des projets d'autonomie en dehors de la cellule familiale. Sur les 4 majeurs accueillis avec leurs parents, 2 jeunes filles sont lycéennes et ont des projets post-bac, 1 jeune fille et 1 jeune homme se sont inscrits en Mission locale pour accéder à une Garantie Jeune.

Si les situations des familles étrangères ne nécessitent pas toujours un accompagnement autour de l'éducation des enfants (les adultes sont bien investis dans leurs fonctions parentales) toutefois l'intégration sociale, notamment, à partir de la scolarisation de leur(s) enfant(s) ou de l'utilisation des garderies, crèches, centres de loisirs, est un axe de travail important. L'accès aux soins, aux services de la PMI, aux services spécialisés (MDPH, orthophonie, hôpital) représente aussi une bonne part de nos interventions et de notre partenariat. Pour certaines familles la réussite

scolaire est une ambition portée par les parents. Le désir que leurs enfants apprennent vite la langue de leur pays d'accueil, les amène à accepter rapidement les lieux de socialisation pour leurs enfants et ils les inscrivent à l'école maternelle dès que possible. Pour d'autres parents de culture différente, se séparer de leurs enfants avant l'obligation scolaire est difficile.

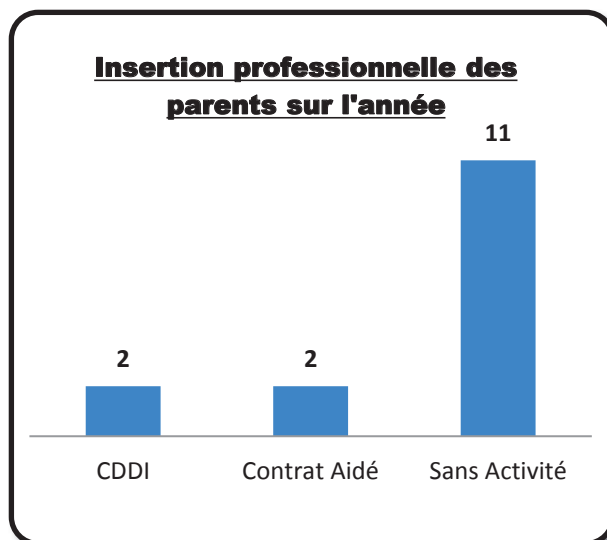
L'accompagnement autour des grossesses, parfois inopinées, soulève la question de la contraception, à adapter en fonction des cultures et convictions. Des accompagnements physiques peuvent se faire auprès des maternités et centres d'orthogénie ou de planification.



4 familles sur 7 présentes au 31 décembre 2018 sont au CHRS depuis plus de 2 ans. Il s'agit d'une mère isolée, guinéenne, avec 4 enfants, bénéficiaire du RSA (parce que mère d'un bébé de moins de 3 ans) et des prestations de la CAF pour deux enfants seulement. Les aînés n'étant pas entrés en France par le biais du regroupement familial, la CAF, de manière discriminatoire, ne lui octroie rien pour eux. Ses ressources ne sont donc pas suffisantes pour accéder à un logement adapté à la composition de la famille.

Il s'agit également de 2 mères isolées françaises, qui du fait de leurs grandes difficultés à gérer leur budget et à régler leurs dettes, ne sont toujours pas prêtes à accéder à un logement public. Des difficultés parentales et d'adhésion à l'accompagnement viennent s'ajouter et freiner le projet de réinsertion.

Enfin il s'agit d'une famille roumaine prête à l'accès au logement autonome, les droits sociaux sont ouverts, l'adhésion à l'accompagnement est effective, mais les bailleurs ne font pas de proposition de logement.



L'accès à l'emploi reste un problème crucial pour les familles du CHRS, d'autant plus lorsqu'il s'agit de la seule manière d'avoir des ressources ou quand le versement de certaines prestations sociales est conditionné à l'exercice d'une activité professionnelle (c'est le cas pour les ressortissants européens notamment). En 2018 toutes les familles accueillies au CHRS ont des situations administratives qui les autorisent à travailler.

2 hommes ont accédé à des CDDI (contrats d'insertion pouvant aller jusqu'à 35h) et 2 femmes à des contrats aidés. Ces contrats à

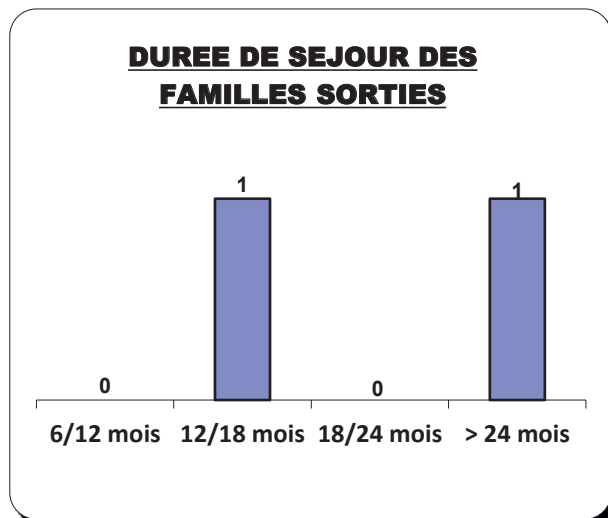


temps partiel et limités dans le temps comprennent une partie de formation et permettent de « mettre le pied à l'étrier » et d'accéder à certains droits.

De nombreux freins à l'insertion professionnelle expliquent le nombre élevé d'adultes sans activité (11 sur 15) : la non reconnaissance des compétences d'origine des personnes étrangères ; la barrière de la langue ; la nécessité de trouver un mode de garde pour un parent isolé ; le problème de la mobilité ; l'absence de qualification ; le manque d'expérience (certains n'ont jamais travaillé) ; des difficultés liées au savoir-être ; la réalité de l'emploi sur notre territoire.

Les familles, où aucune activité n'est exercée, peuvent percevoir le RSA ou absolument aucune ressource lorsqu'elles sont étrangères et ne peuvent pas justifier un certain nombre de titres de séjour sur le territoire français. Des mères isolées peuvent percevoir le RSA jusqu'aux 3 ans de leur enfant et se retrouver sans ressource ensuite. Ces familles sans ressource ne peuvent donc compter que sur l'aide alimentaire que nous leurs versons à la quinzaine sous forme de tickets-service et sur d'autres aides plus ponctuelles des associations caritatives.

## 2 familles sorties (2 couples, 7 enfants)



La durée d'hébergement de ces 2 familles sorties varie entre 15 mois et 2 ans 1/2. Une famille algérienne, qui souhaitait se rapprocher de Lille-Sud et demandait avec insistance sa réorientation, du fait d'une invasion de punaises dans l'immeuble où se trouvait son lieu d'hébergement, a finalement été relogée par un bailleur public dans le quartier qu'elle souhaitait. Une famille roumaine, qui attendait depuis longtemps des propositions qui n'arrivaient pas de la part des bailleurs publics, a finalement opté pour un relogement en intermédiation locative avec une AIVS.

## 2. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

"L'accompagnement social lié au logement" concerne toutes les mesures FSL (accès, maintien, accompagnement spécifique) qu'elles soient associées ou non à un passage en Logement Relais (financé par l'Allocation de Logement Temporaire).

Depuis 2017 nous menons également des accompagnements auprès des locataires de LMH et VILOGIA (voir encadré à la fin de cette partie).

Nous intervenons auprès des ménages du territoire de Roubaix-Tourcoing dans le cadre d'une convention passée avec **le Fonds de Solidarité Logement** (sous l'autorité compétente de la Métropole Européenne de LILLE). Nous réalisons des accompagnements dans le cadre du logement classique et dans le cadre d'une action spécifique dédiée aux jeunes issus de l'ASE.

Nous faisons le choix d'avoir une approche globale de la situation des personnes que nous rencontrons, c'est pourquoi nous qualifions de "social" l'accompagnement au logement que nous exerçons dans le cadre du FSL et celui du logement relais (ALT). Il faut parfois résoudre bien d'autres problèmes en orientant de manière adaptée les personnes avant qu'elles ne soient en mesure de rechercher avec efficacité une solution de relogement ou de travailler sur la question souvent tendue du budget et des factures non payées.

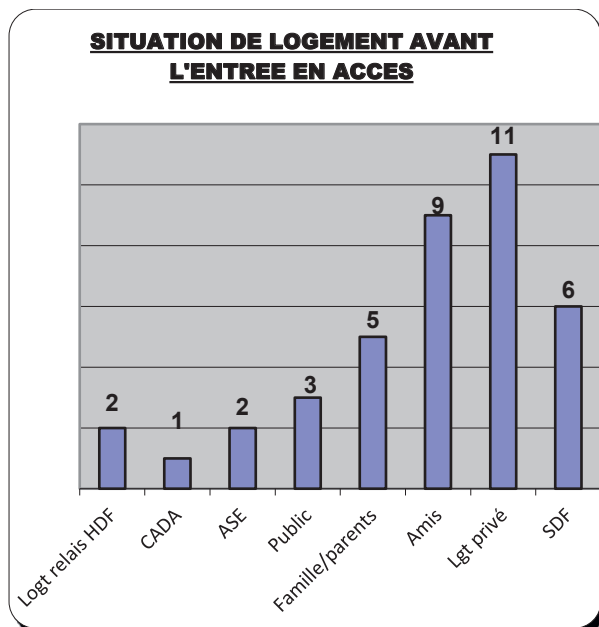
**88 ménages ont été accompagnés durant l'année tous modules FSL confondus :**

- **50 ménages en accès classique** (recherche et / ou installation) dont 6 en accompagnement spécifique.
- **24 ménages en maintien** (maîtrise loyer et charges, médiation) dont 1 en accompagnement spécifique et dont 2 auraient pu émarger au logement des jeunes ayant eu un parcours ASE.
- **13 ménages en accès logement des jeunes** dont 1 en accompagnement spécifique (soit 13 jeunes ayant eu un parcours ASE) ; de plus 8 jeunes de l'ASE ont été rencontrés en information individuelle et 7 jeunes en information collective. Pour 6 de ces jeunes nous avons rencontré auparavant leurs assistantes familiales réunies par le Pôle Enfance Famille Jeunesse.
- **1 maintien en logement des jeunes**

Soit **au total 134** adultes ou jeunes majeurs (**45** isolés ; **7** couples sans enfant ; **28** familles monoparentales ; **8** couples avec enfants) accompagnés de **66** enfants.

## Les nouveaux accompagnements FSL en 2018 :

Sur ces 88 ménages, **39 sont entrés dans l'année en accompagnement à l'accès** (31 ménages classiques, dont 3 en module spécifique et 8 ménages en logement des jeunes) et **14 sont entrés dans l'année en accompagnement au maintien** (3 ménages relèvent du module « médiation », 1 ménage émerge au logement des jeunes).



Sur ce graphique n'apparaissent que les accompagnements à l'accès démarrés en 2018 avec **39 ménages** (24 isolés, 3 couples sans enfants, 2 couples avec enfants, 10 familles monoparentales). Par rapport à 2017 nous avons démarré beaucoup plus d'accompagnements pour des isolés ou des couples sans enfants. Les familles monoparentales restent sur-représentées au niveau des ménages avec enfants. En 2018, les ménages proviennent davantage du logement privé et des cohabitations chez des connaissances, que des

circuits d'hébergement institutionnel. Seulement 2 ménages étaient déjà accueillis sur notre structure « logement relais » (1 couple de jeunes majeurs et une jeune mère isolée) ; 1 mère isolée sortait d'un Centre d'Accueil pour Demandeur d'Asile ; 2 jeunes majeurs sortaient d'un dispositif ASE.

Les 11 ménages en situation de logement dans le privé occupaient la plupart du temps des logements ne répondant pas à leurs besoins, à la limite de l'indécence ou de l'insalubrité, ou vivaient une situation conflictuelle avec des propriétaires, ou encore une fin de bail imminent était annoncée.

6 personnes isolées (dont 4 femmes) vivaient sans domicile fixe, dans leur voiture, à la rue, ou alternant cohabitations précaires, auberge de jeunesse...

Sur ces 39 nouveaux accompagnements à l'accès, 6 ont démarré par une recherche de logement avant de se poursuivre en installation ; 3 ont concerné directement une installation dans le logement (il s'agit de personnes ayant bénéficié d'un accompagnement préalable de notre équipe dans nos dispositifs d'hébergement).

## Un outil dans l'accompagnement vers l'accès au logement : le logement relais

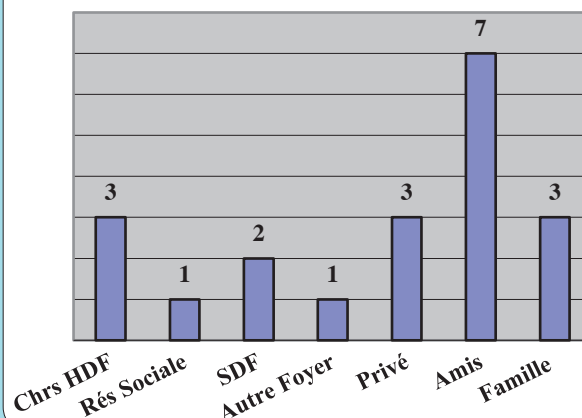
**41 adultes et 23 enfants ont été accompagnés en logement relais au cours de l'année :**

- 18 personnes isolées
- 9 familles monoparentales
- 3 couples sans enfant
- 4 couples avec enfants

Nous disposons d'un total de 19 logements relais, principalement répartis sur Roubaix-Tourcoing, pouvant accueillir environ 35 personnes. Le fait de pouvoir passer d'un dispositif à l'autre au sein de la même structure favorise la continuité de l'accompagnement. Le logement relais constitue une étape pertinente dans le parcours notamment des jeunes adultes. Dès lors qu'ils disposent d'un minimum de ressources leur permettant de déposer des demandes de logement auprès des bailleurs sociaux, ils peuvent expérimenter de vivre dans un espace qui n'est pas encore leur propre logement, mais qui leur permet de s'y construire des repères personnels et d'apprendre à gérer leur autonomie. C'est aussi l'occasion pour de très jeunes couples d'expérimenter une vie commune débutante dans un cadre « sécurisant ». Ces places sont mises à disposition, en premier lieu des ménages accueillis sur le CHRS jeunes majeurs, lorsqu'ils sont prêts, mais aussi de nos partenaires sur le territoire (Missions Locales, clubs de prévention, service ASE, Maisons maternelles...) et sont remises au SIAO à titre subsidiaire.

**20 nouvelles personnes adultes entrées en logement relais en 2018.**

### AVANT LE LOGEMENT RELAIS



20 adultes (8 personnes isolées, 2 couples sans enfants à charge, 4 parents isolés, 2 couples avec enfants) et 10 enfants ont accédé courant 2018 à un logement relais.

En 2018 un couple et une jeune femme en provenance de notre CHRS Jeunes Majeurs ont pu intégrer ce dispositif.

Le couple, originaire de Roumanie, avait accédé à des ressources par le biais d'une activité salariée.

La jeune femme, avec un statut de réfugiée, était, dans ses derniers mois de grossesse, bénéficiaire du RSA.

Nous avons dans le cadre du FSL accompagné une mère de famille séparée de ses enfants vers une première solution en urgence dans une résidence sociale avant de pouvoir l'accueillir dans un espace plus grand pour lui permettre de récupérer ses enfants.

Les 2 personnes étant sans domicile fixe vivaient dans leur voiture, alors qu'elles étaient salariées (un homme, une femme) avec un assez bon niveau de qualification.

1 mère isolée, ayant obtenu un statut de réfugiée, sortait d'un Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile.

Les 3 personnes isolées sortant d'un logement dans le privé étaient soumises à des conditions de logement indignes (surpeuplement, insalubrité, bail précaire pour une minuscule chambre chez un marchand de sommeil).

On observe une forte proportion de personnes hébergées chez des amis, des connaissances. Ces cohabitations ne durent pas, se succèdent, mais peuvent être vues sous un angle positif : elles traduisent la persistance d'une certaine solidarité et la capacité des personnes hébergées à demander de l'aide pour éviter de se retrouver à la rue.

Le logement relais peut permettre aussi à des jeunes adultes encore chez leurs parents, mais en difficulté avec eux, de tenter une première décohabitation en sécurité plutôt que se retrouver dehors après un énième conflit.

Nous nous appuyons sur un partenariat de proximité pour avoir des orientations adaptées. La Mission Locale de Tourcoing, Le Centre social du Pile, l'entreprise d'insertion Canal, les CCAS de Roubaix et Tourcoing nous ont adressé régulièrement des personnes en recherche de logement. L'arrivée en logement relais permet de se poser, de trouver de la sécurité et de travailler sereinement un projet logement.

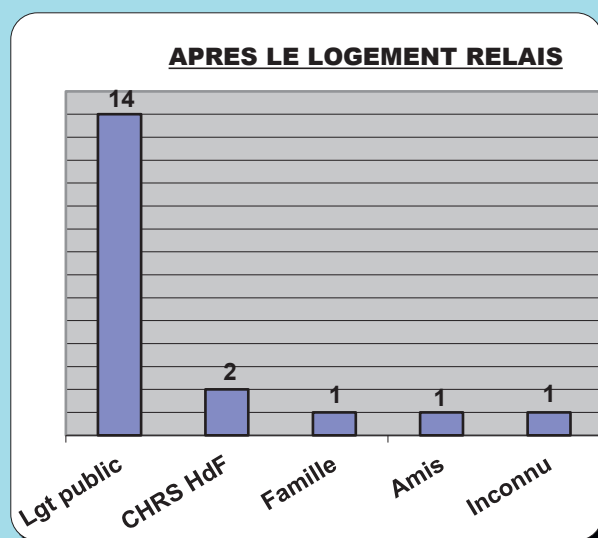
Dans le cadre de notre action Logement des Jeunes (ayant eu un parcours ASE), nous n'avons eu aucune entrée directe de jeunes en fin de prise en charge départementale. Cette situation est surprenante au regard d'un partenariat engagé depuis des années avec les services de l'ASE de notre territoire. Sont entrés néanmoins un couple hébergé en famille (dont la jeune femme était passée par l'ASE) et 1 jeune homme de presque 20 ans s'étant retrouvé dans des cohabitations précaires malgré le fait qu'il travaille.

Tout au long de l'année nous avons accompagné en logement relais 8 jeunes adultes issus de l'ASE.

Pour intégrer ce dispositif il faut avoir un minimum de ressources pérennes. Sur les 20 adultes entrés en logement relais au cours de l'année 2018, 14 avaient une activité professionnelle (4 seulement en CDI dont 2 à temps partiel ; 4 sur des missions intérimaires ; 1 en contrat d'apprentissage ; 1 en CDD ; 4 en contrat d'insertion). Pour les autres ressources il

s'est agi du RSA pour 3 mères isolées, d'une garantie jeune pour 1 jeune femme vivant en couple avec un salarié. 2 femmes vivent en couple avec des conjoints en contrat d'insertion (cités plus haut).

### 19 personnes adultes sorties du logement relais en 2018.



On peut constater que le fait d'être accueilli en logement relais est un atout pour être relogé dans le parc public. Être inscrit sur la liste prioritaire du PDALHPD et être accompagné par notre équipe dans le cadre d'un logement temporaire quasi-autonome qui donne la possibilité de prendre le temps d'être prêt, constituent pour des personnes qui ont connu des situations de stress et d'urgence, un vrai confort et une sécurité qui permet de construire le projet logement et de le voir aboutir.

Malgré une moindre fluidité, nous constatons cette année comme en 2017 un grand nombre de relogements dans le parc public. Les bailleurs LMH et VILOGIA restent des partenaires privilégiés (10 relogements réalisés concernant 14 adultes et 8 enfants). PARTENORD a relogé une jeune mère isolée sur LOOS.



Les relogements ne sont pas toujours effectifs rapidement. Des travaux sont parfois nécessaires et des soucis techniques importants peuvent apparaître qui ne permettent pas aux personnes de s'installer alors qu'elles sont déjà locataires. Ainsi à nouveau cette année, un jeune homme relogé officiellement en septembre 2018 n'a pu accéder à son logement chez un bailleur public avant le mois de janvier 2019 (pas de châssis pour une fenêtre, pas de porte d'entrée, pas de système d'eau chaude, état de saleté de l'ensemble de l'appartement etc...).

Il est exceptionnel qu'un relogement soit proposé avant 9-10 mois d'hébergement en logement relais (c'est le cas pour 5 ménages). Un couple avec un enfant a été relogé au bout de 6 mois, mais il avait passé auparavant 7 mois en CHRS. 4 relogements n'ont pu être réalisés qu'après 1an ½ d'hébergement en logement relais. Il s'agit de situations relevant d'un accompagnement spécifique (sortie de maison maternelle avec retour d'enfant placé et fragilité psychologique d'une mère isolée ; grande composition familiale et situation administrative et financière à stabiliser) ou de personnes ayant eu beaucoup de difficultés à quitter nos hébergements (exigences irréalistes, refus irrecevables, peur de se retrouver en autonomie malgré un accompagnement possible dans leur installation).

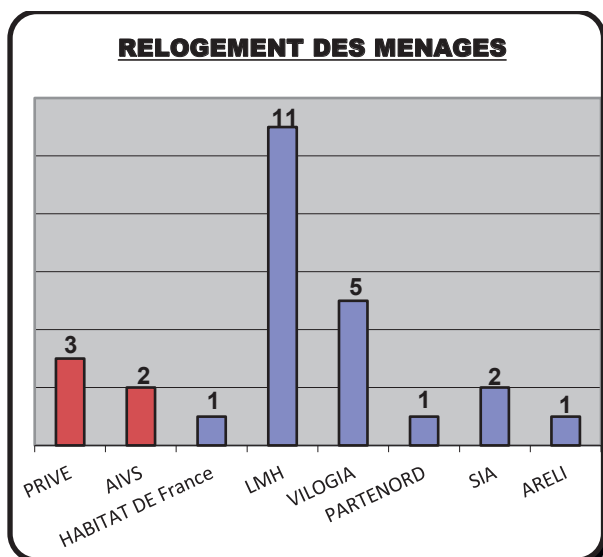
Les nouvelles dispositions du règlement intérieur du FSL prévoient de financer l'accompagnement à la recherche de logement pour les personnes en logement relais (ALT), mais dans la limite d'un module de 6 mois non renouvelable. Notre expérience nous permet de penser que cette limitation est peu réaliste et ne correspond pas aux besoins du public accueilli actuellement sur ce dispositif, qui est souvent loin de l'emploi et de ressources suffisantes.

En fin d'année 2018 nous avons démarré un partenariat avec le bailleur NOTRE LOGIS et

la Plateforme territoriale pour l'emploi et l'insertion professionnelle de la DTMRT dans le cadre d'une action intitulée « Un job, un logement », concernant une douzaine de personnes, bénéficiaires du RSA, accompagnées par notre équipe, dont 7 en logement relais.

L'objectif est de faire coïncider (géographiquement et dans le temps) le relogement avec l'accès à l'emploi.

**26 relogements dans l'année sur l'ensemble des accompagnements FSL à l'accès au logement :**

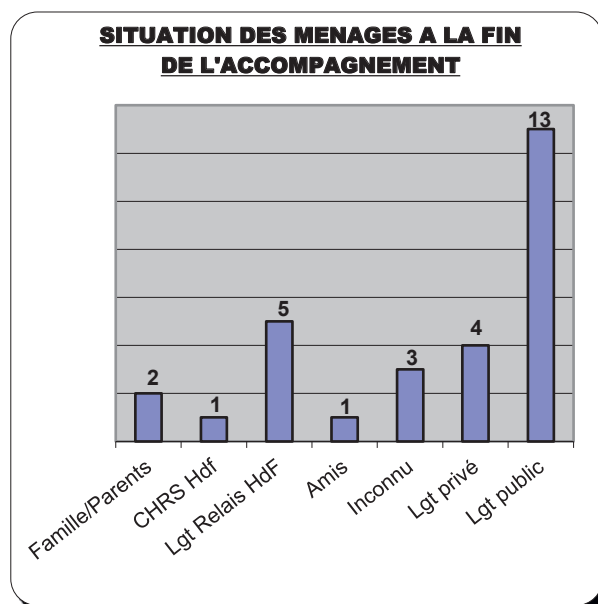


Ce graphique représente les relogements aboutis pour les ménages en cours d'année 2018. Nous observons un taux de relogement intéressant dans le logement social : 20 relogements dans le public, contre 5 relogements dans le privé (dont 2 par une Agence Immobilière à Vocation Sociale) ; 1 en résidence sociale (logement temporaire). LMH s'impose toujours comme le partenaire-bailleur avec lequel nous avons le plus de projets aboutis, mais nous avons également eu des possibilités vers des bailleurs avec lesquels nous travaillions peu jusque-là (Partenord, Habitat de France). Sur les 20 relogements dans le public, 15 ménages étaient passés avant par le logement relais. L'autonomie dans le logement a pu ainsi être travaillée parfois sur des périodes suffisamment longues, avant même l'accès au statut de locataire en titre, ce qui rassure les bailleurs.

Les ménages relogés dans le privé (dont 2 jeunes majeurs sur l'action logement des

jeunes) sont essentiellement des ménages accompagnés en FSL « sec », c'est-à-dire sans passage par le logement relais. Ils n'ont parfois pas pu attendre les délais du public ou ne pouvaient pas répondre aux exigences en termes de situation administrative ou économique. Ils maintiennent en général leur demande auprès des bailleurs sociaux.

**29 accompagnements en FSL accès ont pris fin durant l'année**



Les situations des personnes sorties de Logement relais pour accéder au logement et qui apparaissent sur ce graphique ont été évoquées plus haut. Notons que pour 3 des 4 ménages qui ont un logement dans le privé, il s'agit de l'aboutissement d'un projet d'accès au logement privé (un relogement par l'AIVS Ravel et une colocation pour un jeune majeur sortant de l'ASE) pendant qu'1 ménage s'y

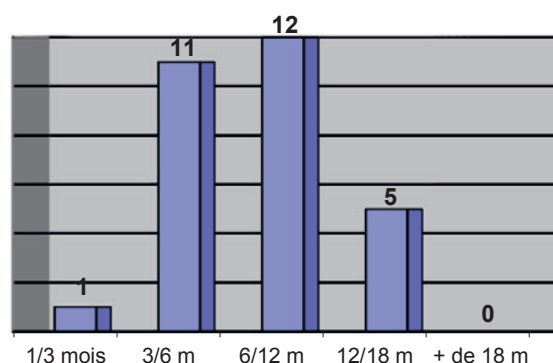
maintient faute d'avoir trouvé une autre solution.

Nous avons dû interrompre l'accompagnement pour un couple accueilli en logement relais qui n'avait plus de ressources. Ayant perdu leur emploi ces ressortissants européens se voyaient privés des prestations sociales. Nous avons pu les réorienter sur notre CHRS Jeunes Majeurs. Le projet logement sera repris dès qu'ils auront accès à nouveau à des ressources.

Nous avons maintenu 5 ménages en logement relais bien que l'accompagnement à la recherche de logement n'ait pas abouti dans le temps imparti (module de 6 mois renouvelable une fois seulement) ou parce qu'il ne pouvait être renouvelé du fait des critères de ressources.

Une personne, qui avait refusé une 1ère proposition adaptée de relogement, a accédé au logement public 5 mois après la fin de la mesure FSL. Un couple salarié accèdera au logement public en 2019 (6 mois après la fin de l'accompagnement FSL). Un jeune anciennement confié à l'ASE n'a pas réussi à se maintenir dans l'emploi et son projet logement ne peut aboutir. Nous le réorienterons sur le CHRS Jeunes Majeurs début 2019 pour sécuriser son parcours. La mère isolée en difficulté avec la CAF sera réorientée avec ses enfants sur un hébergement d'urgence en diffus à SOLIHA. Enfin un jeune accompagné en logement relais et en FSL Logement des Jeunes depuis sa sortie de l'ASE s'est vu refuser par la Préfecture un titre de séjour en tant que salarié, alors qu'il venait d'obtenir sa qualification professionnelle et qu'il était embauché par son employeur. Nous le maintenons en logement relais tout en soutenant une procédure de recours pour lui permettre de ne pas réduire à néant toute sa démarche d'intégration et d'insertion.

### **DUREE D'ACCOMPAGNEMENT DES MENAGES SORTIS**



Les accompagnements FSL sont des modules de 6 mois renouvelables en principe une fois. Les accompagnements spécifiques, qui peuvent aller jusqu'à 24 mois maximum, s'adressent à des publics dont le cumul des difficultés représente des freins importants pour tout parcours d'accès et de maintien dans le logement. En 2018 ces accompagnements spécifiques, dont les demandes doivent être très argumentées, n'ont concerné que 2 ménages qui ont aussi bénéficié d'un passage en logement relais.

Les accompagnements qui ne durent pas plus de 6 mois concernent souvent des projets logement qui ne peuvent en définitive aboutir (retour en famille, changement de région, perte de contact, changement de situation financière) ou des personnes qui ont bénéficié auparavant d'une autre forme d'accompagnement (en CHRS par exemple) et aboutissent en quelques mois au logement public.

D'autres ménages peuvent avoir été accompagnés plus de 12 mois, voire jusqu'à 18 mois, en enchaînant module-recherche puis module-installation lorsqu'ils ont accédé au logement.

Il nous faut un temps suffisant pour accompagner physiquement des personnes qui sont de plus en plus perdues dans des démarches administratives qui deviennent encore plus complexes avec la dématérialisation et l'absence d'interlocuteurs directs.

## 25 Accompagnements au maintien dans le logement, réalisés en 2018 :

Sur ces 25 accompagnements au maintien 10 étaient en cours depuis 2017 et nous en avons démarré 15 en 2018.

En tant qu'opérateur FSL l'équipe du CHRS a traité en 2018, l'**orientation** par l'Unité Logement **de 30 ménages en difficulté de maintien** dans leur logement. Les entretiens d'évaluation ou diagnostics ont abouti à seulement **5 nouveaux accompagnements en 2018** : 4 en Maintien/maitrise du loyer et des charges et 1 en Maintien /Médiation.

Ces orientations sont réalisées à partir d'une deuxième demande de mise en jeu de la garantie FSL en cas d'impayés de loyer. Souvent les locataires n'en sont pas avisés par le bailleur. Il s'agit parfois davantage d'un retard dans le paiement du loyer dû à un problème budgétaire passager, que d'une réelle dette. Certains bailleurs ne tentent rien auprès de leurs locataires avant de solliciter le FSL. D'autres bailleurs attendent que leurs locataires soient vraiment en difficulté. Ces situations ne justifient pas un accompagnement ou

n'aident pas à l'adhésion à l'accompagnement proposé.

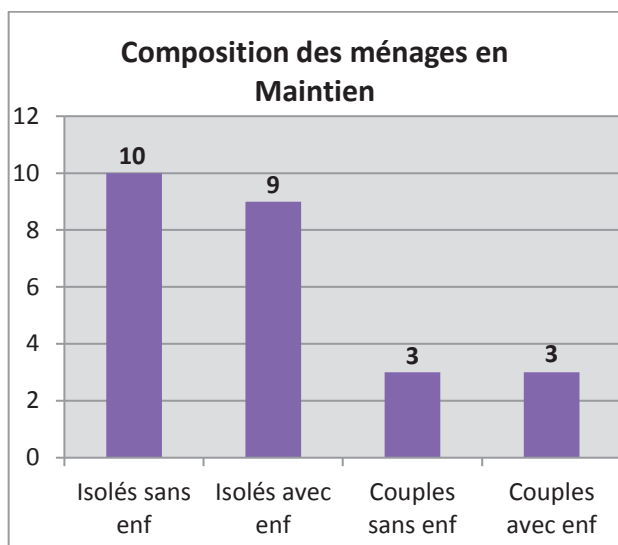
Une dizaine de ménages étaient absents à leur domicile et n'ont pas donné suite à nos propositions réitérées de les rencontrer (lorsque le nom d'un partenaire figure sur l'orientation nous tentons de le contacter pour essayer d'établir le lien avec le ménage). Plus d'une douzaine n'ont pas souhaité d'accompagnement ou ne l'ont pas jugé nécessaire. Pour 3 ménages nous avons proposé une réorientation.

**Les 10 autres nouveaux ménages** pour lesquels nous avons démarré un accompagnement au maintien ont été orientés pour la majorité par le biais du bouche-à-oreille et sont venus demander spontanément une aide dans leurs difficultés budgétaires ou de relations tendues avec leurs bailleurs. Certains d'entre eux nous ont été adressés par un CCAS, un centre social, le Secours Populaire, une UT-PAS, un CIPD.

Les orientations spontanées pour des problématiques de maintien ne cachent pas très longtemps des demandes de changement de logement, des difficultés à obtenir un logement ou une mutation dans le public. Les locataires du privé n'ont pas les mêmes priorités que d'autres publics concernés par tout un panel de dispositifs comme le PDALHPD, la liste SY-PLO, le contingent préfectoral... et parfois certains préfèrent quitter leur logement pour entrer dans des centres d'hébergement où ils deviendront prioritaires !

On notera une toute première mesure maintien dans le cadre de l'enveloppe « logement des jeunes ». Nous avons déjà en 2017 été sollicités par des jeunes majeurs que nous avons accompagnés à la recherche et à l'installation dans leur logement à leur sortie de l'ASE. Une rupture à l'emploi peut vite déstabiliser un budget et générer des dettes de loyer, d'énergie. Il a suffi dans ces situations

de quelques mois de soutien pour redresser la barre.



Le graphique ci-dessus fait état des compositions familiales de l'ensemble des ménages accompagnés en 2018. Sur ces 25 ménages on dénombre 10 personnes isolées sans enfant, 9 mères isolées avec enfants, 3 couples sans enfants, 3 couples avec enfants. 24 enfants font partie de ces familles.

Comme pour les mesures d'aide à l'accès, on note cette année davantage de personnes isolées sans enfants. Ceci s'explique notamment par le fait que le règlement intérieur du FSL facilite l'accès aux aides pour les isolé(e)s en autorisant un taux de part à charge supérieur à celui des couples.

On remarque toujours l'importance des familles monoparentales. Les difficultés sont aggravées pour ces femmes isolées avec leurs enfants ; cette catégorie de public est tout particulièrement exposée au risque de basculer dans une situation d'exclusion.

**Pour 16 ménages l'accompagnement a pris fin en 2018.** La durée d'accompagnement varie de 1 mois 1/2 (changement pour 1 ménage qui passe en module recherche) à 12 mois

(une prolongation de la mesure a été nécessaire pour 3 ménages). Pour 8 ménages un seul module de 6 mois a été utilisé pour accompagner dans le ré-assainissement du budget familial, la mise en place d'échéancier pour résorber des dettes, la mise en place de la mensualisation pour les factures de fluides, la réorientation vers un bailleur social ou une demande de mutation pour une typologie plus adaptée à la situation actuelle. Deux ménages (un monsieur isolé et une mère de famille isolée) en raison de l'état indécent de leur logement et de difficultés insurmontables avec leurs bailleurs privés ont dû accéder au logement relais et engager avec notre équipe une démarche de recherche de logement public (démarche aboutie pour une des personnes en fin d'année).

### **Nouvelles actions d'aide au maintien dans le logement, hors FSL : Un partenariat privilégié avec LMH et VILOGIA**

**Dans le cadre de nos conventions hébergement et des projets logement du public accompagné nous avons construit de longue date des relations privilégiées avec les bailleurs publics LMH et VILOGIA. Depuis 2017 ils nous sollicitent pour intervenir auprès de certains de leurs locataires en grandes difficultés. Le cadre est plus souple que celui du FSL, la marge de manœuvre plus large. Nous avons tout à inventer dans ces accompagnements qui se déroulent sur une durée de 6 mois renouvelables.**

**Si les impayés de loyers sont les symptômes qui alertent le plus souvent le bailleur sur la situation des ménages, il s'agit**

aussi parfois de travailler avec des personnes âgées et /ou handicapées l'accès à un logement plus adapté, d'accompagner une famille avec des enfants majeurs à trouver des solutions différenciées (ou pas) en fonction des projets des personnes.

Nous découvrons dans ces accompagnements des situations d'isolement extrême telle celle de ce monsieur abandonné de tous (à l'exception de ses parents âgés un peu désarmés) à la suite du non renouvellement d'une mesure de protection, et vivant depuis des années sans électricité ni eau, ne sachant pas gérer son budget ni demander de l'aide aux services sociaux. Nous rencontrons des personnes en difficulté psychique et sans accompagnement médico-psychologique. L'espace d'intervention nous paraît immense. En FSL on ferait du Spécifique XXL !

Il nous faudra à l'avenir construire avec nos partenaires bailleurs un cadre d'intervention repérant tout en restant innovants.



### 3. EVENEMENTIEL CHRS

#### LA VIE AU CHRS

Des actions d'ouverture culturelle et des rencontres festives ou ludiques ont émaillé l'année, émanant des personnes accueillies elles-mêmes ou des professionnels. Ces propositions sont autant d'occasions de favoriser le lien social, le partage, la convivialité.

**Le pot du 30 janvier 2018** pour célébrer la nouvelle année a rassemblé jeunes et familles accueillis au CHRS ou en logement relais, ou accompagnés dans le cadre du FSL. Quelques anciens s'y associent volontiers. A cette occasion un atelier de préparations culinaires est proposé aux volontaires.

**Des ateliers de cuisine ou de pâtisserie** ont été animés tout le long de l'année, soit au moment de la distribution hebdomadaire de l'aide alimentaire ou à l'occasion d'événements spéciaux : barbecue, soupes... Des soupers culturels ont également été organisés.

Grâce à l'opération **Crédits Loisirs** de la Mission Locale de Lille, nous avons pu organiser plusieurs sorties telles que : Pierre et le loup au Théâtre de Tourcoing, Franck Dubosc, Jamel Debouzze, Viktor Vincent, ou encore Grand corps malade au Colisée...

**Sorties d'été** : 2 sorties à la mer et une visite de la ferme pédagogique de Wasquehal ont eu lieu

**La fête de fin d'année** organisée le **12 Décembre 2018** dans une salle mise à disposition par le CCAS de Roubaix a rassemblé une cinquantaine de personnes (essentiellement

des familles) autour d'un goûter de Noël confectionné par l'équipe et quelques personnes associées. La conteuse Solo Gomez, a animé par ses chansons et ses histoires (« Les Margouillats ») une assemblée gourmande et multiculturelle avant la distribution de cadeaux du Père Noël.

#### LA VIE INSTITUTIONNELLE

Participation de l'ensemble de l'équipe à un travail de supervision tous les 15 jours, animé par **Stella PERSYN** psychologue-superviseur

Participation de deux collègues à un groupe de partenaires locaux de réflexion et d'échanges sur l'accompagnement des personnes toxicomanes

Participation de la cheffe de service, relayée par une éducatrice à partir de Septembre, au Comité Technique Vie Vas.

Participation de la cheffe de service et de la secrétaire à l'Atelier transversal R.E.V.E (Réflexion Ethique sur le Vivre Ensemble).

Participation en Juin 2018 aux Journées Chefs de service de l'ANDESI à Dijon « complexité et incertitude, déconstruire pour agir ».

Formation CHSCT d'un éducateur spécialisé en Juillet 2018.

Participation le 9 octobre 2018 de toute l'équipe éducative à une journée organisée à l'IRTS sur le devenir des jeunes issus de l'ASE, et animation d'un atelier sur le logement

des jeunes en collaboration avec des éducateurs de la MECS des Poutrains.

Participation de deux collègues en Novembre 2018 au colloque de l'IFAR à Arras 3 Les métiers de la relation d'aide : la question du brown-out, ou quand le sens se perd... »

Démarrage à partir de Décembre 2018 d'une formation qualifiante « conseil conjugal et familial » avec le Planning Familial de Lille, pour une éducatrice spécialisée.

## LE PERSONNEL

Arrivées d'Emmanuel Dumur éducateur spécialisé le 1<sup>er</sup> juin 2018 et d'Olivier Leconte, Directeur le 03 décembre 2018.

Départs de Gaidig Guegan, éducatrice spécialisée et d'Olivier Bleuze, directeur.

## LE TRAVAIL EN PARTENARIAT

Le Home des Flandres est administrateur de la **CMAO** (association de structures du secteur de l'hébergement) qui met en œuvre le 115, le SAMU Social et le **SIAO**.

Le Home des Flandres est membre du Conseil d'Administration de la **Fédération des Acteurs de la Solidarité des Hauts de France** (anciennement FNARS).

Il est aussi Administrateur au Conseil d'administration de la mission locale de Roubaix.

Participation aux commissions – insertion du SIAO pour les isolés, les couples et les familles.

Participation aux commissions techniques, sociales et plénières du **FSL** sur la **MEL**, ainsi qu'aux groupes de réflexion sur le nouveau règlement intérieur.

Participation à des commissions de travail sur le **FMAJ** (Fonds Métropolitain d'Aide aux Jeunes) succédant au **FDAJ**.

Rencontre mensuelle de l'équipe éducative avec **Claire DUJARDIN** psychologue de La Ravaude autour des situations complexes relevant de la santé mentale.

Poursuite de notre action Logement des Jeunes issus de l'ASE, en collaboration avec la RTASE Jeunesse et le Pôle Enfance Jeunes Familles de la DT Métropole Roubaix Tourcoing

Informations collectives auprès des Assistantes familiales de l'ASE et des jeunes confié·e·s

Démarrage de la recherche action sur l'accompagnement des jeunes majeurs avec les chercheurs en sociologie de l'ISL (Institut Social de Lille).

Les bailleurs sociaux LMH, VILOGIA et NOTRE LOGIS sont des partenaires privilégiés à plusieurs titres : conventions avec les 3 bailleurs pour la location de nos lieux d'hébergement ; actions de maintien auprès des ménages en difficulté dans les parcs de LMH et Vilogia ; action « un job un logement » avec Notre Logis et la plateforme insertion du Département pour des bénéficiaires du RSA

## AUTOUR DE LA PLACE ET DE LA PARTICIPATION DE L'USAGER

Groupes d'expression les 03 avril, 03 juillet et 02 octobre.

Réunions d'accueil pour les nouveaux arrivants chaque trimestre : les 16 janvier, 24 avril, 18 septembre et 18 décembre.

Participation des personnes accueillies au programme des sorties culturelles.



Accueillir  
et  
Accompagner