

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

RAPPORT D'ACTIVITE 2019

Quand le « vivre ensemble » ne va pas de soi

Le rapport d'activité 2018 du CHRS s'attardait sur la thématique de l'équipe, à l'orée de 3 départs en retraite de professionnelles (dont la cheffe de service) et l'arrivée récente du directeur (décembre 2018). En 2019 le vivre ensemble est le thème retenu. Il concerne bien évidemment les personnes que nous accompagnons, mais ce relatif renouvellement de l'équipe conduit cette dernière à s'en saisir également.

Vous pourrez lire ci-après que « Vivre ensemble ne va pas de soi. Cela s'apprend et ce n'est pas facile. Vivre ensemble signifie se supporter, s'entraider, se respecter, se comprendre ». Cet apprentissage est d'actualité au sein de l'équipe, suite au recrutement d'une nouvelle cheffe de service et de 2 nouveaux travailleurs sociaux en 1 an. L'accueil, l'accompagnement durant les premières semaines ont permis une intégration progressive au sein de l'équipe. La notion d'accueil au Home des Flandres est une valeur forte qui s'applique aux personnes accompagnées et tout autant aux professionnels.

« ...se supporter, s'entraider, se respecter, se comprendre... » sont constamment au travail, notamment lors des séances de supervision institutionnelle. C'est à ce prix de constantes réflexions sur nos postures, que nous pouvons interroger notre relation aux ménages accompagnés et que nous pouvons aborder avec les personnes cette question du vivre ensemble.

Les personnes accueillies vivent des situations de précarité qui représentent des barrières à leur développement personnel. Même si les ressources de ces ménages doivent être recherchées, l'équipe de professionnels du CHRS constate que les attentes de la société envers ces personnes, en terme de compétences psychosociales, sont importantes. Les compétences sociales notamment, « Communiquer de façon positive, développer des relations positives » bref savoir vivre avec l'autre, sont des attentes fortes.

Bien vivre ensemble... des valeurs fondatrices de notre éthique institutionnelle.

Vivre ensemble ne va pas de soi. Cela s'apprend et ce n'est pas facile. Vivre ensemble signifie se supporter, s'entraider, se respecter, se comprendre.

Réussir la vie en société c'est acquérir des compétences sociales et civiques telles que : autonomie, responsabilité, ouverture aux autres, respect de soi et d'autrui, exercice de l'esprit critique, liberté d'expression dans le cadre des limites fixées par loi, les règles communément admises.

Les personnes que nous accompagnons au sein du CHRS ont souvent des difficultés à trouver leur place dans la société ; cela en raison de leurs origines, de leur mode de vie, de leur culture, de leur comportement, de la stigmatisation dont elles sont ou ont été victimes.

Notre mission a pour objectifs premiers d'offrir à chacun un lieu de vie sécurisant et décent ce qui permettra ensuite à chacun de tisser des liens sociaux avec ceux qui les entourent (professionnels, co-hébergés, familles, amis...).

Nous invitons chacun à connaître et comprendre « l'autre » pour se décentrer de sa situation et éviter ainsi de glisser vers des exigences égocentrées.

Nous favorisons la diversité au sein des hébergements afin de développer et entretenir une attitude d'ouverture d'esprit, de respect mutuel et de tolérance, car nous estimons qu'apprendre à vivre ensemble est une valeur fondamentale pour trouver « sa place » au sein du collectif et plus largement dans la société.

Notre finalité est de faire en sorte que les personnes hébergées soient actrices de leur projet personnel, mais aussi de la dynamique impulsée au sein du CHRS.

Le bien vivre ensemble ne se décrète pas, il se construit jour après jour et nous ne sommes que des « guides » dans leur parcours de vie !

Pour introduire nos propos, nous choisissons de vous retranscrire la situation suivante :

Cédric et Mélanie¹, sont en couple, ils ont 28 et 25 ans. Madame a un enfant d'une précédente union. Ils sollicitent le CHRS car ils sont en situation d'urgence et ont besoin d'un hébergement. Nous validons leur admission, ils sont accueillis rapidement en logement relais - il s'agit d'un logement tremplin pour des personnes proches du logement dit de droit commun qui ont besoin d'un étayage ponctuel.

Au début de l'accompagnement, le couple vient régulièrement aux rendez-vous, le logement est bien tenu, les relations sont posées et constructives.

Au fur et à mesure du temps, la relation avec les professionnels de l'équipe se dégrade, le couple ne répond plus au téléphone et ne vient plus au rendez-vous, « ils sont aux abonnés absents ».

Nous apprenons par la suite que Mélanie et Cédric ont eu une proposition de logement qu'ils ont accepté depuis plus d'un mois. Ils ont volontairement retardé leur départ, voulant embellir leur futur nouveau logement. Lorsque la référente éducative leur explique qu'ils ont un délai de 15 jours pour quitter le logement - afin que l'on puisse accueillir une nouvelle famille -, Mélanie

¹ Afin de préserver l'anonymat des personnes, les prénoms ont été modifiés

prend une attitude hautaine et refuse d'entendre que d'autres personnes sont dans l'attente d'une solution d'hébergement, comme elle à son arrivée. Mélanie tient alors ces propos : « Moi j'en ai rien à faire des autres... je ne les connais pas ! ».

Finale­ment, après un long moment, Cédric et Mélanie laisseront un logement très sale et très dégradé. De plus le couple s'offusquera que l'on refuse de lui rendre la caution suite à l'état des lieux sortant du logement et s'estimera lésé.

Fort de ce constat qui est loin d'être une situation isolée, nous avons cherché à définir ce qui constitue le concept du « *vivre ensemble* » ?

Le Larousse le définit ainsi : « *le vivre ensemble est la cohabitation harmonieuse entre individus ou entre communautés* ».

Attardons-nous sur les mots clés de cette définition :

Le partage harmonieux du lieu de vie.

Le CHRS a la particularité de proposer des hébergements en cohabitation. D'expérience, nous savons que la mise en relation des futurs co-hébergés génère des inquiétudes et peut-être source de stress, d'an­goisse, voire d'agressivité. La promiscuité qu'implique l'hébergement au CHRS, demande à chacun de travailler sur soi afin de

laisser une place à l'autre et ce, dans le respect de l'intimité de chacun. Ces préoccupations individuelles sont prises en compte par l'équipe et font l'objet d'un accompagnement au quotidien.

De même, le fait de proposer des hébergements en diffus, dans la cité, entraîne parfois des tensions avec le voisinage direct ou dans le quartier. Ces situations de conflits reposent le plus souvent sur des à priori, des craintes réelles ou imaginaires. Là encore, l'équipe travaille autour de la notion du vivre ensemble et fait en sorte de lever les freins qui naissent des représentations sociales que chacun porte en soi, sur les autres.

Pour faire tomber les barrières qui empêchent les uns et les autres de bien vivre ensemble, il faut instaurer ou réinstaurer le dialogue.

Communiquer malgré ses différences, sans se juger, sans se mépriser.

Nous remarquons qu'après une période de « lune de miel », les relations entre co-hébergés se transforment souvent en conflits ouverts ou larvés. Consciente de ce phénomène cyclique, l'équipe valorise et encourage la communication dès la phase d'accueil, dans la gestion du quotidien et fait en sorte de réinstaurer celle-ci chaque fois que nécessaire.

Dans le même esprit, l'équipe encourage la communication entre pairs en organisant des temps collectifs : goûter, repas, sorties culturelles, ou de loisirs. Ces temps ont

pour objectifs d'amener les personnes hébergées à faire connaissance, pour faire tomber les préjugés et les amener à créer du lien et donc tenter d'accéder au vivre ensemble.

En apprenant à connaître l'autre, on apprend à l'accepter avec ses différences, ses particularités.

Diversité sociale, religieuse et culturelle.

Le CHRS accueille des personnes de nationalités, de cultures différentes ; pour nous cette diversité constitue une richesse. La prise en compte des parcours singuliers - souvent chaotiques - peut parfois être un frein à notre volonté de travailler et développer ce concept du « vivre ensemble ».

Pour imaginer nos propos nous pouvons évoquer la situation de Mademoiselle X., qui s'insurgeait de la présence de viande porcine dans le réfrigérateur qu'elle devait partager avec sa co-hébergée.

Un échange autour du respect des pratiques culturelles de l'autre, et de l'acceptation des différences a alors été engagé.

Le « bien vivre ensemble » repose sur des principes de respect mutuel et d'acceptation de la pluralité des opinions. Pour y parvenir il faut faire preuve d'ouverture d'esprit, être en capacité d'instaurer des relations bienveillantes et de coopération et à contrario, il faut bannir les attitudes qui

cherchent à nuire à l'autre et à nier ses besoins. Vivre ensemble ne va pas de soi, cela s'apprend. C'est un cheminement !

« Nous devons apprendre à vivre ensemble comme des frères, sinon nous allons mourir tous ensemble comme des idiots »

- Martin Luther King -

Maintenant que nous avons défini le concept du « vivre ensemble », nous avons cherché à comprendre si cette quête du « bien vivre ensemble » est un projet utopique, ou une réalité palpable ?

Comme évoqué précédemment, les jeunes majeurs accueillis au CHRS intègrent systématiquement un appartement proposant une cohabitation. Ce postulat n'est pas sans conséquence... Bien souvent les personnes accueillies acceptent la proposition de relogement que nous leur mettons à disposition car, sans domicile ou en situation précaire elles ne peuvent qu'y adhérer ! Dès lors, elles découvrent « in situ » la nécessité du compromis. Le projet de service s'est construit sur cette perspective, les personnes accueillies vont devoir vivre l'une à côté de l'autre. Cette situation elles ne l'ont pas choisie, ce qui généralement s'avère ardu.

Comme évoqué plus haut, nous observons dans les premiers temps de la cohabitation une forme d'alliance entre pairs. Les personnes disent que « tout va bien...on s'arrange... », ainsi les premières semaines se déroulent sans difficultés majeures. Puis, surviennent les premières tensions et généralement l'éducateur référent est interpellé pour un problème du quotidien : « une vaisselle non effectuée, un problème d'hygiène... ». Pour ne pas faire obstacle au

projet individuel de la personne cette thématique est alors reprise par le référent logement (un éducateur du CHRS n'ayant pas en charge le suivi éducatif des 2 cohabitants).

Généralement les difficultés évoquées se tempèrent autour d'un entretien dit de cohabitation où l'intervenant découvre (bien souvent) que les cohabitants se parlent (concrètement) pour la première fois, que les règles du quotidien sont tacites (donc pas ou peu nommées).

Pour exemple nous citons l'intervention en urgence dans une cohabitation : Melle Ophélie² interpelle le service par téléphone. Elle est en conflit avec sa co-hébergée Melle Kim, qui l'empêche d'utiliser l'étendoir à linge. En effet, cette dernière en a pris possession et l'entrepose dans sa chambre (fermée à clef).

Pour Kim il n'y avait pas de problème : « elle avait qu'à me le demander, je lui aurais donné ».

Très vite l'éducateur évoque des solutions organisationnelles : « remettre l'étendoir dans le cellier après utilisation, informer sa co-hébergée de l'utilisation en cours ou d'une programmation d'une lessive », mais, cela implique de communiquer avec l'autre, de le considérer, d'être prévenant !

Or, comme nous l'avons indiqué, le public que l'on accompagne souffre fréquemment d'un déficit de savoir-être avec autrui. Certains n'osent pas entrer en relation et s'astreignent à ne rien dire jusqu'au jour où ils

sont confrontés à une nouvelle difficulté et « c'est l'explosion ».

Pour autant, dans cet exemple l'institution pourrait acheter un deuxième étendoir ainsi chacune des personnes disposerait de son propre matériel et, de conflit il n'y aurait pas ou plus ! Cependant, l'étendoir n'est-il pas l'expression d'un malaise plus profond au sein de la cohabitation, dans la relation entre les co-hébergés ?

C'est bien au travers des confrontations que l'on se structure, que l'on prend conscience que l'autre existe.

Nos actions éducatives visent cet apprentissage : aider les personnes à entrer en relation, à créer du lien, à ériger des règles communes. Ce savoir être se construit progressivement et nécessite des réponses subtiles qui se heurtent à nos histoires de vie, notre enfance, nos rencontres.

C'est cette communication bienveillante que nous devons instaurer, et c'est cela qui demeure complexe. Elle est la pierre angulaire de notre projet éducatif.

Notre accompagnement doit à chaque fois prendre en compte ces dimensions afin d'aider les personnes accompagnées à adopter un comportement approprié à l'occasion des relations qu'elles entretiennent avec les autres.

Alors oui, nos accueils en cohabitation génèrent des difficultés, des tensions mais, elles sont nécessaires et indispensables à

² Afin de préserver l'anonymat des personnes, les prénoms ont été modifiés

l'émergence des apprentissages de la vie en collectif, en société !

Comment faire vivre le collectif ?

Faire vivre le collectif est une préoccupation majeure au sein du Home des Flandres, du CHRS car, nous sommes convaincus que la dimension collective permet d'amener les personnes à développer des capacités de prises de parole, d'argumentation, d'affirmation de soi. Nous partons du postulat que la valorisation des ressources personnelles constitue le terreau de notre action éducative³.

Cependant, l'hébergement en diffus de même que l'hétérogénéité du public accueilli - âges 18 à 35 ans et structurations familiales-, ne favorisent pas l'émergence d'une dynamique collective. Il est évident que les besoins et les centres d'intérêts divergent et de fait les objectifs individuels d'accompagnement seront différents. Il nous incombe de trouver les ingrédients qui permettront au Collectif de se former et de se consolider dans le temps.

Pour se faire, nous encourageons la mise en relation des personnes hébergées au sein du CHRS par des temps institutionnalisés et obligatoires comme la réunion d'accueil. Cette réunion a lieu une fois par trimestre, elle est animée par la cheffe de service et un éducateur, un représentant de chaque métier composant l'équipe est également présent. La réunion s'adresse aux nouveaux arrivés, elle leur permet de se

rencontrer et de faire connaissance en présence de l'équipe.

L'équipe éducative du CHRS propose et favorise des temps de rencontres en interne et en externe par le biais d'actions organisées et programmées. Notamment, des sorties culturelles avec le support du dispositif Crédits Loisirs - convention que nous avons depuis plusieurs années avec la Mission locale de Lille -, elle permet de proposer des sorties culturelles à moindre coût aux familles et aux jeunes accompagnés.

Mais aussi, des ateliers :

- Centrés sur l'intimité « Questions de femmes » avec une intervenante extérieure
- Les démarches administratives autour de l'accès au logement
- De socio-esthétique (projet financé par l'Agence Régionale de Santé (ARS) 2019/2021).

L'équipe éducative propose et organise également des temps moins formels comme des soupers/débats, ils permettent de faire la sélection et programmation des spectacles, sorties -voulus par les personnes-, mais aussi des soirées visionnages de films, dessins animés - dans le cadre de l'action ciné solidaire qui nous offre un kit depuis deux ans-, de matchs de foot. L'équipe propose aussi des soirées jeux de sociétés, ou des après-midi ateliers cuisines - les mardis -, les personnes peuvent réaliser, puis partager une soupe, un gâteau - les recettes sont proposées par nous ou par les personnes.

Notre choix de développer et renforcer la dimension « du collectif » dans le processus d'accompagnement s'est confirmée en 2016 suite à la réflexion menée en 2015 sur

³ Cf. Projet d'Etablissement 2014, p.20, 4.3 Mettre en place les conditions de réussite et 4.4 Travailler sur les ressources plutôt que les failles.

la thématique de l'Accompagnement des Jeunes Majeurs (RAJM) où nous avons ré-interrogé nos pratiques professionnelles et nos modes d'interventions auprès des jeunes. La dimension « du collectif » nous semble pertinente et cohérente. Les effets positifs repérés sont nombreux :

- Créer du lien entre les personnes (rompre un isolement) et avec l'institution
- Créer un espace plus contenant pour la personne (par notre présence, participation à des activités, une information, etc...)
- Partager une culture (repas, musique, films, etc...)
- La mise en commun d'information, d'expérience autour d'un projet, d'une problématique commune afin de favoriser une autonomie, développer les compétences psycho sociales (estime de soi, etc...) et échanger
- Favoriser une intégration

Toutefois, nous sommes obligés de faire le constat de notre difficulté « récurrente » à mobiliser et à inscrire les personnes accompagnées dans une démarche collective durable et ce quelques soient les activités proposées. En effet, les personnes accompagnées ont des histoires de vie singulières (familiales, sociales, institutionnelles), certaines ont accumulé des échecs qui fragilisent leur confiance en eux et aux autres. Ce qui peut impliquer une méfiance envers les autres. La notion de temps et de rythme dans la relation est donc fondamentale pour créer une dynamique de groupe. Une dynamique de groupe au sein du CHRS est d'autant plus difficile à maintenir du fait des changements liés aux nouvelles entrées ou départs des personnes accompagnées. Ainsi le collectif n'est pas quelque chose d'acquis, il demande des capacités d'adaptations permanentes.

Alors, pour essayer de lever les freins, nous avons engagé une démarche de recherche/action avec l'Institut Social de Lille - entre novembre 2018 et novembre 2019 - les jeunes ont été rencontrés collectivement et questionnés individuellement sur leur expérience au sein du Home des Flandres. Leurs avis, leurs souhaits et leurs besoins sont venus nourrir notre réflexion.

Témoignage d'une éducatrice :

« Pour ma part, les temps collectifs m'ont permis de renforcer le lien de confiance avec les personnes hébergées et parfois de travailler leur projet individuel -sans qu'ils en aient conscience-. Par ailleurs, au sein du collectif, les personnes se créent « parfois » des relations amicales, amoureuses. ; cela leur permet de s'épanouir et de retrouver confiance en eux.

En effet, à travers le collectif, les personnes rompent avec la solitude, leur sentiment d'isolement. Ainsi, ces moments privilégiés -souvent vécus comme des temps informels-, sont un moyen de les remettre dans une dynamique positive et de les remobiliser dans leur projet individuel. En tant qu'éducatrice, j'y vois un enjeu éducatif et stratégique ».

Le collectif est et reste pertinent tant pour l'équipe du CHRS que pour les personnes hébergées d'autant plus aujourd'hui, car nous constatons un renforcement des marqueurs de l'exclusion dans une société qui se veut de plus en plus individualiste.

C'est pourquoi, nous recherchons et encourageons toutes les actions susceptibles de favoriser la dynamique collective que nous souhaitons instaurer. Dans cet esprit, nous avons accueilli au sein de l'équipe une stagiaire Educatrice Spécialisée qui a

conduit un projet dans le cadre de son mémoire de fin d'études et dont la question de départ était « Comment lutter contre l'isolement social en favorisant un collectif de jeunes autour des besoins repérés ? ».

Témoignage d'une stagiaire :

« J'ai organisé un repas avec les jeunes, suite aux différents constats recueillis et aux besoins repérés, afin de mettre en place des actions collectives. Au total, sept jeunes ont répondu présents à cette soirée. Ce moment de rencontre et de convivialité a donné lieu à des échanges intéressants, une paire-aidance et une mutualisation des parcours de vie. Ce repas a servi à l'organisation de différents temps en collectif. La démarche se poursuit et la dynamique de groupe perdure, avec parfois quelques difficultés à mobiliser les jeunes (liées au rythme de vie) ».

Le passage en CHRS a pour vocation d'être « un tremplin, une étape » dans le parcours de vie des personnes accompagnées. Nous intervenons à un moment de leur vie où elles se trouvent en situation d'exclusion et n'ont pas les ressources personnelles pour se sortir de leurs difficultés seules. Nous avons pour mission de les préparer à se reconnecter à eux, d'abord, mais aussi et ensuite à leur environnement et de manière globale, à la société qui les entoure et dans laquelle ils peuvent prendre part.

Une société où il ferait bon vivre ensemble...

Sujet parfois bien loin de leurs préoccupations majeures car, les personnes accompagnées sont le plus souvent centrées sur elles-mêmes, très peu en phase avec ce qui se passe à l'échelon de la société.

Par exemple, s'il y a une grève, ils subiront le fait qu'il n'y a pas de transports en commun. Ils ne se poseront pas la question du « pourquoi » de la grève.

La majorité des personnes accueillies ne s'intéresse que très peu à l'actualité, et de ce fait exprime très peu son avis, ses opinions... Ils vivent dans la société sans réellement être acteur.

Mais se sentent-ils réellement citoyen ? Sont-ils conscients d'avoir leur mot à dire ?

Notre action éducative doit également permettre de susciter leur curiosité, leur désir d'appartenance à un groupe social, de trouver leur place dans la société ; les actions collectives peuvent participer à cet « éveil citoyen ».

Comme disait un poète disparu trop tôt : « qu'on leur donne l'envie, l'envie d'avoir envie ».

Dans cette démarche de construction de la pensée critique et constructive, nous abordons aussi avec les personnes accompagnées la thématique de l'environnement, le plus souvent pour gérer l'incontournable question de la gestion des déchets.

L'environnement... est-ce mon problème ?

Il s'agit là encore d'un sujet abstrait pour les personnes accompagnées au CHRS même s'il est d'actualité.

En effet, les questions d'environnement telles que le climat, les éco-gestes, la pollution, la gestion des déchets sont souvent très éloignées de leurs préoccupations quotidiennes et, il est difficile de les mobiliser.

Cependant, nous constatons que la question liée à la gestion des ordures est un sujet sensible et récurrent particulièrement dans les deux résidences d'hébergement gérées par le Home des Flandres (rue des Poutrains et rue de Lille). Il est indéniable que l'intérêt personnel prime sur l'intérêt collectif. Nous sommes régulièrement obligés d'intervenir en raison de l'absence de tri sélectif dans les appartements, de l'encombrement des containers, voire même du local poubelle.

Il en va de même pour les consommations énergétiques, « tant que ça ne touche pas à mon porte-monnaie, je ne fais pas attention ».

En faisant référence à la pyramide des besoins de Maslow ; les personnes que l'on accueille sont avant tout dans des besoins physiologiques et de sécurité (être mis à l'abri, manger à sa faim, être pris en charge).

L'émergence des besoins d'appartenance, d'estime et d'accomplissement ne sont pas dans leurs priorités et nécessitent du temps, une sensibilisation, une prise de conscience. Notre rôle est de les amener progressivement à se positionner en tant qu'acteur de leur environnement et du monde dans lequel ils vivent.

Pour conclure ce tour d'horizon de la « reconnexion à... », nous ne pouvons pas faire l'impasse du sujet hautement sensible qu'est la « dématérialisation des démarches » dans cette nouvelle ère du tout numérique !

Une époque 3.0

Notre travail d'accompagnement vise à rendre les personnes autonomes dans la gestion de leur quotidien, les amener à développer des compétences qui leur permettent de trouver par elles-mêmes, les réponses à leurs interrogations.

Avec la dématérialisation, il n'y a plus d'interlocuteur auprès de qui exprimer une demande (CAF, CPAM, Pôle Emploi, impôts, rendez-vous médicaux...), tout se fait par le biais de la « machine ».

De fait, le fossé se creuse entre les personnes qui ont et qui maîtrisent l'outil informatique et les autres ; ceux qui ne maîtrisent pas ou mal la langue, la lecture et qui de plus, n'ont pas été formés à l'utilisation de l'outil informatique. Un néologisme a été inventé pour désigner la « non maîtrise des modalités de cette dématérialisation, on appelle cela « l'Illectronisme ».

Les personnes que l'on accompagne sont en grandes difficultés pour s'approprier des démarches telles que gérer une boîte mail, des mots de passe, archiver des documents dématérialisés ; il est difficile voire impossible pour elles d'avoir des automatismes. Cela crée davantage d'exclusion envers un public déjà fragilisé, et cela renforce la dépendance vis-à-vis de l'institution.

A nous de repenser nos pratiques professionnelles, de tisser de nouveaux partenariats pour progressivement amener les personnes accompagnées à développer de nouveaux savoir-faire ou d'être en capacité de solliciter des personnes ressources extérieures au CHRS (comme les médiateurs numériques) pour être aidées. Finalement, la dématérialisation ne favoriserait-elle pas la connexion à son environnement ?

En conclusion :

Œuvrer pour le « bien vivre ensemble » revient à favoriser le développement des compétences psychosociales des personnes que nous accompagnons.

Selon la définition de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) « *Les compétences psychosociales sont la capacité d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne. C'est l'aptitude d'une personne à maintenir un état de bien-être mental, en adoptant un comportement approprié et positif à l'occasion des relations entretenues avec les autres, sa propre culture et son environnement* ».

Les interactions humaines sont complexes, elles demandent à tous, quel que soit l'âge et le parcours de vie de s'adapter, de composer. Elles nécessitent l'acquisition de la double compétence de « Savoir communiquer efficacement / être habile dans les relations interpersonnelles ». Il s'agit alors d'un travail de longue haleine !

Ainsi, le CHRS a pour ambition de doter les personnes accompagnées du socle de ces compétences ; l'objectif étant de favoriser

la réflexion sur ce point pour qu'elles mènent à bien leur projet de vie, trouvent une place au sein de la société.

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 » accompagne des ménages en grande précarité (matérielle, économique et sociale). Leurs parcours de vie peuvent très souvent être qualifiés de chaotiques.

Face à ces situations le projet d'accompagnement est essentiel, il permet de fixer avec les ménages des objectifs d'accompagnement adaptés. Ils sont régulièrement évalués.

En 2019 le CHRS a signé avec les résidents 90 avenants de Projet d'Accompagnement individualisé (PAI). 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.

Le rapport d'activité 2019 des 5 actions, mises en œuvre par l'équipe, illustre notamment le profil des personnes accompagnées, la difficulté pour ces dernières d'accéder à leur projet malgré l'aide de l'équipe, mais aussi la nécessité d'inscrire l'accompagnement proposé dans une lecture globale des situations (dans la complexité de vie des personnes, son rapport à la société).

1) Accueil et hébergement d'urgence

11 personnes ont été accompagnées durant l'année

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

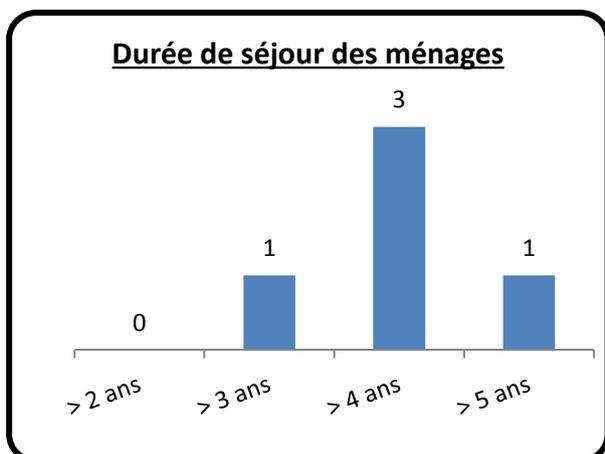
Le dispositif d'urgence sociale au Home des Flandres se compose d'un accueil pour deux familles (l'une est accueillie dans un appartement, l'autre dans une maison à proximité de nos bureaux) et d'un accueil en appartement partagé dans une résidence sociale pour 3 hommes isolés.

11 personnes (dont 5 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. Seulement 2 adultes ont pu renouveler leurs titres de séjour pour exercer une activité salariée. Pour les autres, le renouvellement sera probablement refusé avec la menace d'une Obligation de Quitter le Territoire Français (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'angoisse 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 à qui il apporte une aide régulièrement. Un autre

homme isolé sur ce dispositif a, lui, trouvé une activité bénévole dans laquelle il s'investit depuis plusieurs années, en attente d'un titre de séjour pour soins (il est soumis à un protocole de soins très lourd). Il prend aussi des cours de français.



Ce graphique représente la durée d'hébergement 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 étant hébergé depuis plus de 5 ans. Les situations administratives bloquées, qui n'offrent pas d'ouverture de droits sociaux, ou qui ne se sont débloquentes que temporairement, l'inexistence ou la faiblesse des ressources expliquent ce manque total de fluidité.

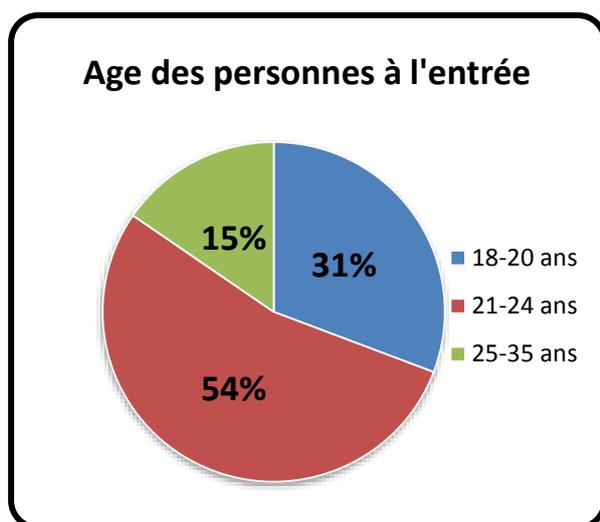
2) CHRS Jeunes Majeurs

25 jeunes majeurs ont été accompagnés durant l'année

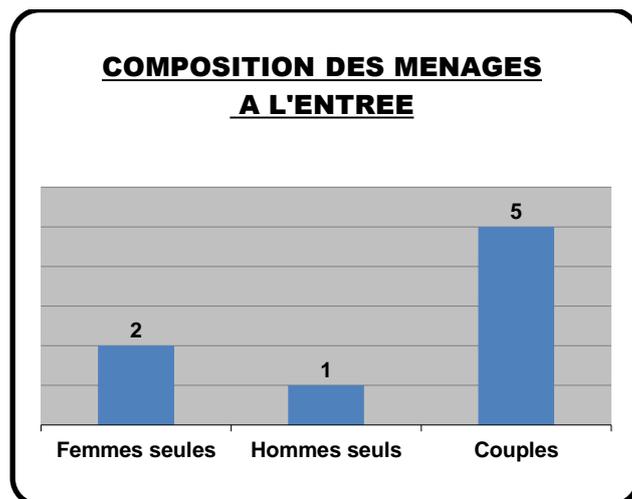
- 13 isolés (6 femmes – 7 hommes)
- 6 couples

13 jeunes majeurs sont entrés dans l'année

- 3 isolés (2 femmes – 1 homme)
- 5 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 s'est confirmée cette année. Plus des $\frac{3}{4}$ des jeunes orientés et accueillis cette année ont moins de 25 ans.

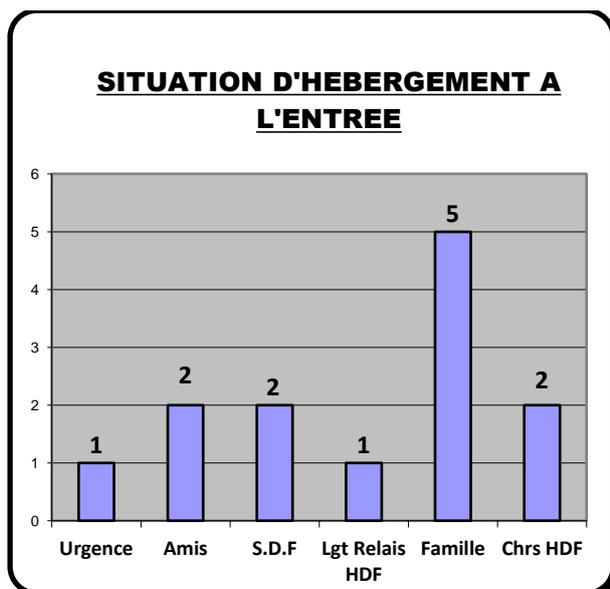


Sur les 8 appartements du CHRS Jeunes Majeurs, 4 sont conçus pour accueillir de jeunes couples. C'est bien souvent la première expérience de vie commune pour ces jeunes qui se sont connus à la rue, dans des abris de fortune, ou croisés dans des structures d'hébergement. L'accompagnement nécessite souvent 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 situations relevant de problématiques d'addiction.

Jusqu'à maintenant, nous avons quatre appartements de type 3 dédiés à l'accueil de 4 hommes et 4 femmes isolés qui partagent à deux les lieux d'hébergement.

Nous observons depuis plusieurs années que les départs sont plus nombreux pour les femmes. Elles restent moins longtemps dans l'hébergement. En parallèle les orientations faites par le SIAO aboutissent moins vite (elles sont plus exigeantes, refusent la cohabitation ou refusent de venir sur Roubaix). En cette fin d'année 2019 (novembre/décembre) nous notons à nouveau des difficultés pour trouver des candidatures de femmes isolées. Nous avons reçu 6 orientations via le SI-SIAO pour lesquelles aucun accueil n'a pu se mettre

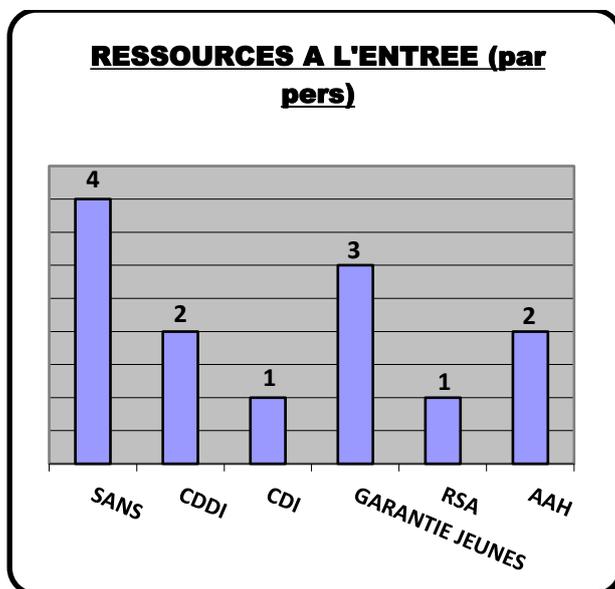
en place. Cette situation est principalement due aux difficultés de contacter ces femmes inscrites au SIAO (coordonnées pas actualisées par les intéressées). Au regard de ce constat, nous avons fait le choix de transformer deux places « femmes » en places « hommes » ; ce qui correspondait plus aux besoins du secteur en cette fin d'année 2019.



Cette année nous avons accueilli une majorité de jeunes suite à une première décohabitation, souvent consécutive à des relations devenues conflictuelles avec le milieu familial. Les jeunes en provenance du « CHRS Home des Flandres » ont été accueillis sur le dispositif personnes isolées avant d'intégrer des places couples ayant fait une demande de vie de couple. Un jeune hébergé dans le dispositif « Logement relais » a dû être réorienté vers le CHRS suite à une fin de contrat ayant entraîné une absence de ressource, un accès au logement alors reporté.

Plus largement, nous remarquons que la précarité économique des jeunes nécessite parfois des allers-retours entre les dispositifs ALT

et insertion. Toutefois, la réorientation a permis de garantir une continuité d'accompagnement dans son parcours logement.



Le nombre de jeunes entrés sans aucune ressource, ni activité a diminué cette année : 4 jeunes en 2019, contre 13 en 2018.

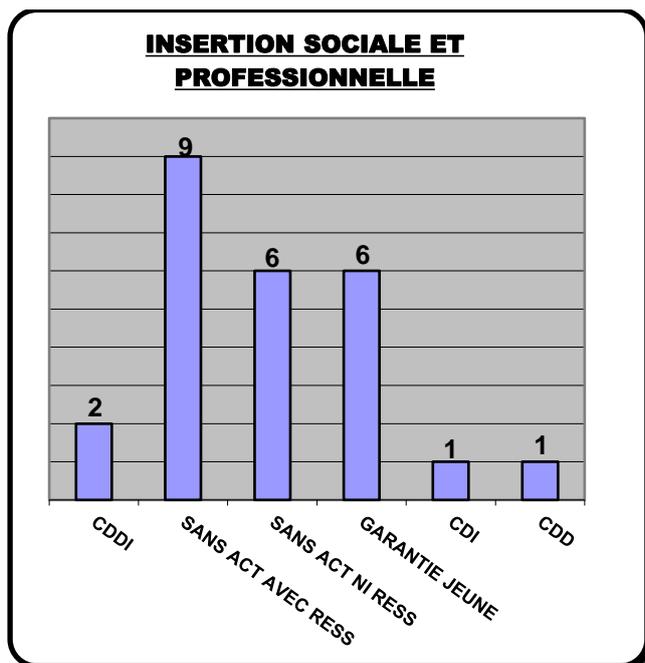
En 2019, 9 des 14 jeunes avaient des ressources à leur arrivée : 3 personnes percevaient un salaire, 3 personnes percevaient la garantie jeune, 1 le RSA et enfin 2 jeunes percevaient l'Allocation Adulte Handicapé - dont 1 pour des troubles psychiques sévères.

Le CHRS reste le seul dispositif permettant d'accueillir des personnes sans ressources.

Une aide alimentaire sous forme de tickets service est distribuée de manière hebdomadaire : 38 euros par semaine et par personne sous forme de tickets service. Il s'agit du strict minimum pour se nourrir et acheter des produits d'hygiène. 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.

Situation des 25 jeunes accompagnés



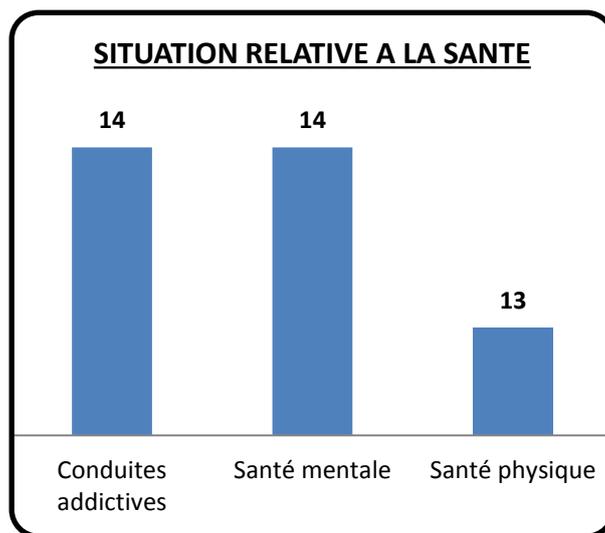
L'insertion professionnelle est un axe d'accompagnement que nous ne pouvons pas toujours mettre en œuvre très rapidement tant les personnes arrivent avec des problématiques qui font frein. Cette insertion reste malgré tout un de nos objectifs prioritaires.

Pour l'année 2019, 11 des 25 jeunes accompagnés se sont engagés dans une démarche d'insertion professionnelle et/ou scolaire dans le cadre de contrats de travail 2 en CDDI, 1 en CDD et 1 en CDI. Une jeune femme est lycéenne et prépare son Bac

Nous avons noté une augmentation significative des demandes d'accompagnement dans le cadre de la garantie jeune pour 6 jeunes et

à contrario un recul total des parcours de formation.

Il nous semble toutefois que, la Garantie Jeune est surtout investie pour accéder à des ressources, ce qui questionne son sens premier (parcours d'accès à l'emploi).



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.

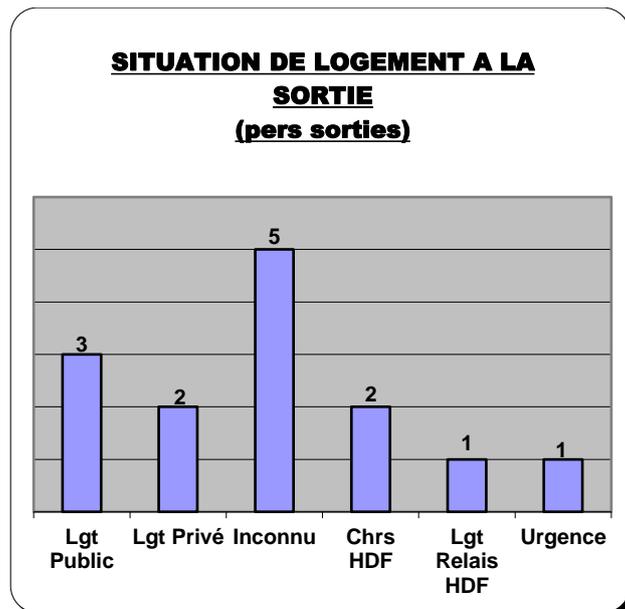
Ce graphique concerne 22 personnes sur les 25 accueillies en 2019. Elles peuvent être concernées par plusieurs types de problématiques de santé. Des conduites addictives (essentiellement cannabis, alcool, médicaments) ont été identifiées pour 9 jeunes. 5 jeunes relèveraient d'une orientation en CMP pour 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). En 2018, nous avons engagé un travail de concertation et de partenariat avec un service de psychiatrie, nous avons pu le poursuivre en 2019, mais des ajustements ont été nécessaires afin de garantir une prise en charge efficiente et pertinente pour la personne accompagnée. Enfin, 4 jeunes ont eu besoin de soins par rapport à leur état de santé général.

Ces graphiques illustrent bien la difficulté à accompagner sur un temps court vers l'autonomie, l'insertion professionnelle, l'accès au logement social. 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. C'est pourquoi, nous pensons que le travail en réseau est indispensable et nous poursuivons les actions engagées avec les associations spécialisées en addictologie, le CMP, l'équipe mobile de La Ravaude, les services de PMI, les hôpitaux, les médecins et pharmaciens de ville.

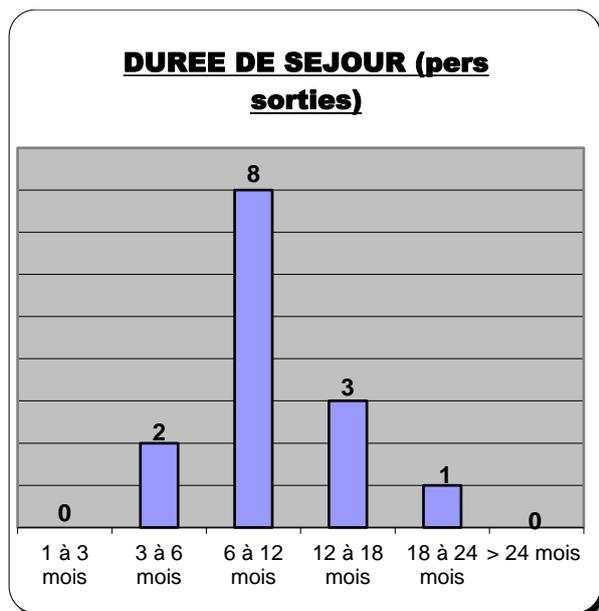
14 jeunes sont sortis dans l'année

- 10 isolés
- 2 couples

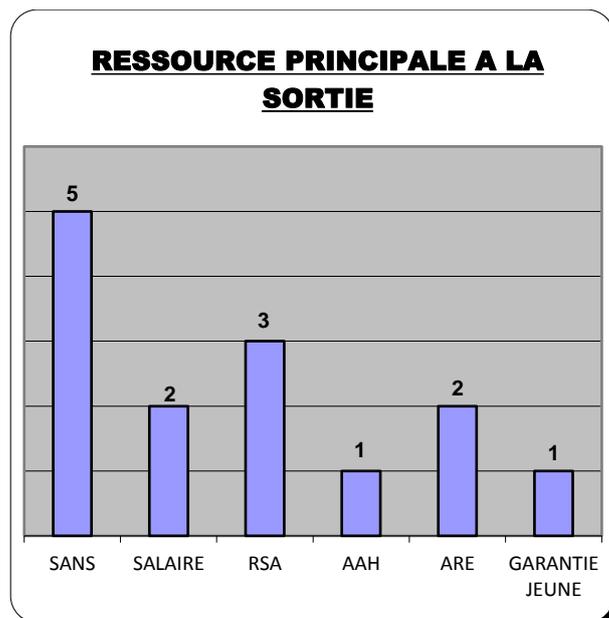


Les démarches d'accompagnement menées sur l'année 2019 ont permis de faire aboutir 6 projets de relogement (3 dans le parc public, 2 dans le parc privé, 1 logement relais).

Les situations inconnues sont majoritairement le fait de départs volontaires. Les personnes sont parties sans en informer le service au préalable, sauf pour un jeune homme qui est parti pour se mettre en couple avec son amie. Les personnes sorties vers le CHRS HDF étaient précédemment hébergées dans le dispositif personnes isolées, elles ont fait le choix d'une demande en couple au sein de la structure, ce que nous avons pu réaliser. Enfin, concernant la personne sortie vers un hébergement d'urgence, il s'agit d'une réorientation suite à une séparation de couple.



En 2019, la durée de séjour a considérablement augmenté, passant de moins de 6 mois en majorité en 2018, à 6 mois et plus pour 12 des 14 personnes sorties dans l'année. Cet allongement de la durée d'hébergement est à mettre en lien avec une stabilité des accompagnements engagés et la précarité ou l'absence de ressource des personnes accueillies au CHR. En effet, dès lors que les personnes peuvent justifier d'avoir des ressources pérennes, le projet de relogement a plus de chance d'aboutir, même si tous les freins sont loin d'être levés. Pour 1 des 5 personnes relogées, nous avons engagé un accompagnement dans le cadre d'une mesure FSL installation.



En 2019, seules 5 des 14 personnes sont sorties sans ressources. Pour les 9 personnes avec des ressources, il s'agit de salaire ou d'ARE pour 3 d'entre elles, de prestation CAF pour 4 autres personnes (1 homme perçoit de l'AAH, 3 du RSA) et enfin 1 personne perçoit la garantie jeune.

3) CHRS Familles

10 familles soit 50 personnes ont été accompagnées durant l'année

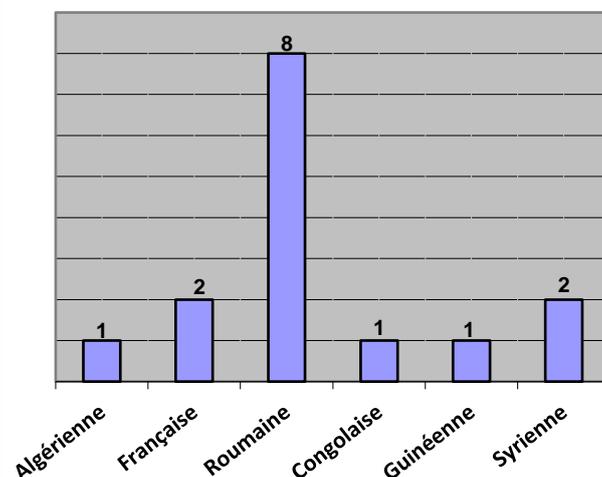
- **5 couples**
- **5 mères isolées**
- **35 enfants dont 15 de moins de 6 ans et 3 jeunes majeurs**

En 2019, 10 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).

3 familles entrées (2 couples, 1 mère isolée) dont 8 enfants

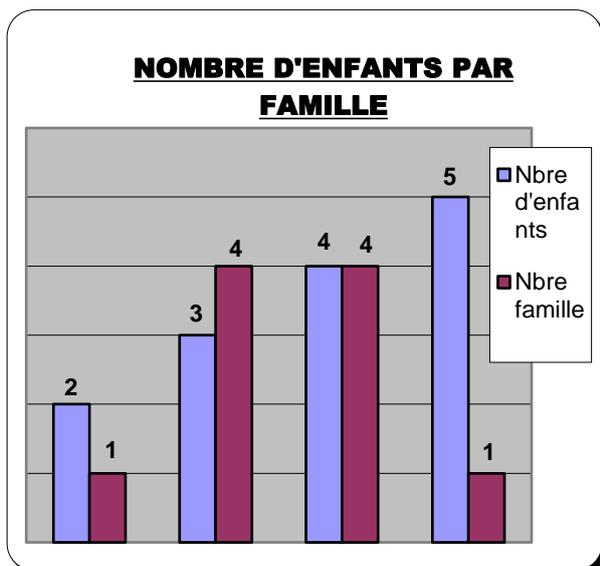
Les 3 nouvelles familles accueillies ont été orientées par le SIAO. Nous avons enregistré seulement 2 sorties de familles sur l'année 2019 comme l'an passé.

NATIONALITES DES PARENTS



Ce tableau qui reprend les nationalités des parents accompagnés au courant de l'année 2019 est évocateur du kaléidoscope de cultures présentes au CHRS. Les familles roumaines sont plus représentées, car 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. Toutefois, les ruptures d'emploi peuvent compromettre l'équilibre budgétaire par la suppression des prestations familiales, et de ce fait, les projets d'insertion logement.

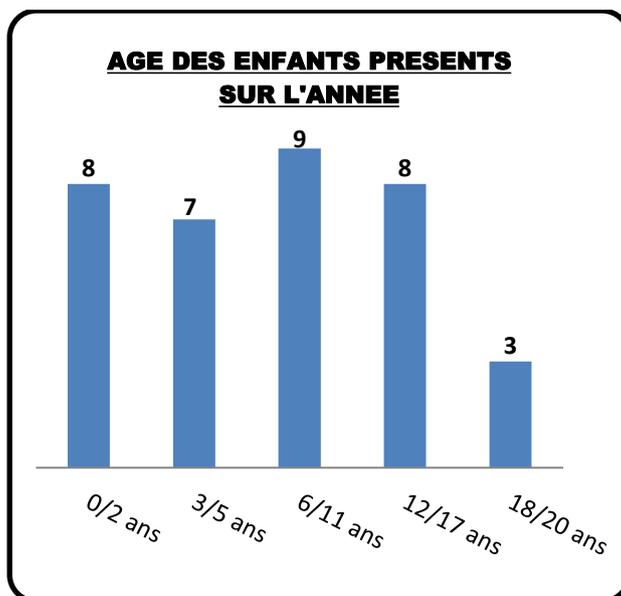
Les rencontres collectives des familles à l'occasion d'événements festifs ou conviviaux sont des opportunités de partage et d'interculturalité. Au-delà des barrières linguistiques et différences culturelles, religieuses, la notion de famille, l'attention portée aux enfants et à leur développement, l'élaboration de mets culinaires, 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 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 qui permet l'accès au logement. Cela est dû au fait que 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, 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...). Depuis 2017 nous avons enregistré 7 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.



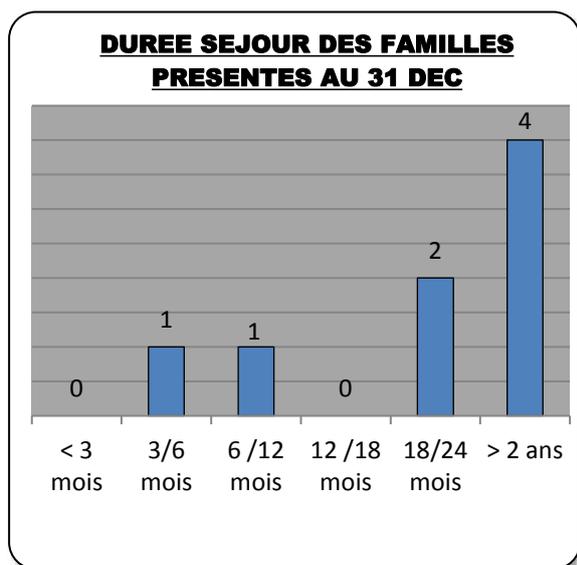
La quasi-totalité des parents a moins de 35 ans et sont les parents de jeunes, voire très jeunes enfants. En effet, la moitié des enfants a moins de 6 ans (15 sur 35, dont 8 de moins de 3 ans). L'autre moitié des enfants accueillis a entre 6 et 17 ans.

Si les situations des familles étrangères ne nécessitent pas toujours un accompagnement autour de l'éducation des enfants (les adultes sont bien investis dans leur rôle de parents) toutefois l'intégration sociale, notamment, à partir de la mise à l'école 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 à l'école est une ambition portée par

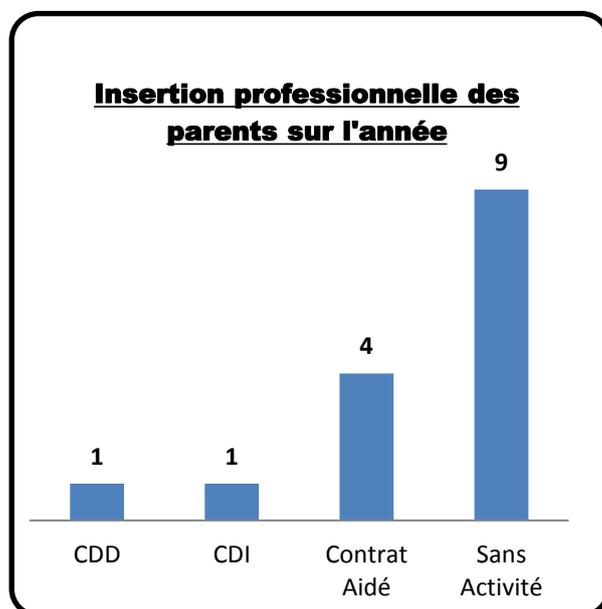
les parents. Le désir que leurs enfants apprennent vite la langue de leur pays d'accueil les amène à accepter rapidement les lieux de socialisation pour leurs enfants et ils les inscrivent à l'école maternelle dès que possible. Pour d'autres parents de culture différente, se séparer de leurs enfants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

isolées françaises, 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 viennent s'ajouter et freiner le projet de réinsertion. Une famille roumaine serait prête à l'accès au logement autonome, les droits sociaux sont ouverts, l'adhésion à l'accompagnement est effective, mais les bailleurs ne proposent pas de logement adaptés.



4 familles sur 8 présentes au 31 décembre 2019 sont au CHRS depuis plus de 2 ans. 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 rentrés en France par le biais du regroupement familial, la CAF 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. 2 mères



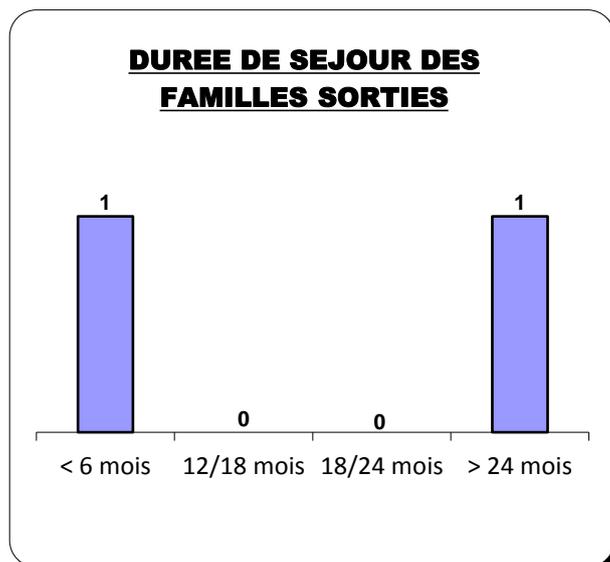
L'accès à l'emploi reste un problème crucial pour les familles du CHRS quand c'est la seule manière d'avoir des ressources ou quand le versement de certaines prestations sociales est conditionné à l'exercice d'une activité professionnelle. En 2019 toutes les familles accueillies au CHRS ont des situations administratives qui les autorisent à travailler. Ce qui n'est guère étonnant puisque nous conditionnons l'entrée en CHRS diffus, pour des raisons d'équilibre budgétaire, à l'ouverture du droit à l'APL. 1 homme a accédé à un CDI, 1 femme à un CDD et 4 personnes ont signé un

contrat aidé (3 hommes et 1 femme). Ces contrats à temps partiel et limités dans le temps comprennent une partie formation et permettent de « mettre le pied à l'étrier » et d'accéder aux droits.

De nombreux freins à l'insertion professionnelle expliquent le nombre élevé d'adultes sans activité (9 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 fait de n'avoir 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 aucune ressource lorsqu'elles sont étrangères et ne peuvent justifier d'un certain nombre de renouvellement de titres de séjour français. Des mères isolées peuvent percevoir le RSA jusqu'aux 3 ans de leur enfant et se retrouver sans ressources ensuite. Ces familles sans ressources ne peuvent donc compter que sur l'aide alimentaire que nous leur 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 des 2 familles sorties en 2019 varie entre 6 et 24 mois. Les conditions de sortie varient également, pour l'une il s'agit d'un retour en famille et pour l'autre d'un relogement dans le parc privé.

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 (en partie 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 la MEL (Métropole Européenne de Lille) qui gère le **Fonds de Solidarité Logement** (FSL). 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.

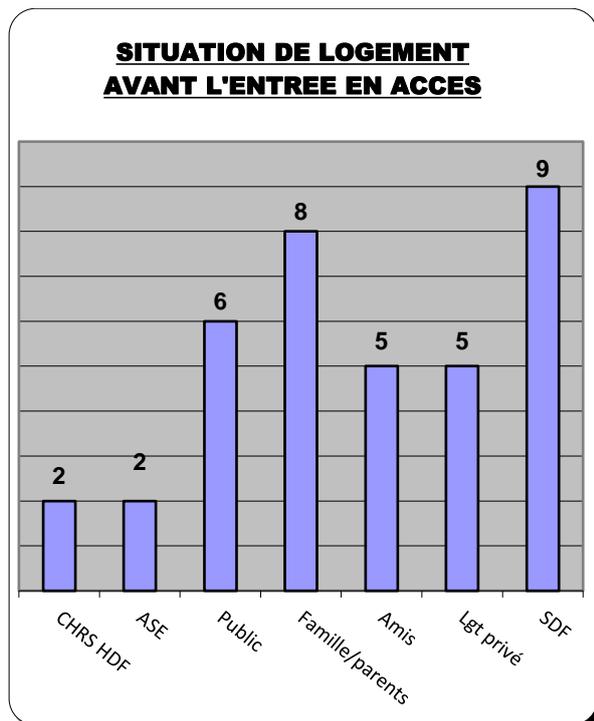
Nous faisons le choix d'avoir une approche globale de la situation des personnes que nous rencontrons, c'est pourquoi nous qualifions de "social" l'accompagnement au logement que nous exerçons dans le cadre du FSL et celui du logement relais (ALT). Il faut parfois résoudre bien d'autres problèmes en 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.

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

- **58 ménages en accès classique** (recherche et / ou installation) dont 11 **en accompagnement spécifique**.
- **34 ménages en maintien classique** (maîtrise loyer et charges, médiation).
- **10 ménages en accès logement des jeunes**.
- **1 ménage en maintien logement des jeunes**

Les nouveaux accompagnements FSL en 2019 :

Sur ces 103 ménages, **37 sont entrés dans l'année en accompagnement à l'accès** et **24 sont entrés dans l'année en accompagnement au maintien** (2 ménages relèvent du module « médiation », 1 module « appropriation » et 1 ménage émerge au logement des jeunes).



Sur ce graphique n'apparaissent que les accompagnements à l'accès démarrés en 2019, soit **37 ménages**. Sur ce total 21 étaient sans solution de logement (SDF, hébergement précaire) ; 11 étaient locataires en titres (5 parc privé/ 6 parc public) et 4 sortants de dispositifs institutionnels (CHRS HDF ou ASE).

Concernant les 11 ménages en situation de logement, les problématiques varient en fonction du parc. Dans le privé, il est souvent question de l'inadaptation du loyer au regard des ressources, ce qui parfois conduit à des situa-

tions d'expulsion locative, mais aussi des habitats dégradés (indécence avérée à la limite de l'insalubrité). Dans le public, il est plus souvent question de difficultés liées à la sur-occupation et à des demandes de mutation bloquées (plus de 24 mois d'attente sans proposition de logement du bailleur ou d'un autre bailleur).

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

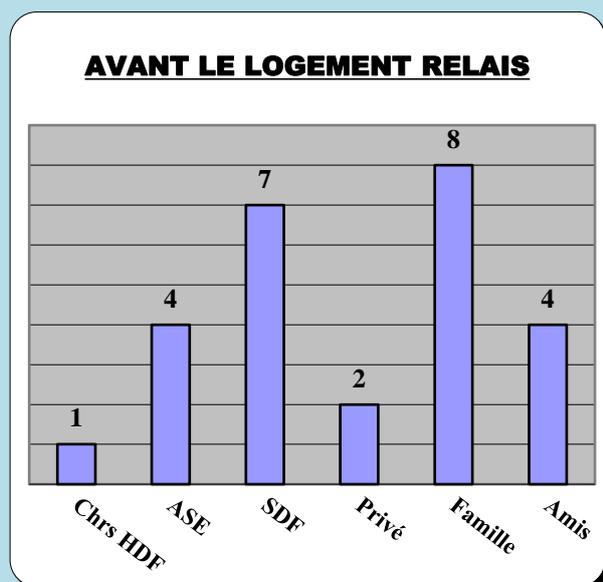
47 adultes et 25 enfants ont été accompagnés en logement relais au cours de l'année :

- 18 personnes isolées
- 8 familles monoparentales
- 2 couples sans enfant
- 5 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...) également remises au SIAO.

26 nouvelles personnes adultes entrées en logement relais en 2019.



4 des 26 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 (concernant les MNA).

Au regard du contexte départemental et des directives nationales concernant la fin d'accueil des jeunes majeurs, le Home des

Flandres avait mené un travail d'information à destination des jeunes en relation étroite avec la responsable de la Direction Territoriale de Roubaix/Tourcoing. L'action s'est bien évidemment poursuivie en 2020.

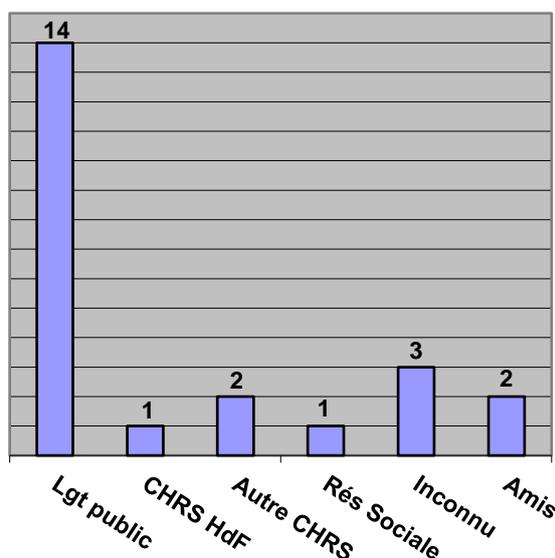
Les 7 personnes sans domicile fixe (4 femmes, 3 hommes) n'avaient pas de solution d'hébergement et dormaient dans leur voiture (ou avaient bénéficié de nuitées d'hôtel).

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 12 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).

23 personnes adultes sorties du logement relais en 2019.

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 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 pour des personnes qui ont connu des situations de stress et d'urgence auparavant un vrai confort et une sécurité qui permet de construire le projet logement et de le voir aboutir durablement.

L'année 2019 a été particulièrement riche en relogements, notamment vers le parc public (14).

Le programme 1 Job/1 Logement débuté en 2018 avec Notre Logis et la plateforme emploi du département, a permis le relogement de 8 personnes en lien avec Notre Logis. D'autre part, les bailleurs LMH et VILOGIA restent des partenaires.

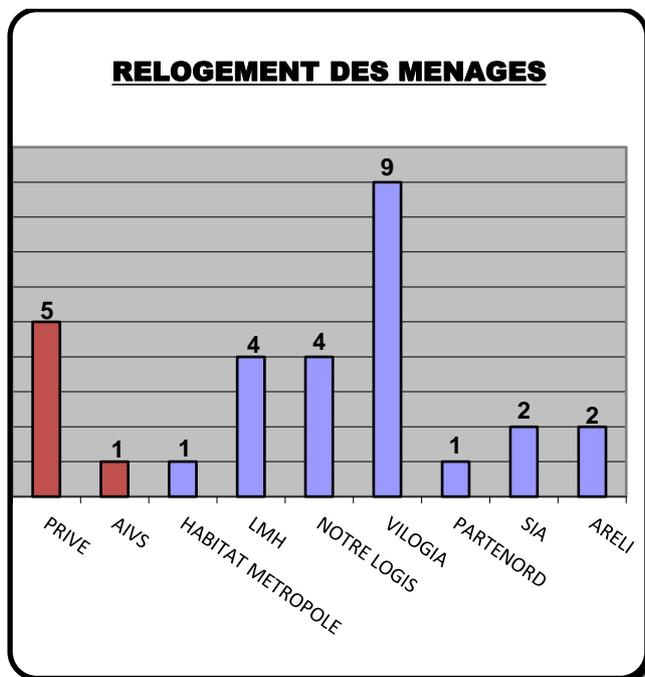
1 personne a été réorientée vers le CHRS du HDF, car elle avait perdu ses ressources et son maintien en logement relais n'était plus possible. 2 autres personnes ont été réorientées vers un autre CHRS (sentiment d'insécurité). Enfin, 1 personne a pu accéder à un logement en résidence sociale dans l'attente d'une proposition de logement de droit commun. Cette étape intermédiaire permet de consolider le projet de relogement.

Pour ce qui est des 3 personnes « inconnu », les départs sont consécutifs à un manque d'adhésion et parfois à une mauvaise évaluation de la demande d'accompagnement.

Enfin, cette année encore nous avons pu observer que l'accompagnement FSL recherche, accordé par la MEL pour les ménages en Logement Relais, était loin de répondre aux besoins réels. Fort de nos constats et grâce à un travail concerté avec la MEL, nous avons pu motiver et obtenir le renouvellement de certaines mesures quand cela était nécessaire.

Le nouveau règlement qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2020 sera plus en lien avec les situations rencontrées puisqu'il prévoit un accompagnement à l'accès pour une durée de 12 mois.

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

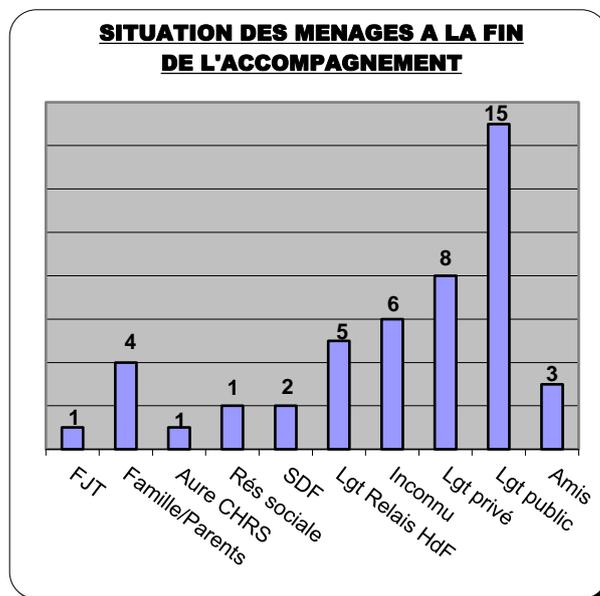


Ce graphique représente les relogements aboutis pour les ménages en cours d'année 2019. Nous observons un taux de relogement intéressant dans le logement social : 21 relogements dans le public contre 6 relogements dans le privé (dont 1 par une Agence Immobilière à Vocation Sociale) ; 2 en résidence sociale (logement temporaire). Cette année a vu naître un nouveau projet, « 1 job / 1 logement » qui avait pour double ambition de faire accéder les personnes accompagnées au logement et à l'emploi. Ce projet a été porté à la fois par le bailleur Notre Logis, la Plateforme Territoriale de l'emploi secteur Roubaix-Tourcoing et le Home des Flandres. Nous avons ciblé une dizaine de personnes pour ce premier test, 4 ménages ont bénéficié d'un relogement en cours d'année.

Nous avons également continué notre partenariat avec LMH, SIA, Vilogia, Partenord Habitat et Habitat Métropole.

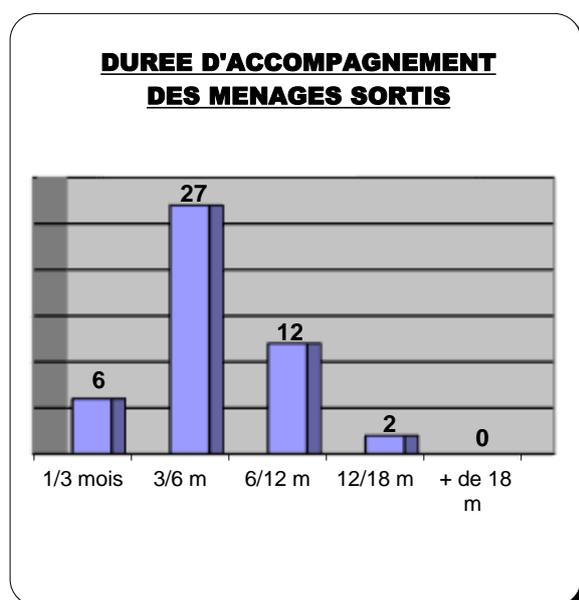
Sur les 21 relogements dans le public 17 ménages étaient passés avant par le logement relais. L'autonomie dans le logement a pu ainsi être travaillée parfois sur des périodes suffisamment longues, avant même l'accès au statut de locataire en titre, ce qui rassure les bailleurs.

47 accompagnements en FSL accès ont pris fin durant l'année



Nous observons pour cette année encore une majorité de sortie vers un logement de droit commun dans le parc public suite à une inscription sur SYPLO (public prioritaire au logement). Nous avons également fait le choix

de maintenir 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. Nous avons dû travailler à la réorientation d'une jeune femme vers un autre CHRS que le nôtre, car le dispositif « diffus » que nous lui avons proposé ne constituait pas un cadre suffisamment rassurant et contenant pour elle au regard de son parcours de vie (violences conjugales). 7 ménages ont fait le choix de quitter le dispositif pour retourner en hébergement chez des tiers (familles, amis). Enfin nous enregistrons 8 départs inopinés (retour à la rue ou parti sans laisser d'adresse). Il s'agit là de personnes qui n'ont pas adhéré à l'accompagnement proposé (1 à 3 mois), il n'y a pas eu d'ancrage avec l'équipe.



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 2019 ces accompagnements spécifiques, dont les demandes doivent être très argumentées, ont concerné 11 ménages en module accès. Ce chiffre est en augmentation par rapport à l'année dernière (seulement 2 situations), il démontre aussi la complexification des situations rencontrées (difficulté de logement, de santé physique et /ou psychique, familiale, emploi, mode d'habiter, addiction) et explique le besoin d'un accompagnement plus long qui nécessite un travail de réseau autour du ménage.

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.

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 rendues encore plus complexes avec la dématérialisation et l'absence d'interlocuteurs directs.

35 Accompagnements au maintien dans le logement, réalisés en 2019 :

Sur ces 35 accompagnements au maintien 11 étaient en cours depuis 2018 et nous en avons démarré 24 en 2019.

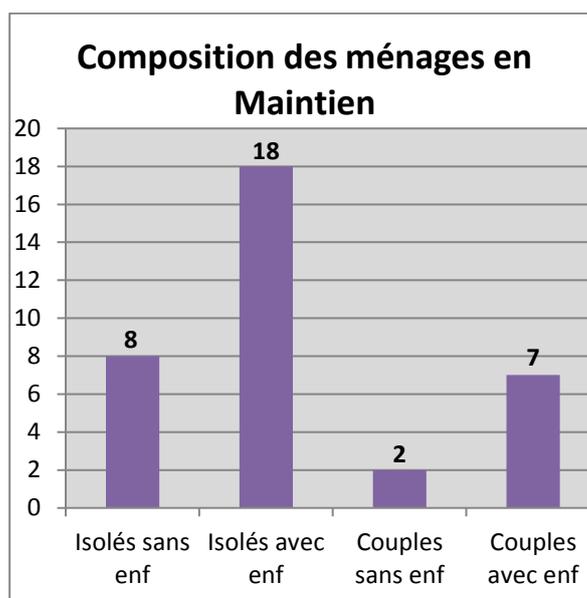
En tant qu'opérateur FSL l'équipe a traité en 2019, **les orientations envoyées** par l'Unité Logement de la MEL, **majoritairement en difficulté de maintien** dans leur logement. Ces orientations sont réalisées à partir d'une deuxième demande de mise en jeu de la garantie FSL, en cas d'impayés de loyer. Souvent les locataires n'en sont pas avisés par le bailleur, parfois il s'agit 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. Au-delà de 4 mois d'impayés le FSL ne peut plus activer la garantie.

Nous enregistrons également 13 diagnostics non aboutis (refus de la personne ou impossibilité de les rencontrer)

Pour les autres nouveaux ménages, pour lesquels nous avons démarré un accompagnement au maintien, ils 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 UTPAS, 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 !



Le graphique ci-dessus fait état des compositions familiales de l'ensemble des ménages accompagnés en 2019. Sur ces 35 ménages on dénombre 8 personnes isolées sans enfant, 18 familles monoparentales, 2 couples sans enfants, 7 couples avec enfants. 53 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. 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... ce qui, par un effet pervers, peut mettre ces ménages en difficulté de maintien ensuite, leur taux d'effort étant plus important.

On remarque toujours l'importance des familles monoparentales. Les difficultés sont ag-

gravées 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'expulsion.

Pour 26 ménages l'accompagnement a pris fin en 2019. La durée d'accompagnement varie de 1.5 mois à 12 mois. 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.

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 grande 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 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. C'est avec regret que nous apprenons en fin d'année 2019 que la convention avec LMH ne pourra pas se poursuivre. A nous d'inventer d'autres modalités d'intervention dans l'intérêt des personnes accompagnées (relais vers un partenaire de droit commun, autre modalité de financement...).

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 22 janvier 2019 pour célébrer la nouvelle année a rassemblé jeunes et familles accueillis au CHRS ou 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 tout au long de l'année au moment de la distribution hebdomadaire de l'aide alimentaire : crêpes, gaufres, pâtisseries, soupes... Des soupers culturels ont également été organisés. Un barbecue a été organisé le 02 juillet.

Grâce à l'opération **Crédits Loisirs** de la Mission Locale de Lille, nous avons pu organiser 10 sorties (spectacle d'humoriste, de danse, opéra, ligue d'improvisation, cinéma...).

Sortie d'été : 1 sortie à la mer

La fête de fin d'année organisée le **11 Décembre 2019** dans un théâtre mis à disposition par la ville de Roubaix a rassemblé une cinquantaine de personnes (essentiellement des familles) afin d'assister au spectacle de cirque proposé par la compagnie Articho, précédé d'ateliers ludiques et d'un goûter de Noël confectionné par l'équipe 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 aux instances transversales du Home des Flandres d'une éducatrice, au Comité Technique Vie Vas.

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

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

Participation de toute l'équipe à une formation sur les compétences psychosociales avec Epicéa (formation de 4 jours).

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

Formation sécurité incendie pour l'ensemble de l'équipe le 23 mai 2019.

Une formation Excel de 2 jours en novembre pour une des secrétaires.

LE PERSONNEL

Arrivées le 02 septembre 2019 d'Anna NOURIS, éducatrice spécialisée et de Clarisse GUISE, Cheffe de service.

Départs en retraite de Dominique DEPERMENTIER, éducatrice spécialisée et de Véronique BOURZAT, cheffe de service.

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 membre du Conseil d'Administration de la mission locale de Roubaix.

Participation aux réunions de régulation inter-établissement organisées par la CMAO.

Participation au projet inter-associatif de la veille saisonnière 2019-2020.

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.

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 FAJEM (Fonds d'Aide aux Jeunes en Métropole) succédant au FMAJ.

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

Informations collectives pour les jeunes MNA (Mineurs Non Accompagnés) pris en charges par l'ASE et orientés via le SDOMNA en collaboration avec le Pôle Enfance Jeunesse et Famille de la DT Métropole Roubaix Tourcoing (Mme IVANOFF).

Poursuite et fin de la recherche action sur l'accompagnement des jeunes majeurs avec les chercheurs en sociologie de l'ISL (Institut Social de Lille). Les conclusions sont attendues début d'année 2020.

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 05 février, 02 juillet et 20 novembre.

Réunions d'accueil pour les nouveaux arrivants chaque trimestre : les 12 mars, 09 juillet et 15 octobre.

Participation des personnes accueillies au programme des sorties culturelles.

Réunions d'échanges à la résidence des Poutains et rue de Lille à Tourcoing.