

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

# 2020 RAPPORT D'ACTIVITÉ

## S'adapter, une injonction en 2020

Ou

## Comment vivre en bonne santé dans un contexte fait d'incertitude ?

La rédaction des rapports d'activité trouve ses derniers mots en février de chaque année. Quelle ironie lorsque l'équipe du CHRS vante en 2019 l'accompagnement au vivre ensemble et que la diffusion de ce rapport s'effectue alors que l'ensemble de la société française et bien au-delà se trouve confinée. Que reste-t-il alors des interactions sociales ?

L'année 2020 aura bousculé nos repères, nos habitudes, non sans conséquence pour les plus fragiles, pour le service et l'équipe du CHRS.

Nous abordons le bilan de cette année 2020 au travers de la question de la santé. Au-delà du risque de contracter la Covid-19, l'épidémie et les confinements ont eu un impact sur la vie quotidienne et sur la santé physique et mentale.

**« La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas**

**seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »<sup>1</sup>**

Notre réflexion d'équipe a porté sur différents aspects. **Comment vivre en « bonne santé »** dans un contexte inédit et pour le moins anxiogène. Pour cela il faut faire appel à ses compétences psychosociales et favoriser leur développement chez les personnes accompagnées. Les professionnels de l'équipe ont pu réinvestir les acquis de la formation suivie en 2019. Nous avons également fait le constat et confirmé que le travail en équipe, en interservices mais aussi en réseau avec des partenaires est indispensable et profitable à tous (usagers et professionnels).

Bien entendu, **nous avons observé des conséquences** plus ou moins sérieuses **pour les personnes hébergées/ accompagnées** selon qu'elles bénéficiaient

<sup>1</sup> Extrait de la Constitution de l'Organisation Mondiale de la Santé

de tous leurs droits (couverture santé, accès aux soins, titre de séjour, ressources, etc.) avant que « le chaos » ne s'installe. Cette période Extraordinaire a également eu des répercussions **chez les professionnels**, avec là aussi des incidences plus ou moins fortes.

Pour surmonter ces temps difficiles, **nous avons dû nous réinventer parfois, nous adapter souvent**. Les professionnels de l'équipe ont dû modifier leur fonctionnement, cela a parfois été vécu comme une contrainte. De là sont nés de nombreux questionnements autour des pratiques éducatives dans le cadre des accompagnements au sein du CHRS. Il nous a fallu changer nos manières d'agir pour trouver les réponses adaptées aux besoins des personnes hébergées. La mutation engagée au sein du CHRS a permis de maintenir le lien avec les personnes accueillies et de retrouver le sens à notre action. Au final, nous voudrions que dans quelques années, cette période ne nous laisse comme souvenir que **les améliorations qui en seront nées**.

### **L'isolement :**

Le virus était présent mais, de là à imaginer que l'on se retrouverait « confinés », limités dans nos déplacements, à devoir « abandonner » notre poste de travail, et de ce fait

« stopper » sans préavis l'accompagnement des personnes, cela nous semblait être de la science-fiction.

**Doc l'avait pourtant prévenu : « Marty Mc Fly, surtout ne va jamais en 2020 ! »<sup>2</sup>**

*Le 16 mars 2020 17h c'était devenu réalité...* Très vite nous avons choisi de mettre en place une permanence physique « en mode dégradé » assurée par la cheffe de service, un travailleur social et une secrétaire. L'idée étant de garder le lien et d'être présent en cas de sollicitation d'urgence. Cette période a pour beaucoup permis d'évaluer ce que chacun est à même de supporter : Les interdits tels que se regrouper entre amis, aller se promener librement, aller travailler ou aller à l'école, faire du sport, sortir sans attestation. Rester enfermés avec d'autres co-habitants, gérer la solitude et l'ennui. C'est d'autant plus vrai pour les personnes que nous accompagnons, déjà fragilisées, leurs propres difficultés se retrouvant accentuées notamment par l'isolement prolongé.

**« Elle met du vieux pain sur son balcon pour attirer les moineaux, les pigeons. Elle vit sa vie par procuration devant son poste de télévision »<sup>3</sup> qu'il disait le poète.**

Livrées à elles-mêmes, les personnes accompagnées ont malgré tout dû réinventer

---

<sup>2</sup> Retour vers le futur

<sup>3</sup> La vie par procuration, J-J Goldman, 1985.

leur quotidien et développer leurs compétences psychosociales telles que la résolution de problème, la gestion des imprévus, la gestion du stress et des émotions contradictoires. Ainsi, elles devaient être en capacité de gérer le quotidien au-delà de ce qu'elles en avaient l'habitude. Notamment l'occupation du logement qui pendant cette période n'était pas qu'un lieu de passage, mais, un endroit à s'approprier (nettoyage, cuisine, vaisselle). Mais aussi les déplacements à organiser avec attestation, que ce soit pour s'approvisionner en nourriture ou simplement pour s'aérer.

Les sollicitations des résidents montraient les limites à ce mode de vie et d'accompagnement inédit. En effet, les permanences étant assurées par une équipe réduite, les résidents ne s'étendaient pas toujours sur leurs ressentis - malgré nos contacts réguliers -. Ce n'est qu'après plusieurs semaines que sont apparues les véritables conséquences du traumatisme vécu par les personnes, à la reprise de contact dans un rythme « plus ordinaire » et avec « leur référent » ; elles se sont autorisées à exprimer leurs ressentis, leurs états d'âme !

L'absence de contact régulier et en présentiel avec les partenaires - particulièrement de santé mentale -, a accentué le sentiment d'abandon pour les usagers et accru les difficultés de prise en charge pour les professionnels. Le confinement a mis en évidence le besoin de renforcer le travail en lien avec

les partenaires - de santé mais pas seulement -. Ce que nous faisons « dans le monde d'avant » sans en mesurer l'importance, a pris tout son sens, travailler en partenariat, en réseau est une nécessité, une opportunité sans commune mesure pour les personnes hébergées et pour les professionnels du CHRS.

### **Deux exemples illustrent nos propos :**

*Monsieur R. a une addiction à l'alcool, la période de confinement a mis en exergue ses difficultés de santé et impacté son mode d'habiter. Nos inquiétudes nous ont amenés à solliciter un nouveau partenaire, l'Equipe Hospitalière de Liaison en Soins en Addictologie -EHLA-. Avec l'appui de professionnels spécialisés, nous avons pu proposer à Monsieur R. une prise en charge adaptée qu'il a choisi de mettre en œuvre. L'équipe d'EHLA s'est chargée de coordonner le travail du service d'addiction - de l'hôpital Dron - et du CMP de secteur. Monsieur R. a pu bénéficier rapidement d'une cure, suivie d'une postcure et d'un suivi en hôpital de jour permettant à Monsieur de se sentir entendu, soutenu et pris en compte dans ses difficultés.*

*Monsieur M., est un jeune homme de 27 ans, hébergé au CHRS depuis 3 ans. Il est envahi par des troubles psychologiques et jusqu'alors, il n'avait jamais été en mesure de se poser aussi longtemps dans un lieu, ni d'être accompagné par une équipe - le lien de confiance s'est construit tout doucement-. Au fur et à mesure de l'accompagnement, nous nous sommes entourés de partenaires permettant ainsi d'étayer l'accompagnement car nous avons conscience d'atteindre nos limites et de ne pas*

*être adapté à la prise en charge de Monsieur. Après de nombreux échanges avec Monsieur et les partenaires nous avons acté une réorientation vers un CHRS spécialisé dans l'accueil de personnes atteintes de troubles psychiques (AGORA). Le confinement nous a « coupés » dans notre élan, mais dès que la situation sanitaire s'est améliorée, le relais vers Agora s'est organisé. Conscients des difficultés de Monsieur M. à changer de repères, nous avons insisté sur la nécessité d'un tuilage avec nos collègues d'AGORA pour donner plus de chance à Monsieur M. de s'installer dans son nouvel environnement. Progressivement, les contacts se sont espacés avec les professionnels d'AGORA mais, nous restons toujours un appui pour Monsieur M. qui nous rend visite et exprime ses ressentis, ses projets...*

Comme vous le comprenez, nous avons tous dû faire face... Le maître mot pour les personnes hébergées comme pour les professionnels du CHRS a été « ADAPTATION ». Cette dernière a bien sur ses limites et n'est pas sans conséquences.

**« Viser la lune, ça ne me fait pas peur... des sacrifices s'il le faut j'en ferai, j'en ai déjà fait ! »<sup>4</sup>.**

### **L'accès aux droits :**

Des conséquences nous en avons observées, elles sont aussi variées que les situations des personnes que nous accompagnons. Par contre, elles ont été d'autant

plus amplifiées que le niveau de précarité était élevé. « La précarité est l'absence des conditions et des sécurités permettant à une personne, à une famille, à un groupe, d'assumer pleinement leurs responsabilités et de bénéficier de leurs droits fondamentaux ». <sup>5</sup> Le terme précarité revêt différentes significations : degré de pauvreté, risque de devenir pauvre, instabilité socio-économique, incertitude existentielle. Autant d'aspects qui, lorsqu'ils font défauts, sont de nature à renforcer la fracture sociale.

Plus les personnes vivent en situation précaire, plus elles doivent être en alerte pour ne pas aggraver leur situation. En effet, un oubli dans le traitement d'une échéance administrative pourrait avoir des conséquences désastreuses et parfois même irréversibles : oublier d'actualiser sa situation auprès de la Caisse d'Allocation Familiales, de Pôle Emploi et les ressources de la famille s'évanouissent. Oublier de faire sa déclaration d'impôts, de renouveler sa demande de logement social, son certificat de recevabilité et l'espoir d'un accès au logement de droit commun s'envole. Ne pas penser à renouveler sa Complémentaire de Santé Solidaire –CSS-, son Aide Médicale d'Etat –AME- et les soins de santé deviennent compliqués, voire impossibles.

<sup>4</sup> Ma philosophie, Amel Bent, 2004

<sup>5</sup> Définition du père Joseph Wresinski dans son rapport au Conseil économique et social français, 6 juin 2007.

## **Prenons pour exemple les situations de Madame et Monsieur C. :**

Ils sont de nationalité roumaine, arrivés en France avec leurs deux enfants il y a 2 ans et demi. Mme bénéficie de l'AME. Cette aide nécessite d'être renouvelée via un document Cerfa et de nombreuses pièces justificatives, tous les ans. Perdue avec les différentes échéances administratives à réaliser et rencontrant des difficultés de compréhension, c'est par notre intermédiaire que cette demande est renouvelée.

Mr quant à lui, travaille, il bénéficie donc de la CSS. En début d'année 2020, les enfants n'étaient toujours pas rattachés et nous constituons ensemble le dossier de complémentaire. Le confinement a malheureusement stoppé les démarches que nous portions avec Mr. En effet, les administrations ne recevant plus les personnes physiquement et Mr étant perdu dans les démarches, il a fallu attendre entre les deux confinements pour réussir à solliciter Mr pour se rendre à la CPAM et voir enfin apparaître les enfants sur la carte vitale. Plus d'un an s'est écoulé avant que les soins soient pris en charge pour les enfants, ils sont aujourd'hui 4. Cela impacte forcément la situation financière, plus que précaire, de cette famille.

Oublier de faire renouveler son titre de séjour et la menace d'une obligation de quitter le territoire plane sur leurs espoirs d'une intégration tellement souhaitée.

Ces renouvellements de droits ne sont pas sans importance, mais pour beaucoup ces renouvellements ne sont pas de simples formalités !

Durant cette période, nous avons bien évidemment constaté que les conditions de vie dans les lieux d'hébergement avaient variablement impacté le vécu des personnes - surtout lors du 1<sup>er</sup> confinement -. En effet, les logements que nous mettons à disposition des familles se sont parfois avérés exigües et/ou surpeuplés (quand la situation se prolonge dans le temps et que la famille s'agrandit), rendant le quotidien difficile à supporter. Pour les jeunes isolés en cohabitation, c'est la promiscuité prolongée qui s'est avérée difficile, voire complexe à gérer et inversement pour les personnes seules, c'est l'isolement qui a pesé lourd sur le moral.

De plus, le fonctionnement en « mode dégradé » du CHRS, - au lieu d'un accompagnement réalisé par une équipe pluri professionnelle composée d'éducateurs spécialisés, maîtresse de maison, agents techniques et administratifs - a accentué les problématiques rencontrées au sein de certains hébergements.

A l'opposé, nous avons observé des avancées très positives dans des situations qui étaient délicates. Prenons l'exemple de Monsieur M. qui a plutôt bien vécu cette période de repli et de « suivi exclusif » avec l'équipe sur place. Le travail éducatif mis en place a permis à ce dernier de réinvestir

son logement et de reprendre une démarche de soins.

Les conséquences sont également à mettre en lien avec le degré d'autonomie des personnes à réaliser des actions par elles-mêmes. Avant la crise sanitaire nous étions en « transition » vers la dématérialisation des démarches administratives, aujourd'hui une grande partie de notre vie s'est dématérialisée. Cela implique un minimum de maîtrise de l'outil informatique pour les personnes que nous accueillons - et pour les professionnels de l'équipe- ce qui est loin d'être toujours le cas. Il faut alors s'atteler à développer de nouvelles compétences et mettre en œuvre de nouvelles pratiques professionnelles.

Selon que nous voyons le verre à moitié vide ou plein, nous observons que ce « tout numérique » génère une plus grande dépendance des personnes, lorsqu'elles sont éloignées de ces nouvelles pratiques ou, permet une plus grande réactivité et un traitement efficace des démarches qui auraient demandé plusieurs jours dans le temps d'avant.

Comme on pouvait s'en douter, cette crise a eu des conséquences pour les personnes hébergées/accompagnées, mais les professionnels ont également été impactés.

Pour la première fois, nous avons dû consciemment marquer un arrêt brutal de la qualité des accompagnements !

### **L'accueil au CHRS :**

Situation inédite pour tous, nouveaux comme anciens, les professionnels ont été sidérés par ce phénomène. Cela a eu pour effet de fragiliser les relations naissantes avec les personnes accueillies et impacter la dynamique d'équipe en cours de construction suite aux nouveaux professionnels arrivés durant le semestre précédent. Le retour post confinement a pu donner le sentiment de devoir tout recommencer, quel que soit son degré d'expérience et d'ancienneté dans le service.

Forts de cette première expérience, l'équipe a mené un travail de réflexion et d'analyse afin de garantir la continuité de l'accompagnement. Nous avons fait évoluer nos pratiques pour rester centrés sur les besoins des personnes et nous préparer à un nouveau confinement. « **Même à l'usure, j'y crois encore...** »<sup>6</sup> « **et ça continue encore et encore, c'est que le début d'accord, d'accord !** »<sup>7</sup>

Comme souvent, nous constatons que de la contrainte peuvent naître des changements. Se trouver confronté à de nouvelles difficultés nous oblige à repenser nos modes de prise en charge, nos pratiques professionnelles et cela à tous les stades

<sup>6</sup> Ma philosophie, Amel Bent, 2004

<sup>7</sup> Encore et encore, Francis Cabrel, 1985

de l'accompagnement et quel que soit notre fonction au sein de l'équipe.

Pour l'équipe du CHRS, la qualité de l'accueil est primordiale. L'équipe met tout en œuvre pour assurer cette qualité, qu'il s'agisse de l'accueil d'un nouveau ménage en demande, d'un nouveau ménage accompagné, d'un nouveau stagiaire ou d'un nouveau salarié. Toutes ces situations d'accueil ont été impactées par les adaptations liées à la Covid-19. En effet, l'accueil de stagiaire n'a pas été possible faute d'espace de travail suffisant ; l'accueil d'une nouvelle collègue (arrivée en février) a vite été contrariée par le 1<sup>er</sup> confinement.

Enfin, les accueils de nouveaux ménages ont également été modifiés faute de pouvoir répondre aux demandes spontanées des personnes.

*Témoignage de la secrétaire :*

« Suite à la mise en place des nouvelles procédures d'accueil -qui étaient justifiées et nécessaires-, je me suis retrouvée dans une situation en totale contradiction avec mes valeurs. Je me suis sentie mal à l'aise de devoir refuser l'entrée sans rendez-vous. Ces personnes déjà en difficulté n'avaient même plus un lieu qui leur permettait de discuter, de trouver une oreille attentive et d'essayer de trouver des solutions. Elles trouvaient porte close... Se

pose également le problème de la confidentialité. En effet demander des renseignements d'ordre privé comme le numéro de téléphone ou encore la situation actuelle via un interphone dans la rue n'est vraiment pas l'idéal... malheureusement l'exiguïté des locaux ne nous permet absolument pas d'inviter les gens à entrer même deux minutes. J'ai hâte que nous puissions à nouveau accueillir avec toute notre bienveillance habituelle, car nous sommes « **deux étrangers, deux anonymes mais pourtant...** »<sup>8</sup> ».

Si habituellement les ménages peuvent nous solliciter en dehors de tout entretien projeté (les professionnels de l'équipe assurant une permanence tous les après-midis), la nécessité de gérer les allers et venues nous a conduit à fonctionner par rendez-vous ne permettant plus la spontanéité de certaines demandes. Toutes les rencontres se programment et sont cadrées selon des protocoles (rendez-vous au service, visite à domicile). Bref ! la pratique d'accueil est calibrée dans le temps et dans l'espace.

Sur le même registre, les actions collectives ont dû être stoppées durant plusieurs mois, avant de trouver une adaptation pour quelques semaines, mais de nouveau interrompues à l'annonce du second confinement.

<sup>8</sup> Manhattan-Kaboul, Renaud et Axelle Red, 2002

Maintenir un accueil de qualité a été un des sujets récurrents lors de nos temps de supervision cette année. Chacun reconnaissant qu'il est important de faire équipe, de maintenir un cadre contenant et cohérent dans notre action collective afin d'assurer un accompagnement de qualité à destination des familles.

### **La dynamique d'équipe :**

Pour les professionnels (comme pour les usagers), se confiner, limiter ses relations sociales, respecter des gestes barrière, sont autant d'injonctions allant à contre-courant d'une volonté forte au sein du CHRS qui met en avant le travail en équipe (thème développé dans le rapport 2018). Une équipe, pour garder son unité sa dynamique a besoin de travailler en lien direct, de partager, d'échanger - aussi lors de temps informels - dans la spontanéité des moments vécus - bons ou difficiles – c'est ce qui fait le « vivre ensemble », cf. RA 2019.

L'année 2020 a mis à mal ces points cruciaux de la vie d'une équipe, d'autant plus au CHRS avec l'exiguïté des locaux qui a conduit à « **éparpiller par petits bouts, façon puzzle** »<sup>9</sup> les membres de l'équipe. Le collectif, qui apporte une « âme » à une équipe et permet une solidarité, a bien de la peine à lutter contre l'isolement induit par cette crise et sa gestion.

Heureusement, le maintien des espaces de réflexion, comme les réunions d'équipes, les conduites de projets et les supervisions a été assuré tout au long de l'année (sauf durant la période du premier confinement). Comme l'a écrit l'intervenante qui anime nos temps de supervision à l'occasion du rapport d'activité 2018, « La remise en question des pratiques contribue à dynamiser un processus d'équipe indispensable à sa cohésion et à garantir une qualité de l'accompagnement ». Il était primordial de maintenir ces espaces d'échanges, de réflexion, de débats, de remise en question pour dépasser la crise et se projeter vers un avenir possible.

S'organiser, communiquer ont été les maîtres mots pendant cette année, dans l'objectif de soigner la qualité et la continuité de l'accompagnement des familles, mais aussi dans l'objectif de nourrir l'esprit d'équipe.

### **L'exiguïté des locaux :**

Comme nous l'avons développé au fil des lignes précédentes, la crise sanitaire est venue exacerber nos propres faiblesses. Pour le CHRS l'exiguïté des locaux est le point faible devenu critique ! La crise sanitaire, accompagnée de ses nombreux protocoles, s'est avérée être un obstacle à la réalisation de notre mission d'accueil au

---

<sup>9</sup> Les Tontons flingueurs, Audiard, 1963

sein des locaux du 12 rue Brézin, à Roubaix.

En effet, depuis « quelques années » l'implantation historique du CHRS n'est plus adaptée à la taille de l'équipe et elle l'est d'autant moins aujourd'hui avec les précautions sanitaires liées à la Covid-19. L'exiguïté des locaux a conduit l'équipe de cadres à reconfigurer l'organisation et le fonctionnement du service, notamment en répartissant les professionnels dans des « bureaux annexes » afin de garantir à la fois la continuité de service et la sécurité sanitaire de tous. Cela a pu être possible rapidement à l'annonce du 1er dé-confinement grâce à l'hospitalité de nos partenaires : le collectif d'architectes Zerm (au couvent des Clarisses, situé quartier de l'Epeule), la Maison des Associations de Tourcoing et la Mairie de quartier ouest de Roubaix.

En septembre, nous avons réduit les extensions à une seule annexe (qui peut accueillir 3 professionnels et un espace de rendez-vous pour le public), en louant une surface de bureaux rue des arts, à deux pas de la rue Brézin.

Dans le même temps, nous avons repris les temps de réunions d'équipe, les conduites de projets ainsi que les supervisions dès le mois de mai. Elles se tiennent dans une des grandes salles de la maison des associations de Tourcoing ou dans le local rue des Arts en fonction du nombre de participants.

Au-delà de cette nouvelle implantation, l'aménagement des espaces dans le service a été obligatoire (secrétariat, salle du personnel, bureaux éducatifs), les circulations ont dû être repensées pour éviter le plus possible les espaces de croisement. L'entretien des locaux a également été revu pour assurer au minimum une fois par jour (tôt le matin) une désinfection complète des espaces de travail et d'accueil. La désinfection est devenue la responsabilité de chacun par des gestes simples comme l'aération des pièces après un accueil, la désinfection des surfaces de travail après chaque changement de poste ; des véhicules après chaque changement d'utilisateur.

Vous l'aurez compris, la crise sanitaire a rendu complexe l'activité de l'équipe du CHRS. Mais, paradoxalement elle a parfois été vécue comme une « parenthèse », permettant aux professionnels de revenir aux « fondamentaux » du travail social et de la relation d'accompagnement. Après un premier temps d'adaptation, nous avons choisi de ne plus la « subir » mais de la vivre comme une « expérience » porteuse d'espoirs.

« *Imagine un monde à refaire, autrement. Imagine un monde qu'on espère, qu'on attend !* »<sup>10</sup>

### **L'adaptation, l'inventivité, les projets :**

En effet, cette crise a accentué les difficultés des personnes accompagnées mais, elle a aussi permis l'acquisition de matériel -informatique, téléphonie mobile, clé 4G-, jusqu'alors impossible à budgétiser. Tout cela a favorisé le maintien du lien et la poursuite des missions d'accompagnement auprès des personnes accompagnées. Cela a permis de nouveaux moyens de communication avec les personnes (mail, sms, appel vidéo) et aussi parfois, l'accompagnement vers une montée en compétence vis-à-vis des outils numériques (utilisation d'une boîte mail, envoi d'une pièce jointe, remplir un formulaire en ligne) avec tout ce que cela comporte de difficulté et de « laissé sur le bord du chemin ».

D'autre part, nous avons pu bénéficier (grâce au travail de partenariat avec la DDSCS, les Fédérations, les Centres d'actions sociales) de dotation en matériel de protection pour les professionnels et les familles accompagnées (masques, gel-hydro alcoolique, gants, etc.) le tout gratuitement.

Comme nous le disons plus haut, la crise sanitaire a certes mis en lumière des difficultés pour les personnes hébergées, mais

aussi mis en exergue des zones d'incertitudes dans nos manières d'agir et de penser notre action au quotidien. Cette période a donc été propice à la redéfinition de certains de nos protocoles internes (les états des lieux, le suivi des interventions techniques dans les logements, le suivi des demandes techniques auprès des bailleurs). Cela nous a amenés à redéfinir les missions du référent logement.

La crise sanitaire a aussi révélé de nouveaux besoins. Afin de proposer des pistes d'actions, nous avons cherché et trouvé des partenaires spécialisés.

Malgré la crise, le CHRS a pu mettre en place des consultations avancées en partenariat avec le CSAPA la TRAME. Ainsi, nous avons pu proposer aux personnes hébergées un lien avec une infirmière formée à la prise en charge des conduites addictives. Les professionnels du service pourront quant à eux bénéficier d'une formation à la sensibilisation des conduites addictives en mars 2021.

La crise a accentué les difficultés d'accès à l'emploi et au logement pour les familles que nous accompagnons. Alors, pour continuer à faire au mieux et trouver des solutions, nous nous sommes engagés dans un nouveau partenariat avec l'Association « Les Talents Hauts ». Cette coopération nous permet de faire émerger plusieurs personnes accompagnées à ce dispositif

<sup>10</sup> Un Monde à refaire, David Hallyday, 2020.

qui favorise dans le même temps la recherche d'un emploi et un logement de droit commun.

La question de l'accès au logement cette année aura aussi abouti à une nouvelle convention de partenariat avec la banque Solidaire de l'Équipement (BSE) d'Emmaüs ouverte en septembre à Roubaix. Banque permettant aux ménages accédant au logement de s'équiper avec du matériel neuf à un moindre coût.

Enfin un nouveau projet concernant l'accès des jeunes au logement a été défendu par l'association auprès de la MEL, des services du département et de l'État dans le cadre des projets innovants et des stratégies nationales pauvreté et logement d'abord. Il a vu une issue favorable en décembre.

Cette période a révélé de nouveaux besoins notamment pour les familles avec enfants et les jeunes en formation. Lors du premier confinement les difficultés d'accès à un ordinateur, une imprimante, une connexion internet étaient très présentes. Grâce à notre partenariat avec l'association SolidarCité et la générosité de la société La Redoute, nous avons pu apporter une réponse à quelques personnes/familles grâce au don de 10 ordinateurs portables.

L'année 2020 a accéléré la généralisation de la dématérialisation d'un grand nombre de démarches quotidiennes, le centre d'hébergement a alors présenté (dans le cadre

de crédit de la stratégie pauvreté) avec d'autres associations du secteur de l'Accueil Hébergement Insertion (AHI) adhérents à la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) et Emmaüs Connect, un projet intégrant la question de l'utilisation et l'accès aux outils numériques au même titre que les axes de travail habituellement menés dans un accompagnement.

Enfin, et parce que la crise n'a pas tué toute perspective de vie culturelle, nous avons pu proposer une expérience inédite à plusieurs jeunes hébergés au CHRS en participant à un casting en vue du tournage d'un long métrage. Cela a permis de les mettre en situation « d'entretien de recrutement » face caméra !

## **Conclusion :**

Il a été important durant tout cette année de maintenir le lien malgré les contraintes, notamment lors du 1<sup>er</sup> confinement, apporter de l'aide, s'adapter aux directives, prendre des initiatives afin de ne pas seulement subir la situation.

Cela nous a permis de garder « autant que possible » l'esprit d'initiative, l'envie d'entreprendre, de porter des projets, si précieux à la mobilisation de l'équipe.

La Covid-19 aura engendré de nombreuses contraintes, aura stoppé subitement de nombreux projets, de nombreuses collaborations, mais l'équipe du CHRS aura su se montrer résiliente.

Si ce concept est devenu à la mode avec cette crise sanitaire, il n'en reste pas moins qu'il illustre bien la capacité du service de l'équipe à s'adapter face aux contraintes liées à cette crise sanitaire. Le bilan présenté dans les pages suivantes montre bien que l'activité s'est poursuivie, elle a su s'adapter à la réalité si particulière de cette année 2020.

## 1. HEBERGEMENT ET ACCES AU LOGEMENT

Au CHRS jeunes majeurs, tout comme au CHRS familles, au sein des logements relais ou dans le cadre des mesures d'accompagnement social lié au logement, l'équipe du « CHRS » a toujours pour mission d'accompagner des ménages en grande précarité (matérielle, économique et sociale), dont les parcours de vie sont souvent chaotiques.

Le projet d'accompagnement est essentiel, il permet de fixer avec les ménages des objectifs d'accompagnement adaptés. Ces objectifs sont régulièrement évalués. 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.

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. L'année 2020 a mis à l'épreuve cette mécanique de l'accompagnement qui se repose sur un lien entre résidents et éducateurs.

### 1) Accueil et hébergement d'urgence

**12 personnes ont été accompagnées durant l'année**

- **3 adultes isolés**
- **2 familles (4 adultes et 5 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.

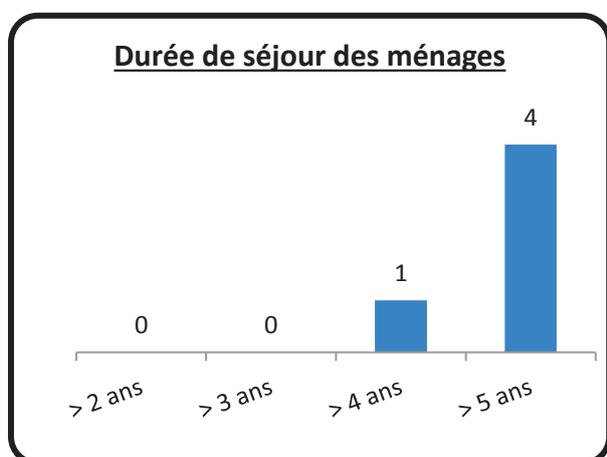
Pour cette année encore nous notons qu'il est compliqué d'accompagner des personnes qui n'ont accès à aucun droit, ne sont pas autorisées à travailler et dont les projets peuvent rester bloqués pendant des années. Leur vie est rythmée par les passages en préfecture très éprouvants pour eux, sources d'angoisse et de dépression parfois.

De plus, le contexte de cette année particulière aura eu pour effet de majorer les difficultés de certaines situations. C'est notamment le cas d'un homme isolé (hébergé depuis 6 ans) dont le parcours de vie traumatisant a généré des souffrances psychiques qu'il apaise par une consommation d'alcool régulière et en quantité. Son état de santé s'est dégradé progressivement pendant le 1er confinement et nous l'avons retrouvé dans une situation d'incurie en mai. Le manque de lien social a conduit ce monsieur tout doucement vers une absence d'élan de vie. Le travail de proximité mené par l'équipe a permis de raccrocher les wagons et d'éviter le pire.

Toutefois, il est des situations qui s'enkystent et pour lesquelles nous ne voyons plus d'issue possible. C'est dans ce cadre que cette année, nous avons été amenés à travailler la réorientation d'une famille avec qui la relation de confiance nécessaire au travail éducatif a été rompue (manque de transparence, dissimulation d'éléments et absence de mobilisation). Nous avons alerté la DDCS afin de signifier cette situation de blocage et dans l'intérêt de la famille trouver une solution de relais puisque leur accès au logement de droit commun n'est toujours pas possible.

De manière générale, les 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.

sont débloquées que temporairement, l'inexistence ou la faiblesse des ressources expliquent ce manque total de fluidité.



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. Les situations administratives bloquées, qui n'offrent pas d'ouverture de droits sociaux, ou qui ne se

## 2) CHRS Jeunes Majeurs

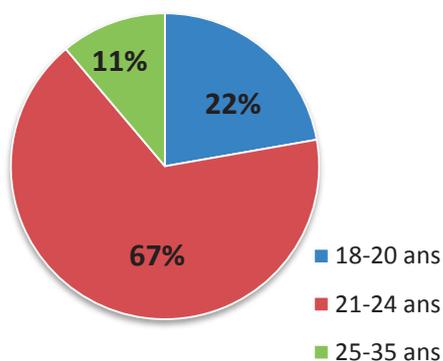
20 jeunes majeurs ont été accompagnés durant l'année

- 10 isolés (2 femmes – 8 hommes)
- 5 couples

9 jeunes majeurs sont entrés dans l'année

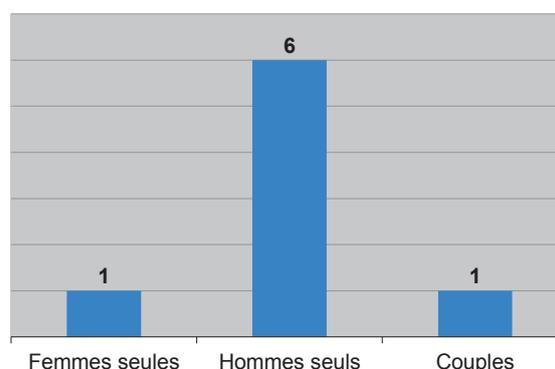
- 7 isolés (1 femme – 6 hommes)
- 1 couple

### Age des personnes à l'entrée



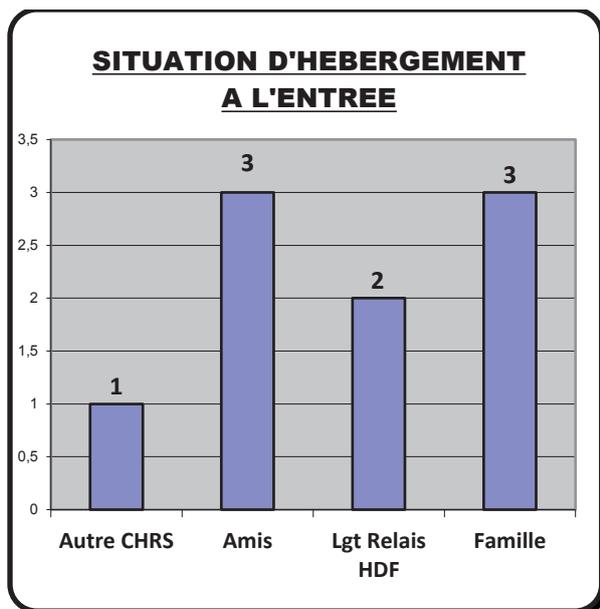
Le CHRS jeunes est habilité à accueillir des jeunes majeurs jusqu'à 35 ans. La tendance historique du Home des Flandres à se voir orienter des jeunes âgés de 18 à 24 ans se confirme cette année encore. Plus de  $\frac{3}{4}$  des jeunes orientés et accueillis cette année ont moins de 25 ans.

### 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.

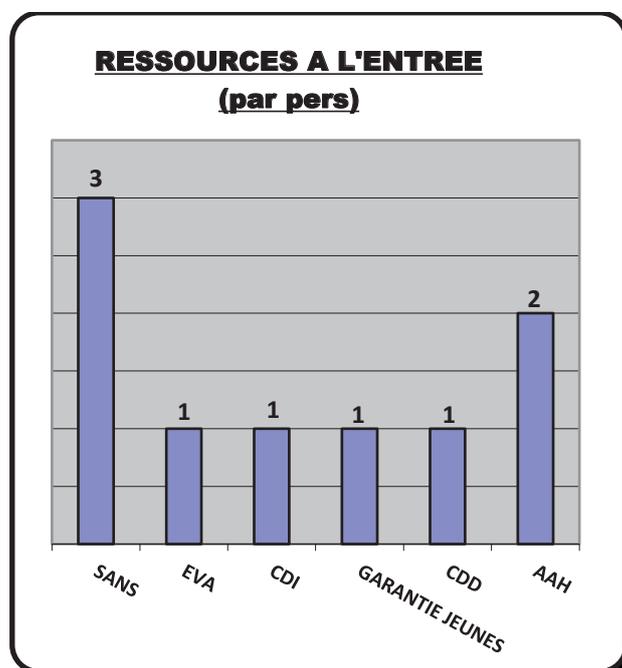
Depuis 2019, nous avons revu nos capacités d'accueil à la hausse pour les jeunes hommes isolés 6 places, contre 2 places pour femmes. Nous avons peu d'orientations de femmes et de nombreux refus en raison notamment de la cohabitation.



De manière globale, les jeunes accueillis en 2020 ont connu une rupture familiale et se sont retrouvés sans solution de logement. Pour les autres ils ont pu connaître un parcours en protection de l'enfance et après un retour en famille ou en hébergement chez des tiers, ils ont de nouveau vécu une rupture qui les a conduits vers le CHRS.

Pour cette année nous avons dû travailler une réorientation en interne pour 2 jeunes hommes isolés - déjà hébergés en logement relais -. Le premier a perdu son emploi pendant le confinement, il s'est retrouvé sans ressources. Pour le deuxième, c'est la situation administrative qui fait défaut. Tous deux se retrouvent stoppés dans leur projet d'accès au logement de droit commun, au moins pour quelques mois. Ils ont accepté notre proposition de logement en cohabitation. Enfin, nous avons accueilli un jeune homme (dans le cadre d'un switch cf. situation à la sortie) qui

ne parvenait pas à s'inscrire dans le projet d'un autre CHRS (France Horizon).

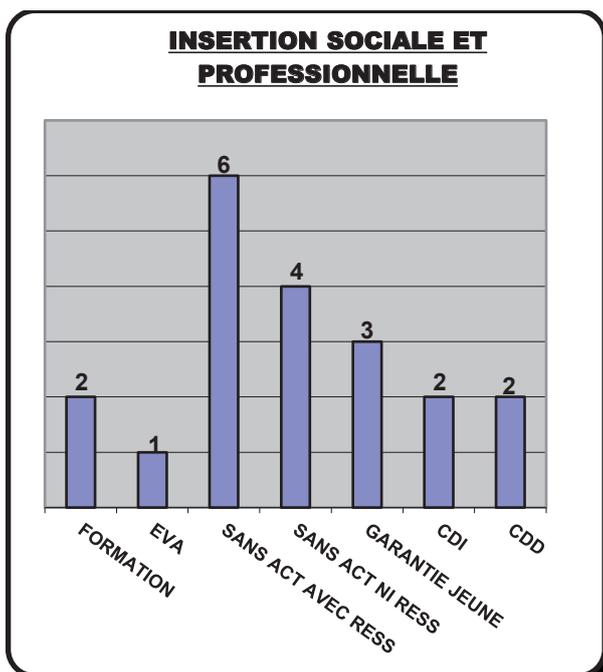


En 2020, seulement 6 des 9 jeunes avaient des ressources à leur arrivée. Le CHRS reste le seul dispositif permettant d'accueillir des personnes sans ressources. Une aide alimentaire est distribuée : 38 euros par semaine et par personne sous forme de tickets service (dont 10 euros en espèces). Cette somme reste modeste pour se nourrir et acheter des produits de première nécessité surtout en temps de Covid. En effet, le contexte sanitaire de cette année a nécessité de distribuer des aides supplémentaires même si dans l'ensemble les jeunes ont minimisé leur difficulté financière. Nous avons également distribué des masques fournis par la DDCS pour éviter des dépenses supplémentaires et nous avons pu doter certains d'entre-deux d'un ordinateur

portable (don de la société La Redoute) pour limiter les effets de l'isolement et éviter pour certain le décrochage scolaire.

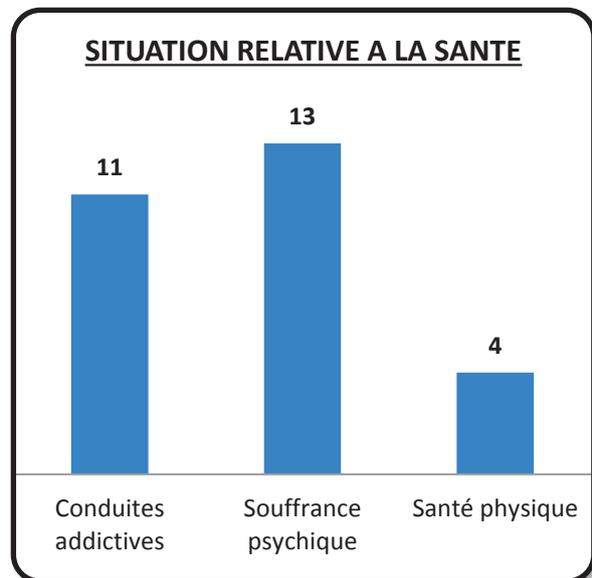
pour accéder à des ressources, ce qui la vide de son sens premier (accéder à l'emploi).

### Situation des 20 jeunes accompagnés



Pour cette année encore et plus que jamais, la problématique d'insertion professionnelle n'a pas été simple à travailler (arrêt de CDD, perte de job étudiant, difficulté pour trouver des stages...). Mais, elle reste un de nos objectifs prioritaires.

Toutefois, 10 des 20 jeunes accompagnés se sont engagés dans une démarche d'insertion professionnelle et/ou scolaire (2 en CDI, 2 en CDD, 2 en formation, 1 a repris sa scolarité au lycée) et 3 en Garantie Jeune, surtout investie



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

Là encore, le contexte sanitaire a des répercussions que nous ne sommes pas encore en capacité de mesurer pour tous les jeunes accompagnés. Il est évident que la crise a im-

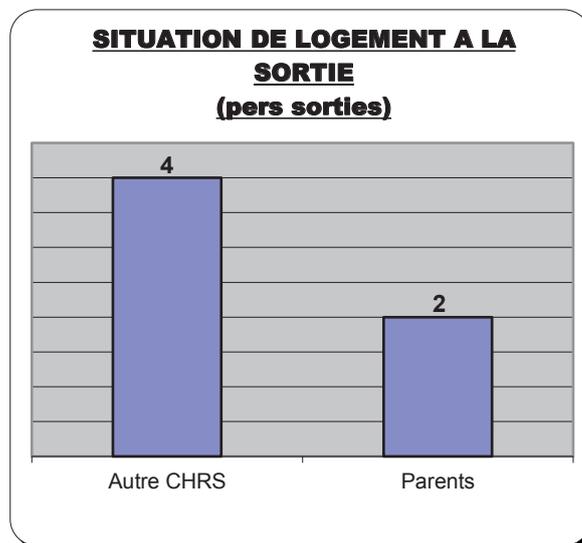
facté la santé psychique de jeunes pour lesquels nous n'avons pas évalué de difficulté en amont. Pour beaucoup, elle a majoré des conduites addictives préexistantes (essentiellement cannabis, alcool, médicaments, nourriture, écrans, jeux d'argent, achat en ligne). Rares sont ceux qui sont effectivement engagés dans une démarche de soins.

Nous émettons l'hypothèse que les difficultés rencontrées pour mener à bien les projets d'accompagnement sont à mettre en lien avec le cumul des difficultés rencontrées. Alors, pour rester à l'écoute des souffrances exprimées ou observées, nous maintenons les actions engagées avec les CMP, les services de PMI, les hôpitaux, les médecins et pharmaciens de ville, l'équipe mobile de la Ravaude (intervention d'une psychologue). Et nouveauté pour 2020, nous avons conventionné avec le CSAPA la Trame (intervention d'une infirmière) pour proposer des consultations avancées en addictologie, au sein du CHRS.

Plusieurs jeunes ont accepté de rencontrer au moins une fois soit la psychologue ou l'infirmière.

## 6 jeunes sont sortis dans l'année

- 2 isolés
- 2 couples



Pour cette année 2020, nous n'avons effectué aucune sortie vers un logement de droit commun pour les 6 jeunes qui ont quitté le CHRS. Mais contrairement aux autres années, nous notons que cela n'est pas dû à l'absence de ressources stables, mais correspond aux besoins ou envies des jeunes. En effet, 2 jeunes ont quitté le CHRS pour retourner vivre au domicile du père de Madame. Ce dernier étant malade, ils ont fait le choix de vivre avec lui afin de s'en occuper.

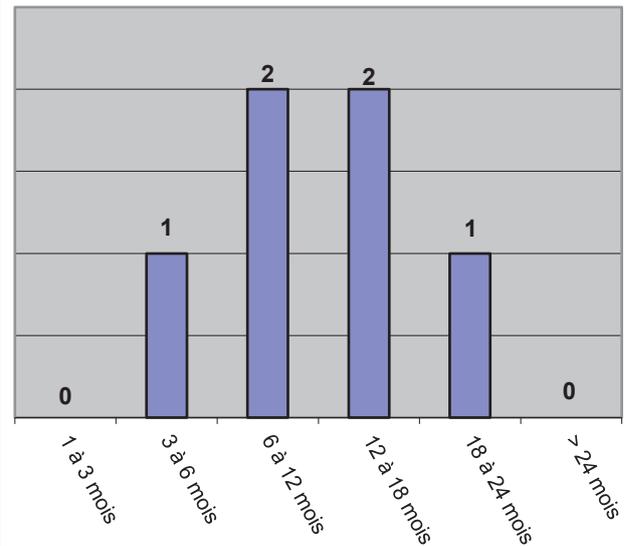
Pour les 4 autres jeunes nous avons travaillé des projets de réorientation. Le premier pour un jeune homme hébergé au CHRS depuis 3 ans dont l'état de santé mentale nécessitait une prise en charge spécifique -que notre CHRS ne permet pas-. Avec l'aide du SIAO,

l'équipe a élaboré pas-à-pas avec ce jeune les étapes d'une réorientation nécessaire vers le CHRS AGORA. Au sortir du 1<sup>er</sup> confinement, le passage de relai s'est opéré en inter-établissements... Monsieur est toujours dans son nouveau lieu de vie et il revient nous saluer régulièrement.

Le deuxième, pour un jeune couple qui a fait le projet d'avoir un enfant. Leur situation de handicap mental nous a amenés à coordonner avec les partenaires déjà identifiés (Curateur de Madame, référent en insertion professionnelle de l'ESAT de Monsieur) puis avec des partenaires spécialisés (service SAAPA des Papillons Blancs service PMI et SSD de l'UT-PAS, équipe du CHRS Cap Ferret). Le jeune couple a pu intégrer le nouveau lieu d'hébergement après l'accouchement de Madame en avril.

Enfin, nous avons dû solliciter le SIAO pour procéder à un « Switch » pour trouver une solution d'urgence pour un jeune homme qui avait un comportement inadapté à la vie en cohabitation dans notre service.

### **DUREE DE SEJOUR (pers sorties)**

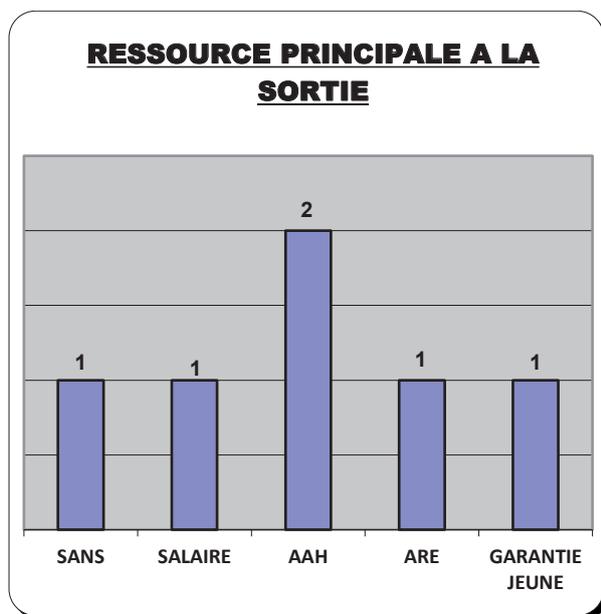


En 2020, la durée de séjour reste stable par rapport à 2019. Il est évident que la situation de crise exceptionnelle, que nous avons connue, n'a pas favorisé les sorties, elle a parfois même créé des ruptures dans certains accompagnements.

De manière générale les durées de séjour sont plus souvent comprises entre 6 et 18 mois, c'est le temps nécessaire pour établir le lien qui sera indispensable au travail de coopération entre l'équipe et la personne hébergée pour élaborer et mettre en œuvre son projet. Les séjours courts (- de 6 mois) un cette année, reflètent le plus souvent des situations complexes (ici un jeune homme sortant de prison ayant eu un parcours en protection de l'enfance, présentant une addiction aux stupéfiants), qui demandent un étayage important et impossible à mettre en place sans l'adhésion de l'intéressé. Dans cette situation particulièrement, le jeune homme n'était pas dans cette

dynamique et le confinement ne nous a pas permis d'être aussi présent que nécessaire, mais nous avons tout de même pu travailler une réorientation en urgence.

de vie de chacun et notamment pour l'accès au logement.

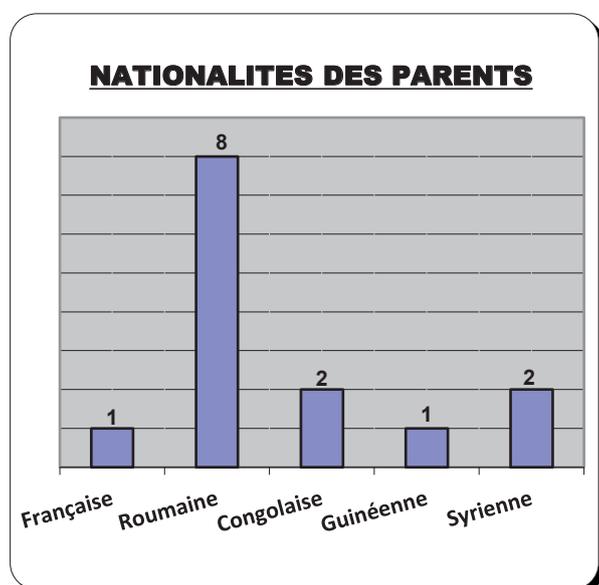


En 2020, 5 des 6 personnes sorties avaient des ressources. Il s'agit notamment des 5 personnes pour lesquelles une réorientation a pu être travaillée. Pour le jeune couple (qui est retourné auprès du père de Madame) il s'agit d'ARE pour Monsieur et de la garantie jeune pour Madame. Pour l'autre couple (futurs parents) il s'agit de l'AAH pour Madame et du salaire pour Monsieur (travail en ESAT). Enfin pour le jeune homme réorienté vers le CHRS AGORA, il s'agit également de l'AAH. Là encore, nous observons que l'accompagnement éducatif permet de procéder à l'ouverture des droits qui seront utiles pour la suite du projet

### 3) CHRS Familles

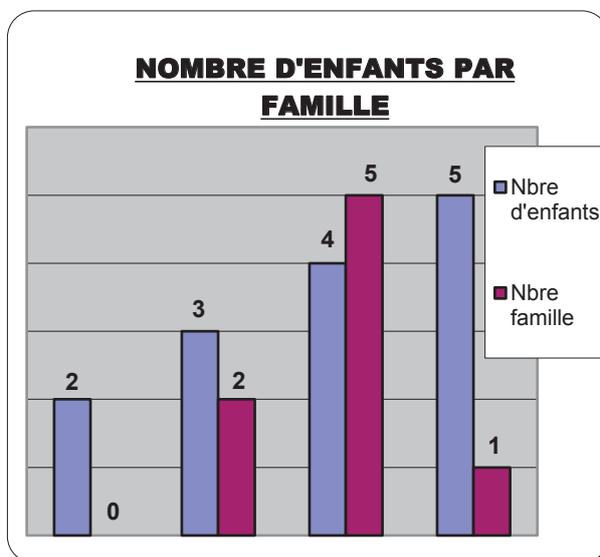
8 familles soit 45 personnes ont été accompagnées durant l'année

- 6 couples
- 2 mères isolées
- 31 enfants



Ce tableau reprend les nationalités des parents accompagnés au courant de l'année 2020. Depuis, plusieurs années, nous observons que les familles roumaines sont plus représentées car, leur statut de « ressortissants européens » ne leur permet d'ouvrir des droits au séjour et aux prestations sociales qu'à condition de justifier d'une activité rémunérée, permettant d'assurer la subsistance de leur famille. De fait, les ruptures d'emploi peuvent compromettre l'équilibre budgétaire (par la

suppression des prestations familiales), et retarder leur projet d'accès au logement de droit commun.

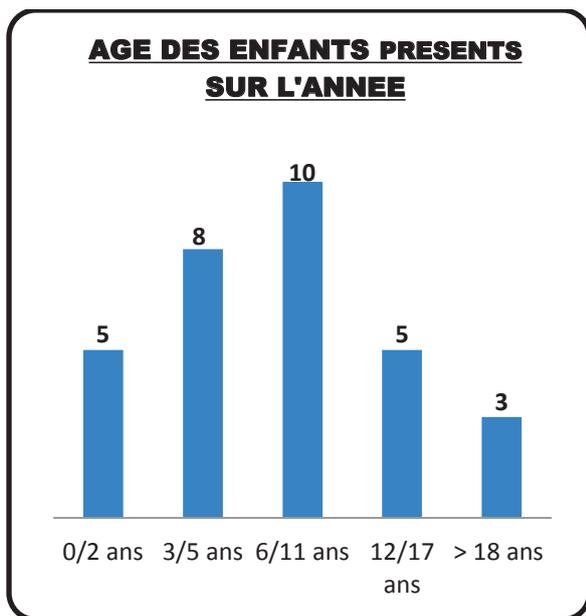


Nos lieux d'hébergement sont essentiellement des appartements T3 avec deux chambres et sont donc plus adaptés à accueillir des familles avec 2 ou 3 enfants maximum. Nous avons également 1 maison et 1 appartement avec 3 chambres pour des familles avec 4 ou 5 enfants. Evidemment, les orientations du SIAO doivent tenir compte de ces typologies.

Cependant, pour cette année encore, la quasi-totalité des familles hébergées a 3 enfants ou plus (4 voire 5). Pour ces familles les relogements seront plus longs, même lorsqu'elles ont une situation administrative et financière permettant l'accès au logement. Cela est dû à la rareté des logements de grande typologie. 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, 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...).

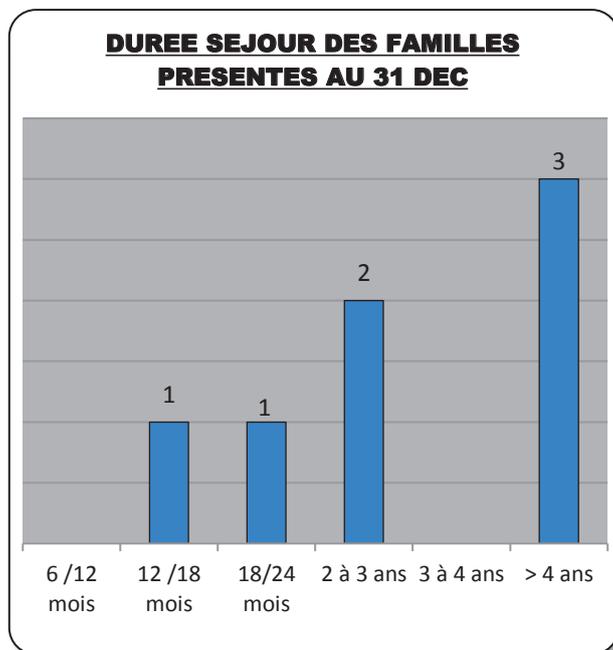
En 2020 nous avons enregistré 3 naissances au CHRS. Cela est à mettre en lien avec la durée des hébergements qui s'allonge et nous conduit à des situations de sur-occupation dans les logements que nous proposons aux familles.



La quasi-totalité des parents ont moins de 35 ans et sont les parents de jeunes, voire très jeunes enfants (13 enfants ont moins de 6 ans, dont 5 qui ont moins de 2 ans). Nous avons également maintenant 3 enfants devenus majeurs durant la période d'hébergement de leurs parents.

Mais, cette année plus que d'ordinaire, en raison de la crise sanitaire, nous avons été confrontés à des difficultés liées à la sur-occupation dans les lieux de vie mis à disposition. En effet, le confinement, l'arrêt de la scolarité ajouté aux diverses restrictions de sorties ont

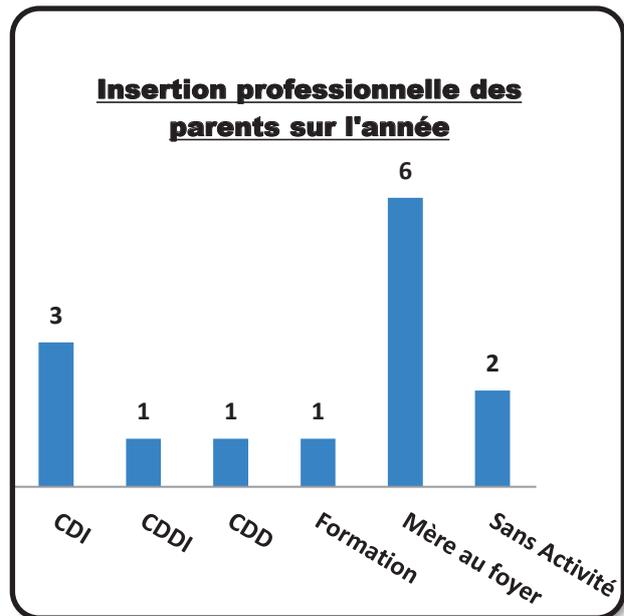
été autant de facteurs aggravants, qui ont impactés la qualité de vie des familles déjà en grande précarité (promiscuité, absence d'intimité, troubles du voisinage, violence intrafamiliale...).



Comme en 2019, nous observons que le délai d'hébergement a tendance à s'allonger, 5 familles sur 7 sont présentes depuis plus de 24 mois (dont 3 depuis plus de 4 ans). Nous ne pouvons pas ignorer les effets de la pandémie Covid-19, mais il ne s'agit pas que de cela. L'équipe du CHRS observe que les situations sont de plus en plus complexes à accompagner, notamment parce que les démarches sont de plus en plus abstraites pour les personnes. Elles se sentent dépossédées de leur projet ou pas capables de gérer, car tout se fait de manière dématérialisée (ouverture et actualisation des droits, demande de logement social, déclaration d'impôts, prise de rendez-vous avec les services instructeurs...). Nous voyons dans cet état de fait un retour en arrière pour certaines personnes qui se désresponsabilisent peu à peu et s'en remettent en-

tièrement aux professionnels pour gérer et anticiper les démarches à faire. Cela va à l'encontre de notre projet de service. L'équipe a dû se mobiliser pour trouver de nouvelles façons de faire pour garantir une prise en charge adaptée (aux niveaux de compréhension de chacun) afin d'éviter des décisions « coupe-ret » qui viennent sanctionner le plus souvent une impossibilité à faire seul. Notre constat est assez brutal : « plus la situation des personnes est précaire, plus il y a de démarches à réaliser pour maintenir des droits ouverts et plus les conséquences sont lourdes si elles ne sont pas faites à temps ! ».

Mais il arrive aussi que nous soyons confrontés à nos limites. Dans l'intérêt des personnes nous devons acter qu'une fin de prise en charge est préférable à une situation de maintien qui ne mène à rien. En 2020, nous avons dû signifier une réorientation via le SIAO pour une mère isolée hébergée depuis plus de 4 ans. Nous avons tenté à plusieurs reprises de la remobiliser. Nous avons temporisé malgré une absence totale de collaboration. Nous l'avons alertée et lui avons partagé nos inquiétudes (concernant ses difficultés de gestion du budget, entretien du lieu de vie...) Nous lui avons indiqué que nous sollicitons une demande d'Accompagnement à la Gestion du Budget Familiale (AGBF) en lien avec les services qui l'accompagnent dans ses difficultés liées à l'exercice de ses fonctions parentales. Enfin, voyant que rien ne faisait réagir Madame, nous lui avons indiqué que la demande de renouvellement adressée tous les 6 mois à la DDCS était l'occasion de remettre en cause cet hébergement (madame a signé la fiche DDCS). En collaboration avec les services de la DDCS (le directeur départemental de la DDCS ayant adressé un courrier à cette dame), une pression a été exercée auprès de cette dame qui a su se mobiliser et trouver une solution pour fin janvier 2021.



L'accès à l'emploi reste un problème crucial pour les familles accueillies au CHRS et pour essayer de majorer leurs chances, nous avons choisi de participer à un projet collaboratif mené par l'Association « Les Talents Hauts ». Ce dispositif vise un accès concomitant au travail et au logement. Les partenaires associés (les acteurs de l'insertion professionnelle, les bailleurs publics et nous sur le volet de l'accompagnement social et éducatif) essaient d'avancer de concert pour proposer un logement et un emploi sur un même territoire afin de pérenniser l'insertion sociale.

En 2020 toutes les familles accueillies au CHRS ont des situations administratives qui les autorisent à travailler. Pour autant, seulement 6 personnes sur 18 sont en activité/ formation.

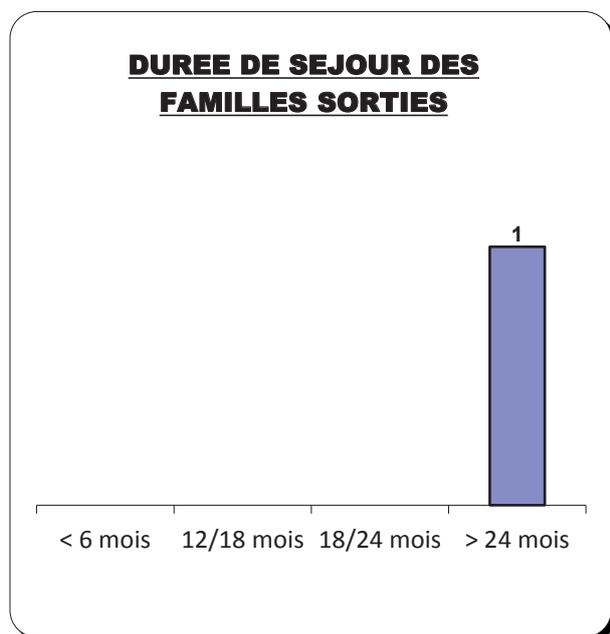
Nous avons identifié plusieurs freins à l'insertion professionnelle : le fait d'être mère d'une famille nombreuse ; la non reconnaissance des qualifications/diplômes ; la barrière de la langue ; la nécessité de trouver un mode de garde pour un parent isolé ; le problème de la mobilité ; l'absence de qualification ; le fait de n'avoir jamais travaillé ; des difficultés liées au

savoir-être ; la réalité de l'emploi sur notre territoire et pour cette année la crise sanitaire !

Les familles où aucune activité n'est exercée peuvent percevoir le RSA ou être sans aucune ressource lorsqu'elles sont étrangères et ne peuvent justifier d'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 ressources ne peuvent donc compter que sur l'aide alimentaire que nous leur versons sous forme de tickets-service et sur d'autres aides plus ponctuelles des associations caritatives.

Nous n'avons fait aucun nouvel accueil, car nous avons dû résilier le bail du logement libéré par la famille sortie vers Soliha. En effet ce logement se trouvait dans une barre de logement du bailleur LMH qui fait partie d'un projet de démolition. Nous avons conventionné avec LMH pour un nouveau logement T3 en janvier 2021.

### 1 famille sortie (1 couple, 4 enfants)



En 2020, nous n'avons enregistré que peu de mouvement sur le dispositif. Une sortie, pour une famille qui a trouvé une solution de logement grâce au travail partenarial avec SOLIHA. Une entrée (1 homme) qui s'est mis en couple avec une femme déjà présente dans notre structure.

## 2. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

"L'accompagnement social lié au logement" concerne toutes les mesures accès et maintien selon le nouveau Règlement Intérieur (RI) du Fond Solidarité Logement (FSL) qu'elles soient associées ou non à un passage en Logement Relais.

A noter qu'en 2020 cela a également concerné un accompagnement mené dans le cadre d'une convention avec le bailleur VILOGIA.

Nous intervenons auprès des ménages du territoire de Roubaix-Tourcoing dans le cadre d'une convention passée avec **le FSL** (sous l'autorité compétente de la Métropole Européenne de LILLE). Nous réalisons des accompagnements auprès de familles, personnes isolées, mais aussi de façon spécifique auprès des 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, que ceux directement liés au logement, 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.

En 2020 (et ce malgré la crise sanitaire), nous avons reçu 205 personnes -sur orientations de la MEL, des partenaires du territoire ou en demande directe- pour réaliser des diagnostics. Nous avons engagé 82 accompagnements.

Nous enregistrons 31 diagnostics non aboutis (refus de la personne ou impossibilité de les rencontrer).

**82 ménages ont été accompagnés durant l'année tous modules FSL confondus (selon la nouvelle désignation du RI FSL 2020 :**

- **44 ménages en accès classique**
- **31 ménages en maintien classique**
- **7 ménages en accès logement des jeunes.**

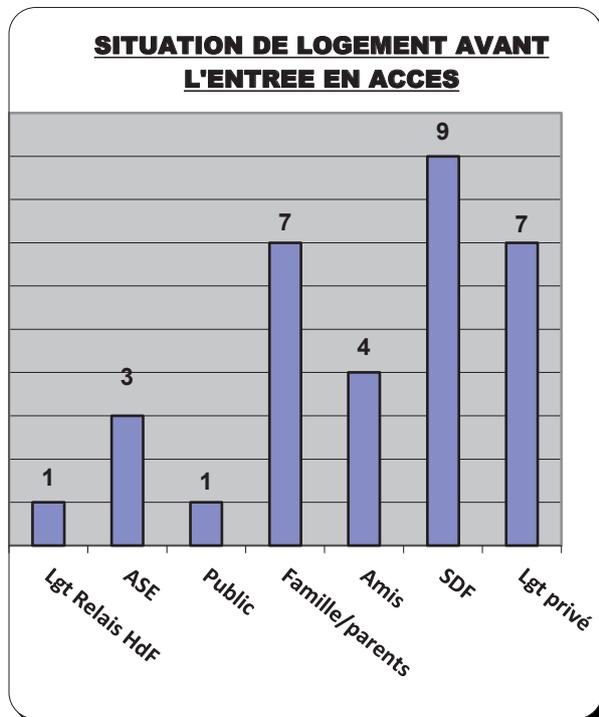
Soit au total 83 adultes ou jeunes majeurs (39 isolés sans enfants ; 6 couples sans enfants ; 14 familles monoparentales ; 9 couples avec enfants) accompagnés de 48 enfants.

### Les nouveaux accompagnements FSL en 2020 :

Sur les 82 ménages accompagnés, 33 sont entrés dans l'année en accompagnement à l'accès, 22 sont entrés dans l'année en accompagnement au maintien (parfois après une mesure accès) et 6 en mesure logement des jeunes (accès).

Pour l'année 2020 nous avons dû intégrer les modifications du RI FSL à savoir : la modularité de l'intensité des accompagnements, qui varie en fonction du nombre de rencontres avec le ménage accompagné. La possibilité d'interrompre ou changer de mesure en fonction des besoins repérés dans le respect des

règles fixées par le RI du FSL. Cela a nécessité la mise en place de nouveaux outils de gestion et de suivi des mesures.



Sur ce graphique n'apparaissent que les accompagnements à l'accès démarrés en 2020 soit **33 ménages**.

Sur ce total 24 étaient sans solution de logement (SDF, hébergement précaire) ; 8 étaient locataires en titres (7 parc privé / 1 parc public) ; 3 sortants de dispositifs institutionnels (ASE) et 1 en logement relais (arrivé en situation d'emploi, Monsieur était hors critères ressources, suite à la perte de son emploi d'insertion nous avons pu solliciter un accompagnement social lié au logement).

Concernant les 7 ménages en situation de logement, les problématiques varient en fonction du parc du logement. Dans le privé, il est question de l'inadaptation du loyer au regard des ressources, ce qui parfois conduit à des situations d'expulsion locative, mais aussi des

habitats dégradés (indécence avérée à la limite de l'insalubrité). Dans le parc public, il s'agit de la situation d'une mère isolée qui se trouve confrontée à des violences et menaces d'une voisine. Madame a fait une demande de mutation auprès de son bailleur, mais voilà plus de 7 ans qu'elle est sans proposition de relogement. Avec notre soutien elle a alerté le bailleur, ainsi que les services de la Mairie de son quartier afin de faire connaître son calvaire quotidien et des troubles que cela occasionne pour elle et ses enfants.

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

**34 adultes et 15 enfants ont été accompagnés en logement relais au cours de l'année :**

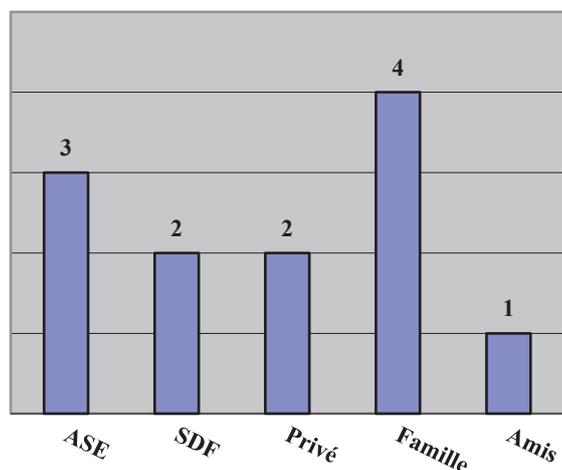
- **18 personnes isolées**
- **6 familles monoparentales**
- **1 couple sans enfant**
- **4 couples avec enfants**

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 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.

**12 nouvelles personnes adultes entrées en logement relais en 2020.**

#### AVANT LE LOGEMENT RELAIS



3 des 12 personnes arrivées en Logement Relais venaient de structures de la protection de l'enfance (le Gîte, la Sprene, Temps de Vie). Les jeunes majeurs étaient arrivés au terme

de leur prise en charge et menacés d'une sortie sèche.

Au regard du contexte départemental et des directives nationales concernant la fin d'accueil des jeunes majeurs, le Home des Flandres a mené un travail d'information à destination des jeunes en relation étroite avec la direction Territoriale de Roubaix/Tourcoing et le Service Départemental d'Orientation des Mineurs Non Accompagnés (SDOMNA).

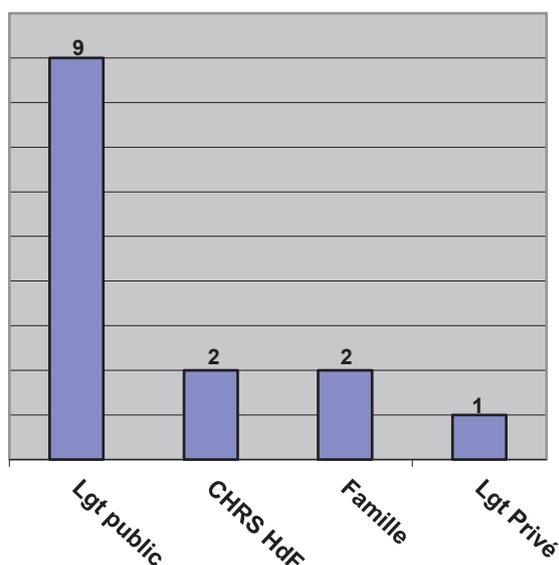
Les 2 personnes sans domicile fixe dormaient dans leur voiture.

Les 2 personnes qui venaient du parc privé (1 couple), vivaient dans un logement indécent, le maintien dans le logement n'était pas possible et les conditions étaient telles que leur hébergement était devenu indispensable afin de travailler leur projet de relogement dans de bonnes conditions.

Enfin, pour les 5 personnes qui venaient d'un hébergement en famille/chez des amis, la cohabitation était devenue difficile du fait du nombre des personnes hébergées (familles avec enfants) au regard de la typologie des logements (sur occupation).

**14 personnes adultes sorties du logement relais en 2020, soit 10 ménages.**

### APRES LE LOGEMENT RELAIS



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 Plan Départemental d'Accès au Logement et à l'Hébergement pour le Public Défavorisé (PDALHPD), être accompagné par notre équipe dans le cadre d'un logement temporaire quasi-autonome, la possibilité de prendre le temps d'être prêt, constituent un vrai confort et une sécurité pour des personnes qui ont connu auparavant des situations de stress et d'urgence. Cette sécurité permet de construire le projet logement et de le voir aboutir.

L'année 2020 (malgré un contexte difficile) a permis de voir aboutir 10 projets d'accès au logement.

Cette année nous n'avons aucune sortie sans solution d'hébergement ou de logement contrairement aux années précédentes

**21 relogements dans l'année sur l'ensemble des accompagnements FSL (mesure d'accompagnement simple + mesures associées à un logement relais) :**

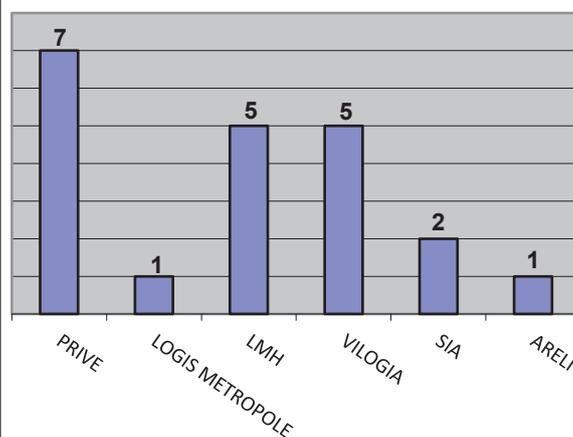
Pour l'année 2020, nous observons un taux de relogement de 14 dans le parc social et 7 dans le privé.

Il est évident que la période d'interruption du 1<sup>er</sup> confinement a passablement retardé l'accès au logement de nombreux ménages accompagnés par nos soins. D'ailleurs la quasi-totalité des relogements est intervenue sur le deuxième semestre 2020.

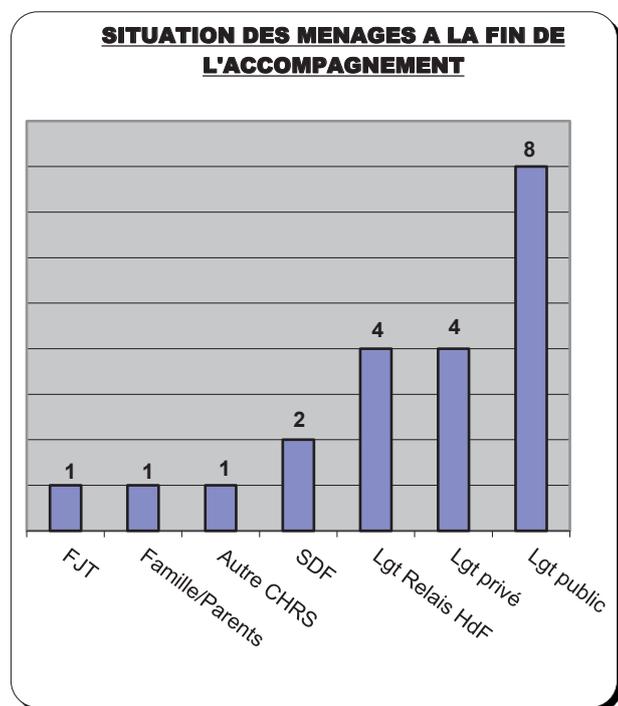
L'année 2021 devrait également commencer avec un nombre plus important de relogement. D'autre part, nous notons que l'arrêt brutal du projet, « 1 job / 1 logement » -conduit en partenariat avec Notre Logis- a marqué un coup d'arrêt net au relogement avec ce bailleur.

Sur les 21 relogements, 10 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.

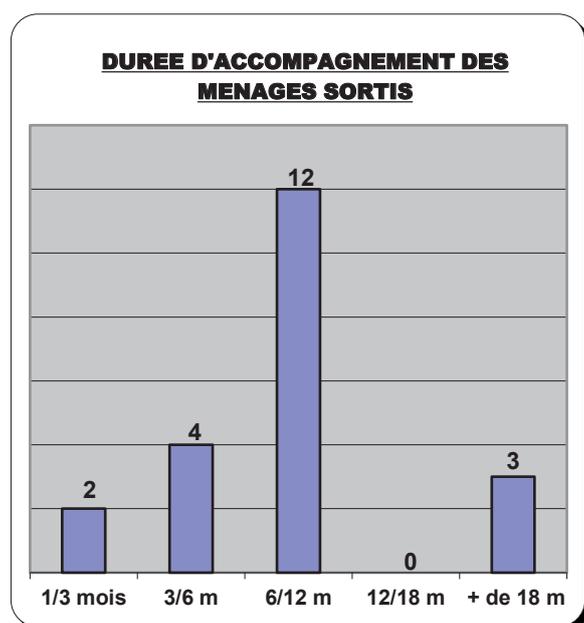
### RELOGEMENT DES MENAGES



## 21 accompagnements en FSL accès ont pris fin durant l'année



Nous observons pour cette année encore, que les sorties vers un logement de droit commun dans le parc public se font suite à une inscription sur SYPLO (public prioritaire au relogement).



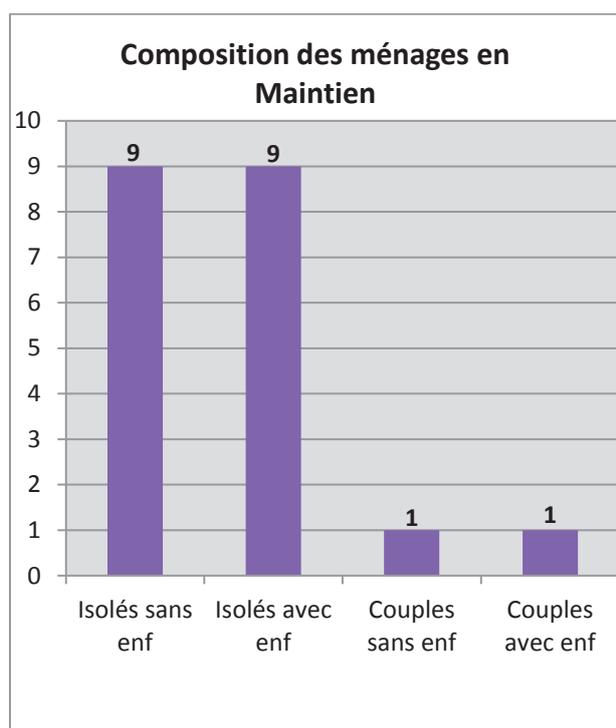
Depuis janvier 2020 l'accompagnement FSL accès est fixé à 12 mois non renouvelable. C'est la durée la plus fréquente des accompagnements que nous menons. Ce délai est adapté pour la majorité des ménages que nous orientons vers ce dispositif, car nous avons préalablement évalué les prérequis nécessaires à l'accès au logement de droit commun. Ces ménages doivent consolider leur mode d'habiter, ou stabiliser leur situation administrative ou budgétaire. Toutefois, il arrive qu'un incident de parcours allonge de plusieurs mois la durée d'accompagnement (pour 3 ménages). Nous avons alors fait le choix de les maintenir en logement relais bien que l'accompagnement à la recherche de logement n'ait pas abouti et que le ménage ne pouvait pas bénéficier d'un renouvellement d'un accompagnement dans le cadre du FSL du fait des critères de ressources.

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 bien des personnes qui ont bénéficié auparavant d'une autre forme d'accompagnement (en CHRS par exemple) et aboutissent en quelques mois au logement public.

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.

### 31 Accompagnements au maintien dans le logement, réalisés en 2020 :

Sur ces 31 accompagnements au maintien 9 avaient débutés en 2019 et nous en avons démarrés 22 en 2020



Le graphique ci-dessus fait état des compositions familiales de l'ensemble des ménages accompagnés en 2020. Sur ces 31 ménages on dénombre toujours une forte proportion de personnes isolées sans enfant, puis de couples sans enfant et de familles monoparentales. Les difficultés sont aggravées pour ces parents isolés (le plus souvent des femmes) avec leurs enfants ; cette catégorie de public est tout particulièrement exposée au risque de basculer dans une situation d'exclusion.

**Pour 25 ménages l'accompagnement a pris fin en 2020.** Les actions menées ont le plus souvent trait à l'apurement des dettes, mise en place de la mensualisation pour les factures de fluides, mobilisation des aides légales (FSL maintien) et/ ou complémentaires (APFP, caisse de retraite). Mais aussi un travail de réorientation vers un bailleur social ou une demande de mutation pour une typologie plus adaptée à la situation actuelle.

### Actions d'aide au maintien dans le logement, hors FSL : Un partenariat privilégié avec VILOGIA

Dans le cadre d'une convention signée avec le bailleur public VILOGIA et ce depuis 2017 nous intervenons auprès de ses locataires en grande difficultés. Malheureusement cette année, avec les contraintes de la Covid-19, nous n'avons pu accompagner qu'un seul ménage

La mise en œuvre de l'accompagnement 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 renouvelable.

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, des personnes en difficulté psychique et sans accompagnement médico-psychologique. L'espace d'intervention nous paraît immense, mais les perspectives de financement sont ténues.

### 3. EVENEMENTIEL CHRS

#### LA VIE AU CHRS

Habituellement des actions d'ouverture culturelle et des rencontres festives ou ludiques émaillent 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. Cette année ces temps collectifs n'ont vu que très peu le jour.

**Le pot du 28 janvier 2020** pour célébrer la nouvelle année a rassemblé jeunes et familles accueillis au CHRS, en logement relais, ou accompagnés dans le cadre du FSL. A cette occasion un atelier de préparations culinaires est proposé aux volontaires.

**Des ateliers de cuisine ou de pâtisserie** ont été animés en fonction des restrictions liées aux gestes barrières au moment de la distribution hebdomadaire de l'aide alimentaire : crêpes, gaufres, pâtisseries, soupes... Ils ont toujours été menés en collectif très restreint.

Les sorties culturelles (spectacle d'humoriste, de danse, opéra, ligue d'improvisation, cinéma...) habituellement possibles grâce à l'opération **Crédits Loisirs** de la Mission Locale de Lille n'ont pas pu avoir lieu cette année.

**1 Sortie bowling** a été possible cet été.

**La fête de fin d'année** habituellement organisée en **Décembre** rassemblant une cinquantaine de personnes (essentiellement des familles) afin d'assister à un spectacle proposé, suivi d'un goûter de Noël confectionné par l'équipe, et la distribution de cadeaux du Père Noël n'a pas pu avoir lieu cette année. La fin d'année a été l'occasion d'offrir tout de même aux adultes hébergés, deux paniers « douceur » (un alimentaire et un autre de produits de toilette) ainsi qu'une mallette d'outils, et aux enfants des jouets.

#### LA VIE INSTITUTIONNELLE

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

Participation aux instances transversales du Home des Flandres d'une éducatrice, au Comité Technique Vie Vas.

Participation de la secrétaire à l'atelier Réflexion Ethique sur le Vivre Ensemble (R.E.V.E).

Participation d'un éducateur à la démarche Osons Réfléchir le Tri et l'Impact sur l'Environnement (Ortie).

Poursuite d'une formation qualifiante « conseil conjugal et familial » avec le Planning Familial de Lille, pour une éducatrice spécialisée.

## LE PERSONNEL

Arrivée le 1<sup>er</sup> février 2020 d'Anne-Claude FEUILLET éducatrice spécialisée (auparavant au service Reliance).

Départ en retraite d'Edith SEURON, éducatrice spécialisée le 1<sup>er</sup> mars.

## LE TRAVAIL EN PARTENARIAT

Le Home des Flandres est administrateur de la Coordination Mobile d'Accueil et d'Orientation (CMAO) 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).

Participation aux réunions de régulation inter-établissement.

Participation aux commissions techniques, sociales et plénières du **FSL** sur la **MEL**.

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

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 emploi un toit » avec l'association « Les talents Hauts » et la plateforme insertion du Département pour des bénéficiaires du RSA.

Participation aux différentes instances de la CMAO et du SIAO (commissions – insertion pour les isolés, les couples et les familles).

Participation aux instances de la FAS : Commissions (migrants, habitat, hébergement, addiction et précarité). Réunion des directeurs de l'arrondissement de la MEL.

Le projet d'un Accompagnement Renforcé pour un Accès Durable au Logement pour les jeunes sortant des dispositifs de l'ASE (ARA-DuL) a conduit le CHRS à développer les relations partenariales avec certains bailleurs, avec l'unité logement de la MEL, les services jeunesse du département.

Une convention de partenariat a été signée en 2020 avec le CSAPA La Trame de l'association ANPAA permettant la mise en place de consultations avancées au sein du CHRS d'une infirmière du centre de soins.

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

Expression des résidents : Groupes d'expression les 18 février et un questionnaire le 13 mai. D'autres groupes programmés se sont trouvés annulés à cause des confinements ou gestes barrières strictes.

Il n'y a pas eu de réunions d'accueil pour les nouveaux arrivants comme cela est le cas habituellement chaque trimestre.



Accueillir  
et  
Accompagner