



SOMMAIRE

Présentation du service.....	4
I. Le public.....	4
II. Les missions.....	4
III. La procédure d'accueil et les orientations	4
IV. La composition de l'équipe	5
V. La capacité d'accueil	5
VI. Les sources de financement.....	5
Activité.....	6
I. Les généralités	6
1. L'Activité globale	6
2. Les mouvements d'effectif et l'occupation	6
3. Les sorties et durée d'hébergement	7
II. Les caractéristiques des personnes accueillies / accompagnées	8
1. L'hébergement précédent l'admission	8
2. La composition familiale.....	9
3. La situation administrative	9
4. La répartition par tranche d'âge et sexe.....	10
5. Les ressources à l'admission.....	11
III. L'accompagnement mené en 2021	11
1. L'accompagnement social.....	11
2. Un dispositif au plus proche de la réalité du logement.	13
3. Les enjeux de l'accès à l'emploi / la formation	14
4. Le soutien à la parentalité :.....	16
5. L'accompagnement budgétaire :.....	16
6. Le partenariat et le réseau :.....	16
Réalisations et temps forts de l'année.....	18
I. Contexte sanitaire : conséquences sur l'accompagnement et adaptabilité des pratiques professionnelles	18
II. Le projet en stop and go.....	18
III. Le rôle de l'écoute, la lutte contre l'isolement	19
IV. La généralisation des démarches à distance et ses conséquences sur l'accompagnement	19
V. Un rôle d'information et de prévention.....	20
VI. Remise en état des logements	20
VII. Activités collectives	20
VIII. La question du logement d'abord :.....	20
Conclusion et perspectives	22

PRESENTATION DU SERVICE

I. LE PUBLIC

Le service « Hébergements Disséminés » est doté d'une capacité d'accueil de 35 places. Il a pour vocation d'héberger des familles. Il s'agit de couples ou de personnes isolées avec un ou plusieurs enfants en garde totale ou en droit de visite et/ou d'hébergement.

L'objectif principal de ce dispositif étant l'accès en logement autonome, des « pré requis » à l'entrée dans ce service sont nécessaires, à savoir :

- Être en situation administrative régularisée.
- Avoir ou être en démarche d'obtention de ressources suffisantes et pérennes.
- Être en capacité d'investir et d'entretenir un logement au quotidien.
- Avoir un projet d'accès en logement adapté à ses besoins.

II. LES MISSIONS

Ce dispositif a pour objectif d'utiliser le logement comme outil d'inclusion sociale. Il permet d'accompagner les personnes en leur facilitant l'accès à un logement autonome tout en garantissant un cadre sécurisant.

La configuration des hébergements disséminés permet aux personnes d'expérimenter ou de retrouver l'autonomie après des parcours souvent complexes (errances, problématiques familiales, de santé...).

C'est une dernière étape avant l'entrée en logement pour les familles qui ont vécu parfois un long parcours en structure d'hébergement, ou des difficultés dans leur parcours logement ou d'hébergement (expulsion, séparation, départ du pays d'origine, changement de région etc.)

Les missions du service sont :

- Engager une réflexion et une co-construction de projet
- Maintenir l'accès aux droits et à la citoyenneté ;
- Permettre aux personnes de gagner davantage en autonomie et faciliter leur inclusion dans la cité (intégration dans le quartier, accès à la culture...);
- Orienter vers les dispositifs de droit commun ;
- Accompagner et soutenir la parentalité ;
- Evaluer les capacités du ménage à intégrer un logement autonome ;
- Construire ou poursuivre le parcours d'insertion professionnelle ;
- Accompagner dans la recherche de logement.
- Tout au long du séjour chaque ménage accueilli sera évalué sur :
- Sa capacité à assumer financièrement son futur logement : avoir des ressources suffisantes, payer sa participation financière aux frais d'hébergement mensuellement, anticiper une sortie en logement (la question du déménagement, l'équipement...).
- Sa capacité à occuper et à utiliser un logement de manière autonome : appropriation du logement, gestion des énergies, respect des notions de sécurité, interpellation des personnes ressources... dans un principe de réalité ;
- Sa capacité à vivre dans un quartier en interaction avec son environnement : respect du voisinage, repérer et utiliser les structures de droit commun.
- Sa capacité à intégrer un logement autonome : s'approprier un logement, respecter les droits et devoirs des locataires...

III. LA PROCEDURE D'ACCUEIL ET LES ORIENTATIONS

L'accueil en "Hébergements Disséminés" s'opère en lien avec le SIAO qui oriente les familles sur le dispositif en fonction de la typologie des hébergements disponibles.

Un entretien d'accueil est proposé permettant de présenter l'association, les conditions d'hébergement, ainsi que les modalités d'accompagnement. Il permettra également de vérifier si leurs attentes et leurs besoins sont en adéquation avec les missions du service et si les prérequis nécessaires à leur accueil sont remplis.

Une visite de l'hébergement est ensuite organisée afin que la famille puisse se projeter et être rassurée.

IV. LA COMPOSITION DE L'EQUIPE

L'équipe a connu des mouvements suite à des départ/arrivée, congés maternité, elle se compose de

- Trois travailleuses sociales diplômées éducatrice-spécialisée, ou conseillère en économie sociale et familiale.
- Une coordinatrice à temps plein sur plusieurs services
- Une Cadre Socio-Educative à temps plein sur plusieurs services.

V. LA CAPACITE D'ACCUEIL

Le Service « Hébergements Disséminés » est doté d'une capacité d'accueil de 35 places.

L'association s'attache à proposer des hébergements en lien avec la réalité du marché du logement sur la métropole lilloise, à proximité des commodités (transports, magasins, écoles...), favorisant la mixité sociale et la réalisation des démarches par l'accès aux transports.

Ainsi le service met à disposition 10 hébergements disséminés sur la Métropole Lilloise dont les configurations sont diverses, allant du type 1 au type 3. Ces logements sont le fruit de conventions passées avec les bailleurs sociaux privés ou publics.

La répartition des logements est la suivante :

- 1 Type 1 situé à LILLE-FIVES.
- 2 Type 2 situés à RONCHIN et LILLE-Sud.
- 7 Type 3 situés à LILLE-MOULINS, LILLE-CAULIER, LILLE-WAZEMMES, LAMBERSART, et trois à VILLENEUVE D'ASCQ.

Ces logements sont équipés en matériels de première nécessité (meublier, électroménager).

VI. LES SOURCES DE FINANCEMENT

Les places sont financées par une DGF mensuelle par la Direction Départementale de L'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS).

ACTIVITE

I. LES GENERALITES

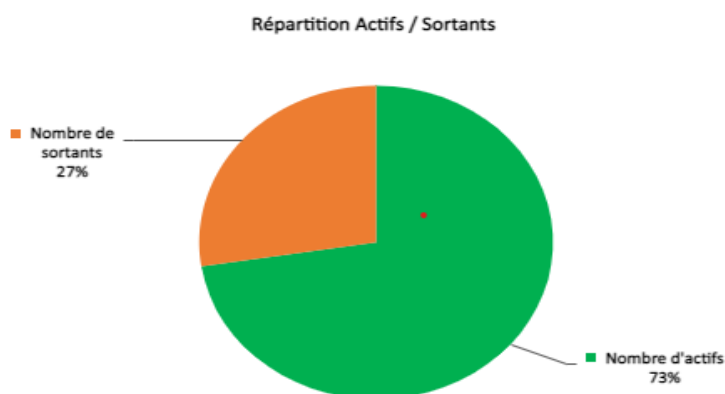
L'année 2021 tout comme l'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire. Télétravail, modifications des prises en charges des services publics, retombées psychologiques et sociales de la crise... sont autant d'éléments qui ont rendu indispensable l'adaptation des pratiques et du fonctionnement de notre service. Important de souligner également le rallongement des délais de traitement des demandes qui a considérablement augmenté.

Cette année a également été une année de transition pour le service, avec plusieurs mouvements d'effectifs (congé maternité, départ, arrivées).

Nous allons faire un focus sur les chiffres, ce qui permettra de mettre en lumière le profil du public accueilli, repérer et définir les axes de travail prioritaires à mener auprès des familles.

1. L'Activité globale

❖ Les entrées/ les sorties :



Durant l'année 2021 le service HD a accueilli 14 ménages soit 51 personnes (21 adultes et 30 enfants). 5 ménages sont sortants (soit 14 personnes) du service HD et 4 ménages sont entrants dans le dispositif (soit 17 personnes).

En 2021, 14 personnes accompagnées sont sortantes et ont pu intégrer un logement de droit commun. Une personne est sortante pour cause de décohabitation.

2. Les mouvements d'effectif et l'occupation

Nous pouvons constater que l'activité globale a légèrement augmenté comparativement à 2020. Il s'élève à 101% en 2021, alors qu'il était à 100.34% en 2020.

L'évolution entre 2020 et 2021 :

❖ L'évolution entre 2020 et 2021 :

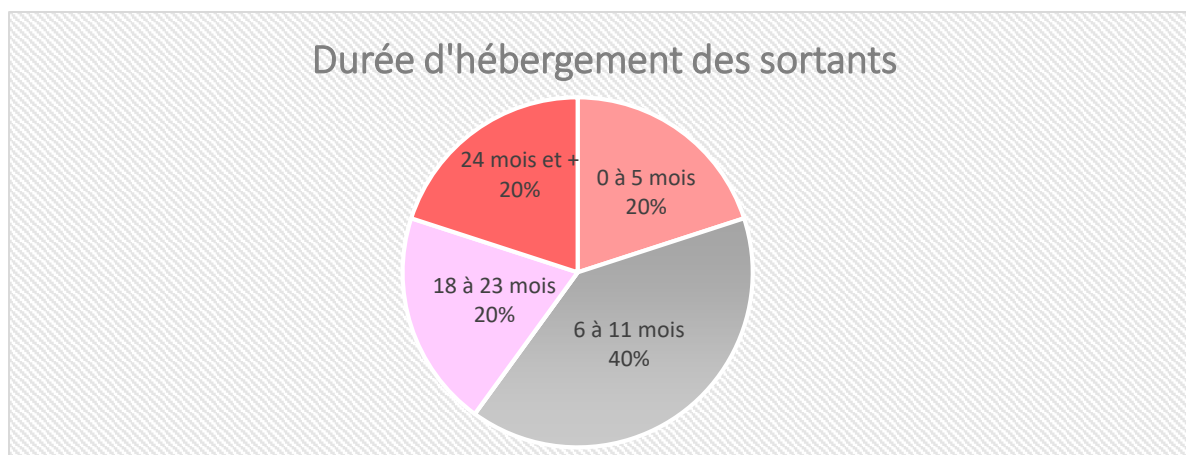
	2020	2021
Activité globale annuelle		
Capacité autorisée	35	35
Nombre de jour d'ouverture	366	365
Total de personnes accueillies	54	51
Nombre de journées théoriques	12810	12775
Nombre de journées réalisées	12855	12910
Taux d'occupation annuel	100,35 %	101 %
Durée moyenne de séjour en jours (sur l'année)	238	253
Durée moyenne de séjour en mois (sur l'année)	7	8

Le nombre de personnes accueillies a légèrement baissé, il est passé de 54 personnes à 51 en 2021.

Concernant la typologie de personnes accueillies durant l'année 2021 : le service HD accueille 21 adultes et 30 enfants. Les enfants restent majoritaires en 2021 tout comme en 2020 (34 enfants et 20 adultes).

3. Les sorties et durée d'hébergement

51 personnes ont été accueillies au cours de l'année 2021 dont 14 d'entre elles ont quitté l'hébergement la même année. La durée moyenne d'accueil est de 9 mois sur l'ensemble des familles accueillies.



En 2021, parmi les 14 personnes sortantes, 60% des personnes ont une durée d'hébergement inférieure à 12 mois. Il s'agit là des personnes pour qui la situation administrative et financière était stabilisée, et qui était « uniquement » en attente d'un logement.

20% des personnes avaient une durée anormalement longue soit 24 mois et +. Les séjours prolongés s'expliquent par une difficulté d'accès au droit commun pour les personnes ayant une situation administrative ne permettant pas de percevoir les prestations sociales. Nous pouvons aussi évoquer la difficulté pour certaines personnes de trouver un emploi stable. La difficulté de l'insertion professionnelle (qui permet d'augmenter les ressources du foyer) et les difficultés d'accès aux droits communs constituent des freins à l'accès au logement.

❖ Nature des sorties :

Décohabitation	1 personne	1 personne > Colocation
Relogement dans le parc public	11 personnes	C+2 (4 personnes) Relogement Partenord
		I+2 (3 personnes) Relogement Vilogia
		I+3 (4 personnes) Relogement Vilogia
Relogement dans le parc privé	2 personnes	I+1 (2 personnes) Partie sans laisser d'adresse

II. LES CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES / ACCOMPAGNEES

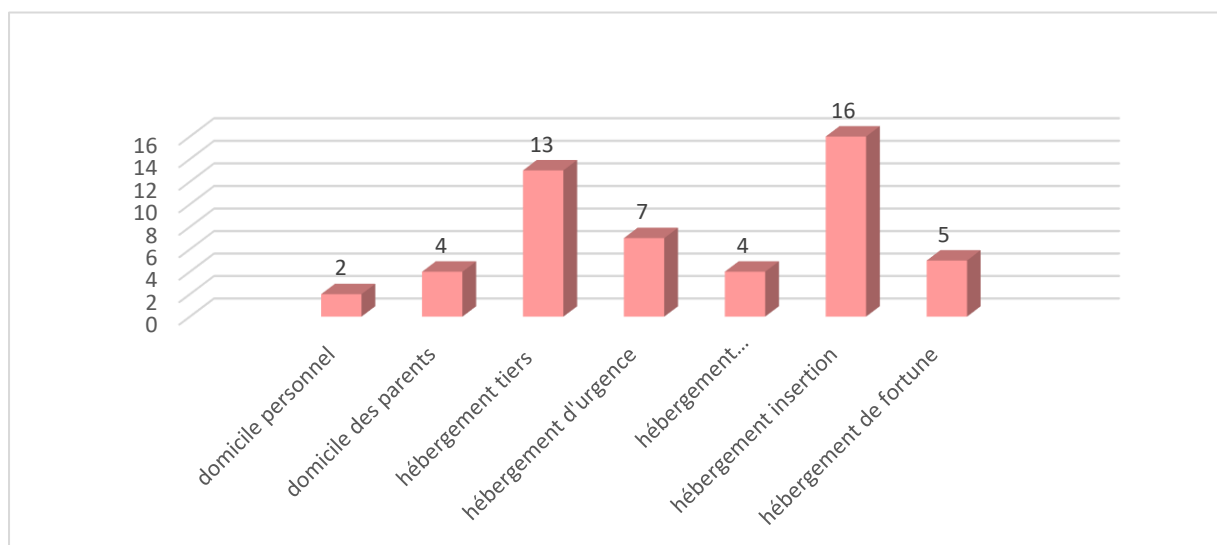
Le public orienté vers l'HD rencontre plusieurs problématiques d'ordre administratif, financier, professionnel. Il peut arriver que certaines personnes accompagnées soient en difficultés pour réaliser seules leurs démarches et se retrouvent en difficulté d'autonomie. Cela peut engendrer des problématiques dans le logement et à long terme avoir des répercussions sur les durées d'hébergement au sein du service. L'équipe est amenée à se déplacer sur l'HD car l'accompagnement est global avec des problématiques très diversifiées.

Parfois, l'équipe peut proposer une réorientation à l'interne ou à l'externe en CHRS, en accord avec la commission SIAO et la famille, si la situation ne peut se débloquer à moyen terme. Nous ne l'avons pas fait systématiquement mais seulement quand nous avons évalué une problématique de parentalité, d'addiction ou/et une rupture de ressources qui s'aggravait.

L'HD ne peut pas se substituer au CHRS. Certaines familles ont besoin d'une équipe plus en proximité car les problématiques sont multiples. Elles peuvent être sociales, médicales, financières et parfois aussi administratives. Garder une diversité d'hébergement permet d'apporter une réponse adaptée à chaque profil des ménages orientés.

L'accompagnement au sein du service HD a pour but d'accompagner la personne vers le droit commun, à la connaissance des instances et associations sur le secteur de la MEL et de travailler le projet logement autonome. Celui-ci constitue enfin un axe d'accompagnement à part entière, qui nécessite une technicité et un partenariat spécifique.

1. L'hébergement précède l'admission



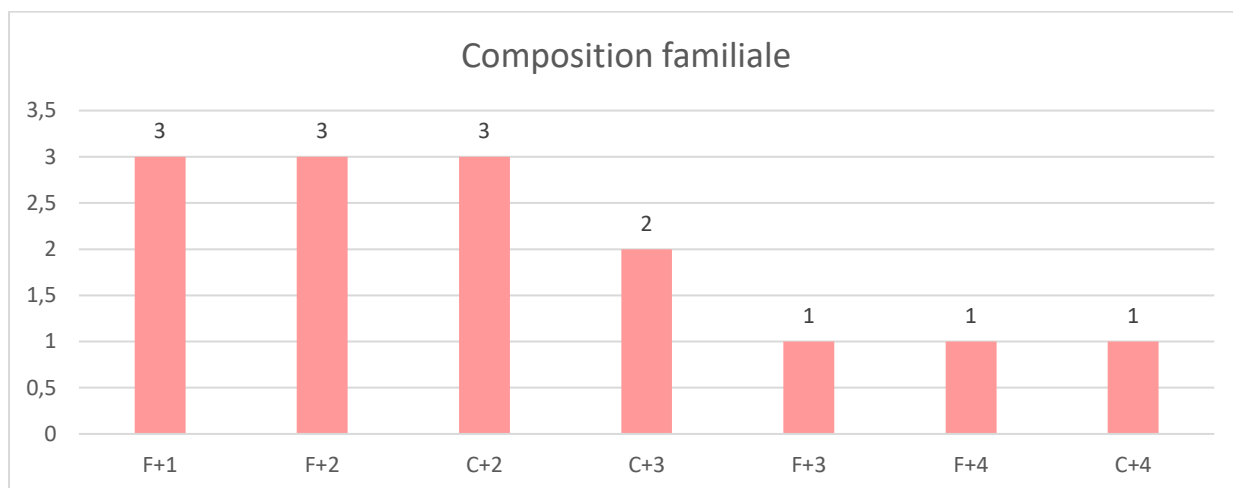
A l'image des années précédentes, la majorité des familles accueillies en HD vient d'un autre CHRS ou d'un hébergement d'urgence (**27 personnes**).

L'orientation vers du logement diffus s'explique par l'accès à des ressources et l'évaluation d'une autonomie suffisante à vivre dans un logement. A noter que la diversité des services d'hébergement du pôle famille permet de travailler en transversalité en fonction de l'évolution des situations des familles accompagnées.

2. La composition familiale

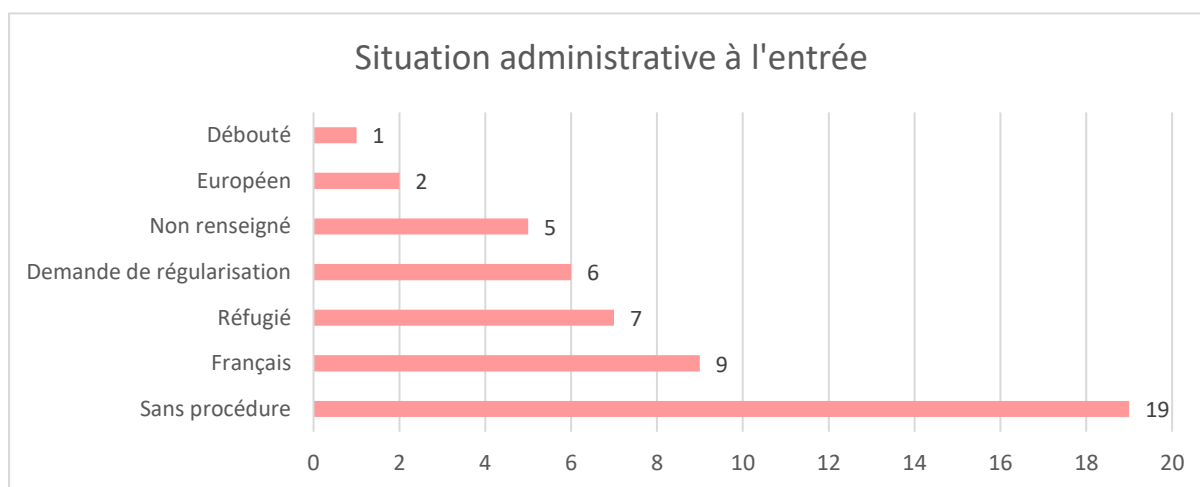
Sur les 14 familles accueillies durant l'année 2021 les compositions familiales sont :

- 8 familles monoparentales (femme seule avec enfants)
- 6 familles dont la typologie est couple avec enfants.



Nous pouvons constater que les familles monoparentales sont d'avantage présentes au sein de l'HD.

3. La situation administrative

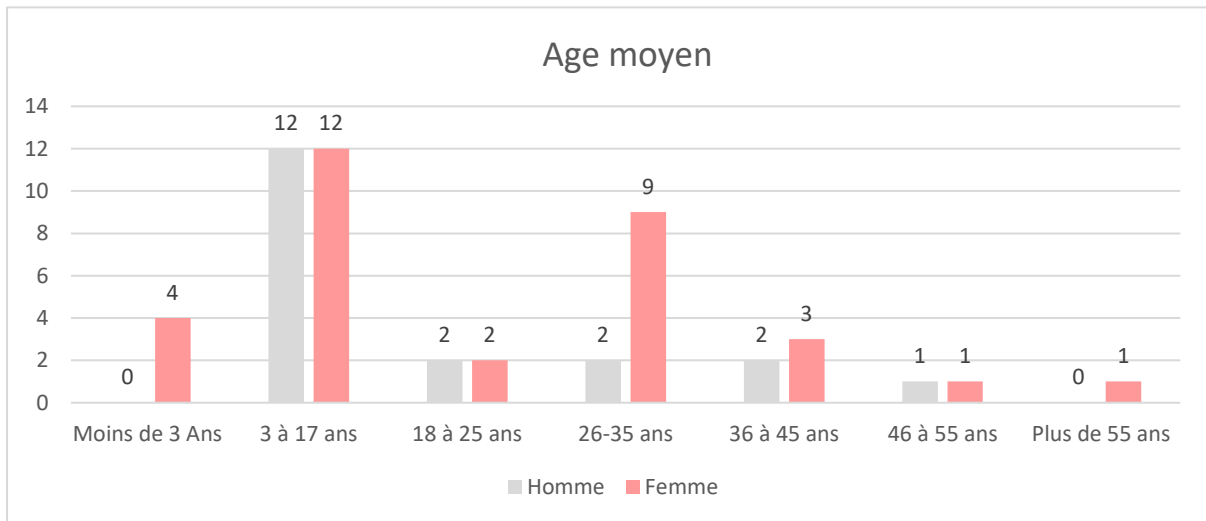


L'entrée dans le dispositif "hébergement disséminé" est conditionné par l'obtention de ressources pérennes et par une situation administrative le permettant. Pour autant, les droits ouverts ne sont pas les mêmes : les familles de nationalité européenne, française, et hors union européenne n'ont pas accès de manière égale aux prestations. Cette disparité au regard de l'accès aux droits nécessite une veille professionnelle et un développement partenarial spécifique.

Origine des familles :

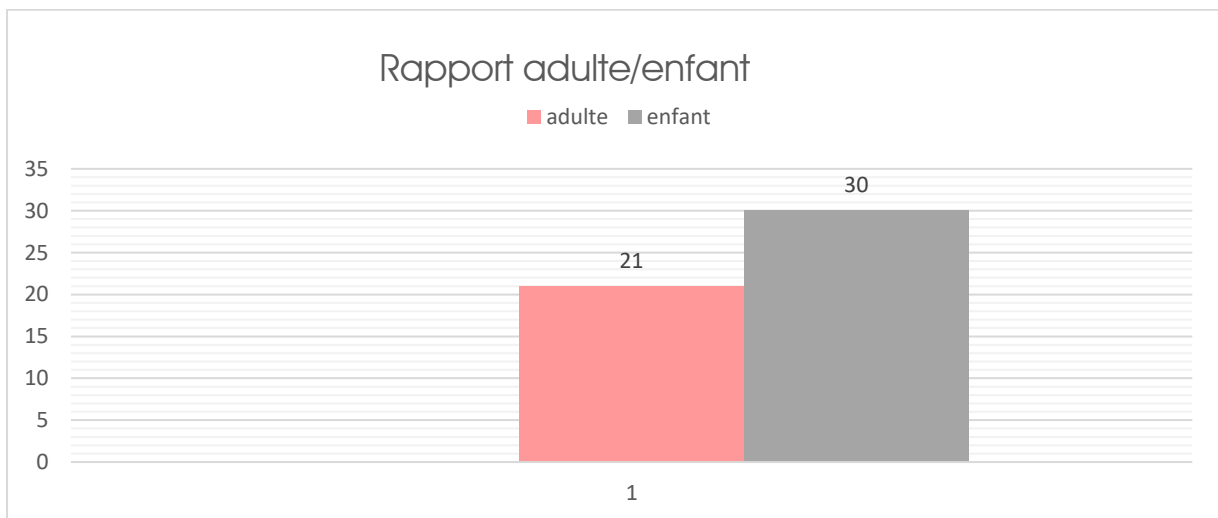
Sur 51 personnes accueillies 53 % sont nées hors UE (soit 27 personnes), 25 % dans le Nord à Lille (soit 13 personnes).

4. La répartition par tranche d'âge et sexe

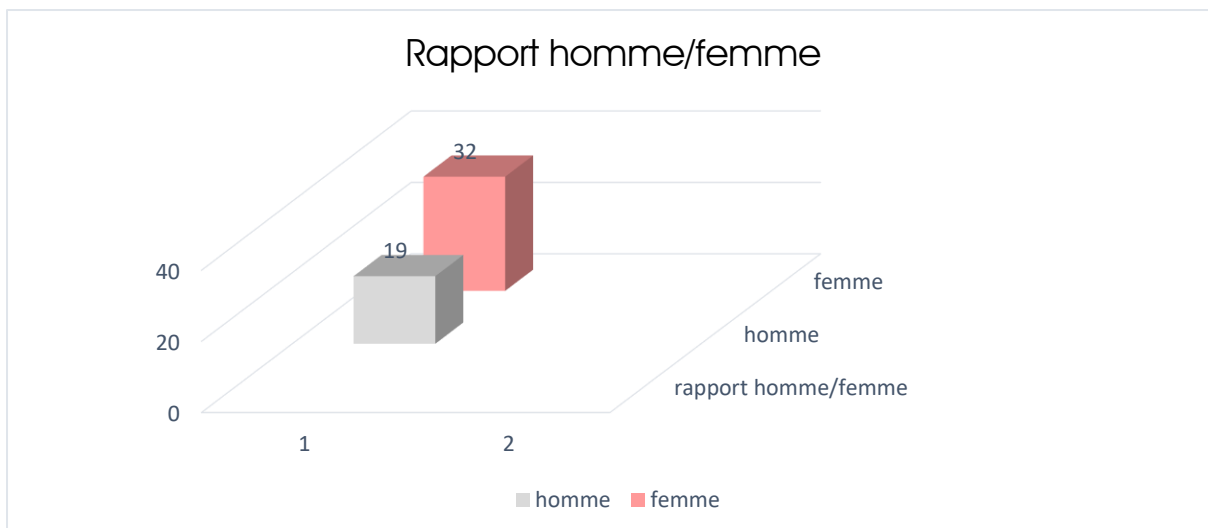


En 2021 la moyenne d'âge des personnes accueillies sur le dispositif HD est de 19 ans. Il y a 4 enfants de moins de trois ans ; 24 personnes entre 3 et 17 ans ; 4 personnes entre 18 et 25 ans ; 11 personnes entre 26 et 35 ans ; 5 personnes entre 36 et 45 ans ; 2 personnes entre 46 et 55 personnes et 1 personne de plus de 55 ans.

Comme l'année précédente, la part des enfants reste supérieure à celle des parents, cela peut donc laisser entrevoir la nécessité de les accompagner dans leur contexte familial et dans la parentalité (scolarité, suivi administratif, médical, soutien à la parentalité...). Il y a une majorité de femmes accueillies au sein de l'HD (32) et on compte 19 hommes.

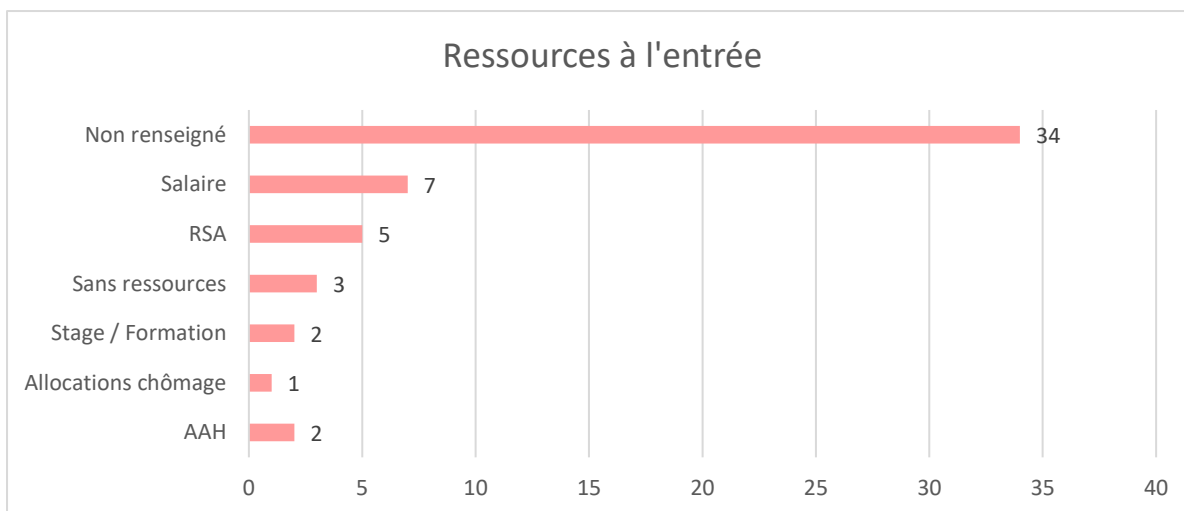


A l'image de l'année précédente, nous accueillons une majorité d'enfant au sein du service.



Le nombre de femmes reste majoritaire en 2021.

5. Les ressources à l'admission



Sur le plan financier, 17 adultes sur 21 bénéficiaient de ressources à l'entrée dans le dispositif : AAH, RSA, salaire, stage/ formation. Sur les 17 personnes ayant des ressources avant l'entrée une majorité (7 personnes) percevaient un salaire, 5 du RSA, 2 percevaient l'AAH et 2 une gratification de stage ou de formation.

L'équipe mobilisée pour le dispositif HD est la même que celle qui exerce au sein du CHRS Familles Eugénie Smet.

La finalité du dispositif est l'accès des familles au logement de droit commun. Toutefois, l'accompagnement se veut global.

Les axes d'accompagnement découlent de la situation des familles à l'entrée mais aussi des besoins et des attentes des personnes.

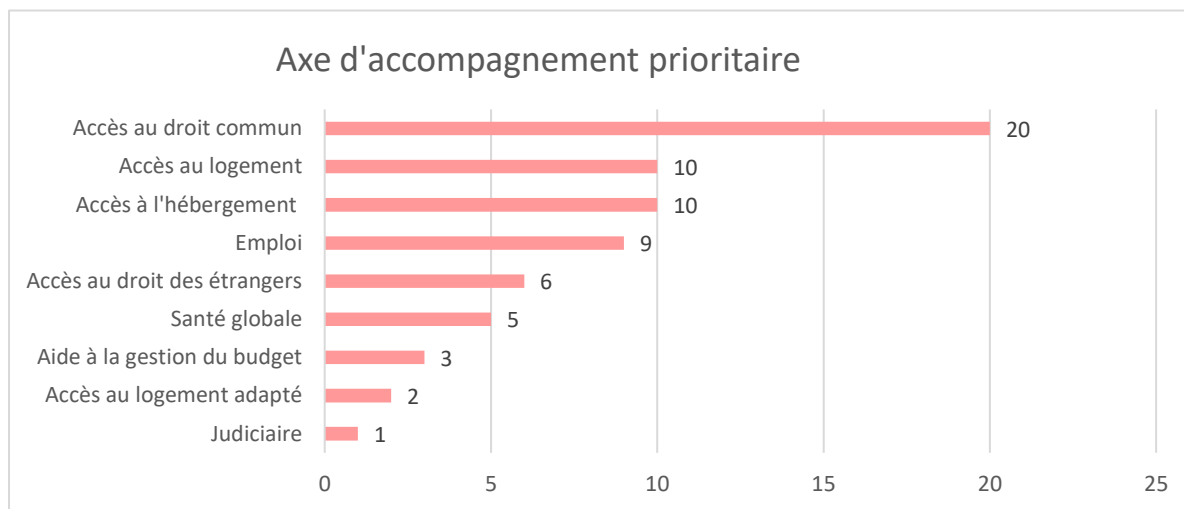
III. L'ACCOMPAGNEMENT MENE EN 2021

1. L'accompagnement social

Pour rappel les pré requis pour être orienté sur le service sont d'être régularisé, d'avoir des ressources et un minima d'autonomie pour accéder et se maintenir dans un logement de droit commun.

Pour autant, il arrive fréquemment que les personnes orientées ne remplissent pas toutes ces conditions. Le travail sur l'autonomie constitue la part essentielle de l'accompagnement. En effet, la finalité est que les personnes puissent intégrer un logement et s'y maintenir de manière durable.

❖ **Axes d'accompagnement et besoins repérés auprès des familles accueillies en 2021**



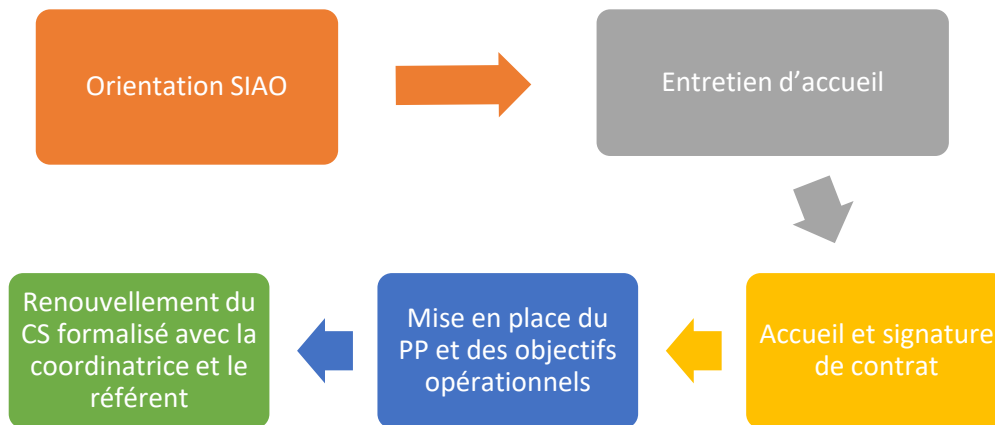
L'accompagnement proposé au sein du service HD y est global. Il y a une diversité des axes d'intervention, ce qui implique la nécessité de travailler en réseau et en partenariat. L'accompagnement se décline à travers différents domaines en fonction des besoins individuels. Un projet personnalisé établi entre l'association et les usagers permet de définir des objectifs de travail. En 2021, les principaux axes travaillés sont l'accès au droit commun, l'accès au logement, à l'hébergement et à l'emploi. Chaque axe fait l'objet d'un diagnostic où l'on étudie les potentialités et les freins des familles.

Les familles sont accompagnées vers l'accès aux droits et à leurs bons maintiens. L'accès au droit commun et la connaissance des instances qui en dépendent sont deux axes primordiaux de l'accompagnement qui sont proposés par le service.

L'équipe est amenée à travailler avec différentes instances (mairie, CAF, CCAS, préfecture, tribunaux, sécurité sociale etc...) Il est important de réaliser auprès des familles accompagnées une veille administrative afin que les situations soient toujours à jour. Cela peut passer par un changement d'adresse, la constitution de dossiers et par l'accompagnement physique auprès des différentes administrations. Nous sensibilisons les familles à la bonne mise à jour de leur dossier et à être vigilant aux échéances et aux délais de renouvellement.

Nous accompagnons également les familles concernées par le renouvellement du droit au séjour, ce qui nécessite une veille professionnelle et un développement partenarial spécifique. Nous orientons les familles vers des permanences juridiques et des associations spécialisées.

L'entrée au sein de l'HD débute par une orientation du SIAO. Suite à cette orientation la famille est rencontrée par deux membres de l'équipe. L'entretien d'accueil permet à la famille de comprendre les missions et objectifs du service. Si la famille accepte l'orientation elle signe un contrat d'hébergement pour une durée de 6 mois qui peut être renouvelable en fonction des besoins. Ensuite, un projet personnalisé est co-construit entre le référent social et la famille.



L'équipe est vigilante à la co-construction du projet sur toute la durée de l'accompagnement. Le travail en partenariat et en réseau est primordial et indispensable pour le bon déroulement de l'accompagnement. Un référent social accompagne les familles sur l'ensemble du parcours. Les rendez-vous s'effectuent à domicile et sur site à Loos.

2. Un dispositif au plus proche de la réalité du logement.

Une des missions centrales du service est l'accès à un logement autonome. L'hébergement diffus permet aux personnes de stabiliser leurs situations et ainsi de se projeter dans un logement de droit commun. Le projet logement est travaillé avec chaque famille dès l'entrée dans le dispositif. Le projet logement s'appuie sur les besoins des personnes, de leurs attentes tout en gardant les réalités du logement autonome. Il est important d'accompagner les ménages vers un projet logement viable pour favoriser un maintien durable.

Nous travaillons l'accompagnement en logement et pour ce faire nous sommes en lien avec les différents bailleurs publics / privés ainsi que les services inter-bailleurs et services logement de la métropole.

L'accompagnement au logement repose sur :

- L'élaboration du projet logement avec la famille : Typologie, choix des secteurs, budgétisation.
- Constitution ou mise à jour de la demande de logement social (DLS)
- Inscription sur SYPLO lorsque c'est possible afin que la famille bénéficie d'un caractère prioritaire.
- Demande de certificat de recevabilité FSL lorsque la famille peut en bénéficier
- Travail autour du budget en lien avec la simulation APL
- Organisation de rencontre bailleurs/familles.
- Accompagnement durant les visites
- Travailler l'installation et l'ameublement en lien avec les partenaires sur le territoire (ex : Emmaüs défi)
- Sensibiliser aux éco-gestes et prévention autour des économies d'énergies.
- Accompagner à la signature de bail et état des lieux.
- Travailler sur la bonne compréhension du cadre juridique de l'état des lieux
- Travailler en amont sur les droits et devoirs du locataire.
- Accompagner et conseiller sur l'appropriation du logement.

- Orientation (si nécessaire) vers un service logement.

L'équipe du service HD travaille en transversalité avec le service logement de l'association EOLE une fois le logement attribué et la sortie programmée. Cela permet aux familles d'être accompagnées à l'installation et au maintien dans le logement.

La sortie de l'hébergement peut générer un sentiment de stress et d'appréhension pour les familles. L'accompagnement permet de rassurer, soutenir et proposer des repères au sein du nouvel environnement.

L'accès au logement est une priorité d'accompagnement auprès des familles mais l'équipe travaille en parallèle sur les problématiques et les besoins des familles avec d'autres objectifs. Le parcours des familles n'est pas linéaire, l'équipe s'adapte à chaque famille.

3. Les enjeux de l'accès à l'emploi / la formation

L'accompagnement à l'emploi est un axe d'accompagnement important. Cela permet aux personnes accompagnées d'avoir des ressources stables et suffisantes afin de pouvoir travailler le projet logement et y accéder. L'équipe travaille avec le service « MOB'EMPLOI » de l'association. Il s'agit d'un dispositif d'accompagnement à l'emploi et à la formation. L'accompagnement conjoint des deux dispositifs permet de consolider la mise en place des projets professionnels.

L'équipe travaille l'orientation auprès d'associations proposant des cours d'alphabétisation, de FLE ou pour une remise à niveau pour les personnes qui en ont besoin.

Nous travaillons également avec les référents Pôle Emploi, les entreprises d'insertion, les missions locales, les référents RSA, les centres de formation (INSTEP, AREFEP, AFPA, AFEC, CREFO..).

EOLE a intégré en 2021 le projet Coach EMPLOI. Portée par la DIHAL, cette action est déclinée au sein de 3 associations (Eole, L'ABEJ et la Sauvegarde du Nord). Le « pivot » de cette action est la coach emploi, dont les missions sont centrées sur la prospection d'entreprise d'une part, et bien sûr *d'autre part* sur l'accompagnement des usagers intégrant le dispositif. Concernant EOLE, les services participant au programme sont les CHRS Familles E. Smet et L'Escale, ainsi que le service ALT familles. L'expérimentation est prévue jusqu'en décembre 2023 avec pour perspectives de Développer et renforcer les réseaux auprès des entreprises, mais aussi auprès des institutions types : Mission Locale, Pôle Emploi, PLIE ...

En 2021, une personne a pu être accompagnée dans le cadre du dispositif. L'accompagnement est basé sur la méthode d'Individual Placement and Support (I.P.S), initialement mise en place aux Etats-Unis pour l'accompagnement vers l'emploi de personnes souffrant de troubles psychiques ou psychiatriques.

Les principes de l'IPS

- l'éligibilité se fait sur le choix des usagers.
- le soutien en emploi complète le traitement.
- l'objectif est un emploi compétitif.
- la recherche d'un emploi débute dès que l'utilisateur exprime son intérêt pour le travail.
- le soutien est continu tout au long du suivi.
- les préférences de l'utilisateur sont prises en compte.

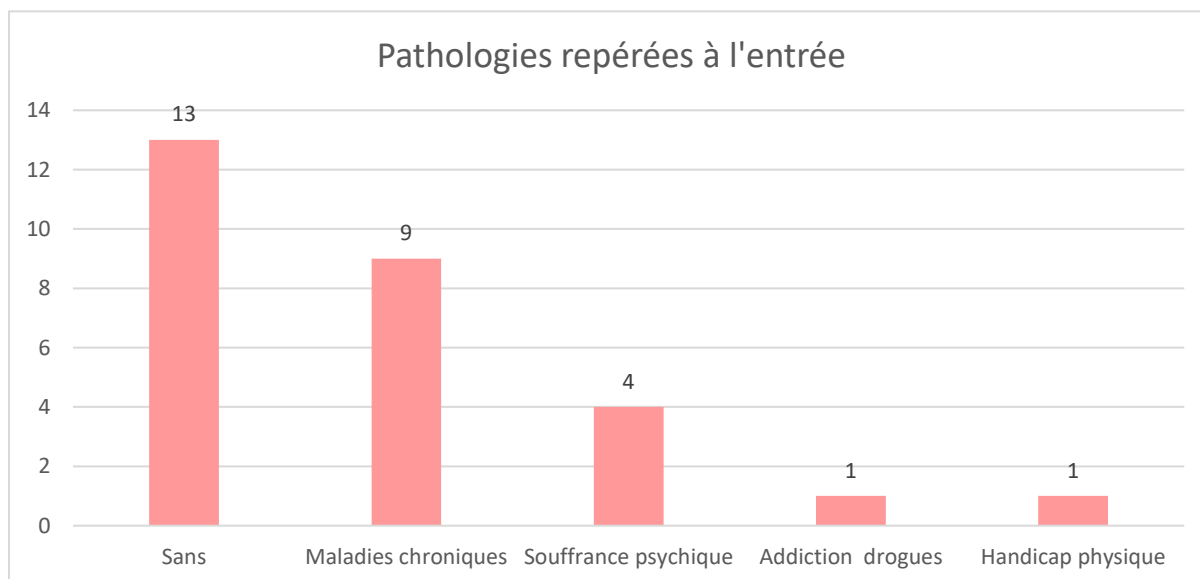
La plus-value du programme pour les usagers :

- Anticiper les codes du monde du travail, afin de se les approprier et de concrétiser son projet dans la durée.
- Développer et renforcer la confiance en soi
- Accélérer la recherche d'emploi
- Mettre en place un plan d'action
- Proposer un accompagnement individuel et renforcé.

Pour les professionnels :

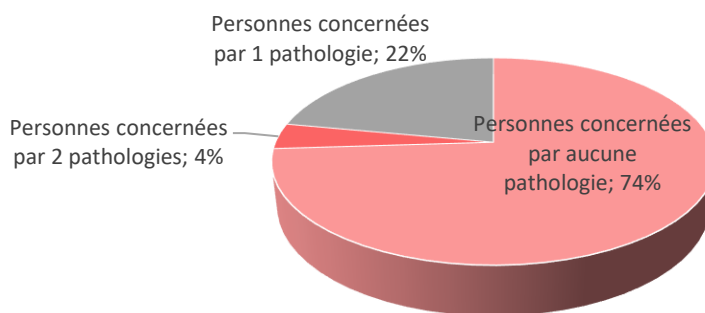
- Un partenariat indispensable entre les équipes et le Coach emploi.
- Une relation référent/hébergé boostée.

❖ Accompagnement à la santé :



Toutes les familles accueillies sont concernées au moins par une problématique liée à la santé. Qu'il s'agisse de maladie chronique, de souffrance psychique, d'addiction ou autres, cela concerne autant les enfants que les adultes. De par leur histoire, leur parcours ou leur situation actuelle, certaines familles ont besoin d'un réel soutien psychologique mais il peut arriver que la démarche de rencontrer un nouveau professionnel de soins puisse être compliquée.

Nombre de pathologies rencontrées à l'entree



Sur 51 personnes accueillies, 11 d'entre elles sont concernées par une pathologie.

Dans le contexte de la pandémie COVID 19, le travail autour de la santé a pris une place prépondérante que ce soit en termes de prévention, d'ouverture et / ou de maintien de droit à l'assurance maladie et de santé mentale. Les permanences de Diogène-équipe mobile précarité et santé mentale se sont mis en place au sein de l'HD.

L'accompagnement à la santé et l'accès vers le soin est un levier essentiel à l'accompagnement des familles.

4. Le soutien à la parentalité :

La parentalité s'entend comme l'ensemble des savoirs, savoir-faire et savoir-être qui permettent d'assurer les différentes fonctions parentales. Dans le cadre de l'hébergement nous sommes vigilants aux liens parents/enfants et assurons une veille éducative sur les points suivants : les besoins primaires, les repères éducatifs nécessaires et la socialisation.

Nous orientons ou accompagnons les parents aux inscriptions en crèche, halte-garderie et en établissements scolaires si besoin. Nous les incitons à investir leur rôle de parents d'élèves.

Dans le cadre de la Protection de l'Enfance, nous travaillons en partenariat avec les différents services des UTPAS (ASE, SSD, PMI).

5. L'accompagnement budgétaire :

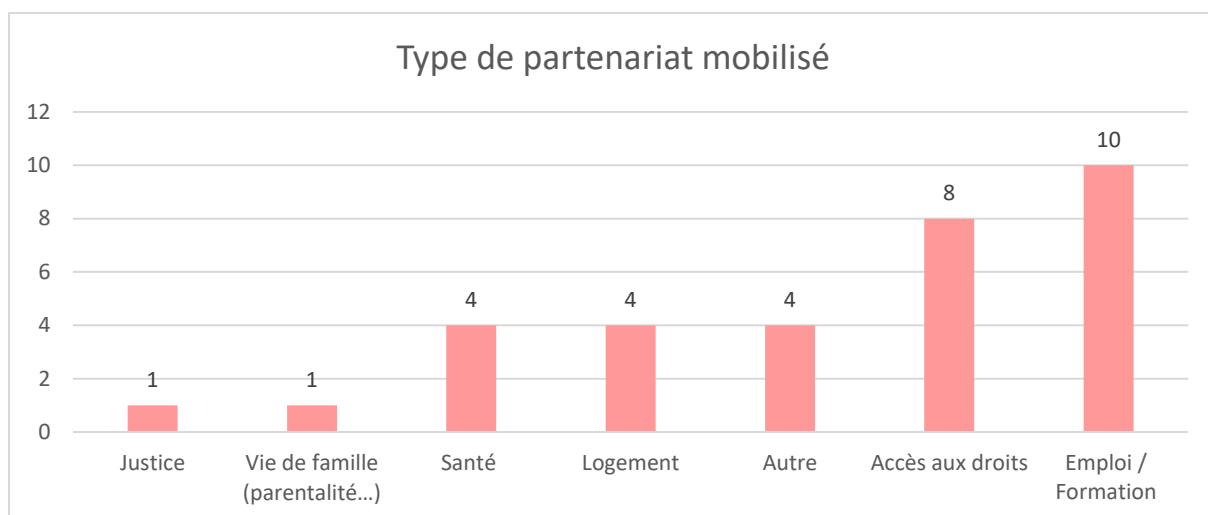
De manière générale, les familles accompagnées ont de faibles ressources, souvent constituées de petits salaires (emplois en CDD, temps partiels) et/ou de prestations.

Afin d'accéder au logement autonome, nous sommes amenés à les accompagner dans la gestion budgétaire. Nos principaux outils sont le paiement de la participation financière aux frais d'hébergement, l'apurement des dettes (respect d'un échéancier ou constitution d'un dossier de surendettement). Il s'agit également d'établir le montant des dépenses mensuelles (charges fixes et variables) afin d'avoir une visibilité sur le reste à vivre. Le barème départemental des charges locatives permet de travailler en amont sur les dépenses inhérentes au futur logement (part à charge, charges locatives, dépenses fixes, sensibilisation aux économies d'énergie).

Des partenaires sont identifiés et mobilisés : banque de France, UDAF etc. Il est en effet important d'orienter vers des partenaires extérieurs afin que les familles puissent les solliciter après la sortie de notre dispositif.

6. Le partenariat et le réseau :

L'accompagnement social s'inscrit dans un travail en partenariat et en réseau. Il est primordial dans la réalisation des objectifs travaillés avec les personnes.



Le public accueilli en 2022 se caractérise notamment par un cumul de problématiques.

Dans ce sens l'équipe a poursuivi le développement du partenariat, engagé depuis plusieurs années, particulièrement sur les thématiques liées à la parentalité : petite enfance (crèches, halte-garderie, CAMSP...), scolarité (lien étroit avec les écoles primaires et collèges), centre sociaux (activités, soutien scolaire). N'oublions pas que plus de 50% du public sont des enfants.

Sans surprise, les partenariats les plus mobilisés l'ont été en corrélation avec les moyens à mettre en place vis-à-vis des projets des ménages accueillis, et des besoins observés par les professionnels. Ainsi, les thématiques de la parentalité, de la santé et de l'emploi ont particulièrement été travaillées en lien avec les services adéquats.

REALISATIONS ET TEMPS FORTS DE L'ANNEE

I. CONTEXTE SANITAIRE : CONSEQUENCES SUR L'ACCOMPAGNEMENT ET ADAPTABILITE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

L'année 2021 a encore été fortement perturbée par le contexte sanitaire. Les règles liées à ce contexte ont été moins contraignantes qu'en 2020, nous avons néanmoins été soumis à un couvre-feu de janvier à juin, avec une période de confinement en avril 2021.

Si les établissements scolaires et universitaires ont pu rouvrir, les lieux culturels sont restés fermés jusqu'en juin 2021. Les possibilités d'activités collectives ont été proscrites puis réduites, pour aboutir à un nouveau durcissement des règles en décembre 2021.

Notre activité – dont l'essence même repose sur le relationnel – s'en est trouvée fortement impactée, et a demandé aux équipes et personnes accompagnées de déployer des capacités d'adaptation et de réorganisation.

Ce contexte a eu des conséquences majeures sur notre activité.

II. LE PROJET EN STOP AND GO

Le projet personnalisé – qui ne peut aucunement se réduire à sa consignation écrite et contractualisée - représente une véritable feuille de route de l'accompagnement. Il permet de savoir où l'on va, comment, avec quels moyens.

Si des routes sont barrées ou peu praticables, on peut décider de prendre un autre chemin, voire même de changer de destination. Les temporalités sont elles aussi un élément-clé et sujet à réajustements.

Une des missions du travailleur social – qui chemine avec, et/ou à proximité - est de faire des points d'étape réflexifs, et – souvent - de susciter l'envie de continuer à cheminer.

Le contexte sanitaire – et ses incidences sur la vie sociale – a complexifié la donne et demande de s'adapter incessamment à des règles établies en fonction de l'évolution de la situation. De fait, la projection – si elle est davantage envisageable que lors de la grande pause de 2020 – s'en est trouvée fortement affectée en 2021.

Dans notre activité, il est plus que fréquent que les personnes se découragent pour des raisons variées liées à des difficultés personnelles et/ou contextuelles. Devoir cheminer en pointillés n'est pas aidant quand il est déjà compliqué de continuer sa route.

De fait, notre rôle a été de susciter l'envie de continuer, de ne pas perdre le fil malgré les fluctuations contextuelles, de co-élaborer de manière plus précise les points d'étape et réajustements, pour rester malgré tout dans une démarche prospective.

Si 2020 a entraîné un point d'orgue sur les projets, 2021 a été marqué par leurs reprises. Aussi, Les projets personnalisés et collectifs ont été fortement réinvestis par les personnes accompagnées et l'équipe en 2021. Ils demandent néanmoins à être réajustés régulièrement en fonction de l'évolution du contexte sanitaire et de ses incidences sur la vie sociale.

III. LE ROLE DE L'ECOUTE, LA LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT

L'Ecoute est le parent pauvre du travail social, souvent éclipsée par le projet quand il s'agit de rendre compte de notre activité. Pourtant sans écoute attentive, nul projet. Car c'est bien dans la temporalité de l'écoute et du temps mis à disposition que les choses peuvent commencer à prendre forme et à advenir.

Avec la suspension puis la reprise en pointillés de la projection, l'Ecoute a pris une place essentielle dans l'accompagnement. Souvent délaissée ou considérée comme secondaire, elle a repris une importance particulière pendant cette période qui – en plus d'amoinrir les possibilités d'accès à des activités professionnelles et de loisirs – a été génératrice d'ennui et d'anxiété, voire d'angoisse.

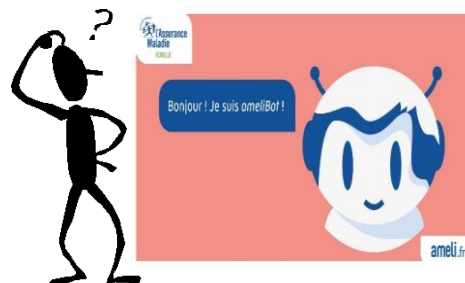
L'écoute a par ailleurs cette fonction invisible de liant social - le travailleur social n'est pas là uniquement pour les démarches et les projets à tout prix – et représente un outil de lutte contre l'isolement d'autant plus opératoire dans ce contexte qui ne rend pas ou peu possible les activités collectives.

En 2021, l'équipe a continué à se rendre disponible et à l'écoute des personnes, y compris par téléphone pour les personnes qui ont dû rester isolées. Se rendre disponible et à l'écoute a d'autant plus été nécessaire pour les personnes en hébergement disséminées, parfois isolées, et dont les possibilités de lien social ont continué à être amoindries cette année.

IV. LA GENERALISATION DES DEMARCHES A DISTANCE ET SES CONSEQUENCES SUR L'ACCOMPAGNEMENT

Si la tendance était d'ores et déjà à l'accroissement des démarches à distances et à la dématérialisation des données, les années 2020 et 2021 ont donné un gros coup d'accélérateur à l'une comme à l'autre.

Outre les conséquences évidentes en termes de lien social, la gestion des problématiques via des plateformes, mails, et chatbots a éloigné un peu plus les personnes des institutions et a confisqué le pouvoir d'agir de celles qui avaient l'habitude de régler leurs problèmes administratifs directement dans les bureaux dédiés.



Encore plus qu'avant, le travailleur social devient un maillon de communication entre les personnes et les instances administratives et/ou techniques (pour l'habitat), et il est lui-même confronté à la difficulté d'accéder à un interlocuteur direct à même d'assurer un suivi sur la durée d'une problématique donnée.

La fracture numérique s'est accentuée : les personnes qui ne maîtrisent pas les outils informatiques sont littéralement empêchées de régler certaines démarches courantes de manière autonome.

Même pour les personnes qui maîtrisent l'outil, il est parfois compliqué d'accéder à une information adéquate et/ ou à un interlocuteur, du fait notamment de l'existence de rubriques d'aide avec réponses préconçues préalables à l'obtention d'un rendez-vous, idem pour les plateformes qui fonctionnent avec des commandes vocales.

L'équipe s'est adapté à cet état de fait, avec l'objectif de maintenir le champ d'action des personnes et leur autonomie dans les démarches.

Le grand défi des années à venir est de réduire la fracture numérique et de rendre accessible des savoir-faire et équipements. Si quelques personnes sont équipées, l'équipe projette d'installer un poste informatique dans les locaux du CHRS pour celles qui ne disposent pas de matériel et de prospecter

les associations qui proposent des formations numériques à Loos et sur les territoires où sont implantés les hébergements disséminés.

V. UN ROLE D'INFORMATION ET DE PREVENTION

L'équipe a assuré un rôle d'informations auprès des publics au gré des changements de législation concernant les attestations dérogatoires, le pass sanitaire et la vaccination.

Elle a également rempli une mission de prévention concernant le respect des gestes barrières, la conduite à tenir en cas de symptômes, elle a également travaillé sur les réticences à la vaccination tout en respectant la liberté de choix des personnes.

VI. REMISE EN ETAT DES LOGEMENTS

Concernant les hébergements disséminés : plusieurs appartements ont donné lieu à des interventions techniques. A noter qu'il a été compliqué pour un des logements de faire aboutir les réparations nécessaires malgré plusieurs relances.

Bien que les demandes techniques – y compris celles qui relèvent du bailleur – sont effectuées par les travailleurs sociaux, ceux-ci en font une occasion de travailler avec les familles autour de l'entretien de l'habitat et des responsabilités du bailleur et du locataire.

Outre ces interventions techniques, les Etats des Lieux (EDL) sont également utilisés comme outils d'accompagnement. En plus des EDL d'Entrée et de Sortie, l'équipe procède dorénavant à des EDL intermédiaires tous les 6 mois.

Celui-ci est l'occasion de lister l'ensemble des travaux nécessaires à l'entretien du logement. Il est également un outil qui permet de préparer les personnes qui n'ont jamais été locataires à ces moments de vigilance que constituent les EDL d'entrée et de sortie.

Il sensibilise enfin les personnes à la répartition des tâches et travaux qui relèvent du locataire et du bailleur, et à la nécessité d'entretien régulier de l'habitat et du mobilier.

L'acquisition de savoirs de base pour l'Etat des Lieux, les réparations locatives, l'entretien, l'amélioration de l'habitat et l'appropriation du logement a été un des axes de travail de l'équipe en 2021.

VII. ACTIVITES COLLECTIVES

Un projet de mise en place d'ateliers de bricolage avec Castorama n'a pas pu voir le jour à cause des restrictions sanitaires. L'équipe espère que ce projet pourra se réaliser en 2022 avec la levée des restrictions sanitaires.

VIII. LA QUESTION DU LOGEMENT D'ABORD :

Aujourd'hui le système de l'accueil en hébergement « en escalier » conduit les personnes sans domicile à passer de l'hébergement d'urgence à l'hébergement d'insertion, puis par diverses prises en charge d'habitat transitoire et de logement d'insertion, avant d'accéder à un logement de droit commun.

L'accès à un logement de droit commun est donc l'aboutissement d'un parcours d'insertion.

Le constat est que la durée (et le cumul) des séjours en hébergement peut s'avérer longue et peut amener les personnes à se créer un idéal de logement, et des craintes vis-à-vis d'une sortie autonome, provoquant parfois des refus de propositions de logement (et prolongeant la durée de séjour).

Dans l'esprit de la politique du logement d'abord (dont le plan quinquennal se poursuit jusque 2022), et constatant les multiples prises en charge des personnes accueillies en hébergement, il serait intéressant de penser à des alternatives aux solutions d'hébergement, dont le « glissement de bail ».

En 2021, deux personnes de l'équipe ont pu participer à une formation sur le logement d'abord dispensé par l'ISL.

L'action formation avait pour objectifs :

- S'approprier la connaissance des dispositifs logement et de ses acteurs
- Développer la connaissance des publics concernés et accompagner leurs parcours d'accès au logement
- Soutenir la mise en réseau et l'interconnaissance des acteurs sur le territoire d'intervention
- Favoriser dans les postures et pratiques professionnelles, la mise en œuvre de « l'aller vers », de l'accès au droit et du développement du pouvoir d'agir des personnes.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'année 2021 tout comme l'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire. Télétravail, modifications des prises en charges des services publics, retombées psychologiques et sociales de la crise... sont autant d'éléments qui ont rendu indispensable l'adaptation des pratiques et du fonctionnement de notre service. Important de souligner également le rallongement des délais de traitement des demandes qui a considérablement augmenté.

Cette année a également été une année de transition pour le service, avec plusieurs mouvements d'effectifs (congrés maternité, départ, arrivées).

La capacité d'agir fait partie de nos missions, nous avons continué à affiner nos outils, à avancer sur les projets et nos pratiques en co-construction, dans une dynamique partagée et bienveillante.

Au travers du rapport d'activité, nous réaffirmons notre engagement dans l'accueil inconditionnel, d'associer l'ensemble des résidents à notre réflexion et notre volonté d'inscrire notre accompagnement au plus près de la singularité des familles.

D'une manière plus concrète, le résultat des réflexions s'est traduit par :

- La poursuite de la gestion de la crise COVID 19
- La remise en état et embellissement de certains de nos lieux d'hébergement (peinture, changement de mobilier, réparations, ...)
- Formations des professionnels sur des thématiques spécifiques (droits des étrangers, formation logement d'abord)
- Développement du partenariat autour de l'emploi via mob'emploi, coach emploi

Les perspectives pour 2022 sont de :

- Poursuivre la remise en état de certains logements du parc d'hébergement
- Poursuivre le travail de partenariat autour de l'insertion professionnelle (via convergence, coach emploi)
- Accompagner à l'appropriation du lieu d'hébergement pour favoriser l'apprentissage et l'autonomie en logement via des ateliers en partenariat avec Castorama.
- Former les professionnels autour de l'accompagnement au logement (précarité énergétique, participation aux commissions habitat....)
- Travailler en transversalité avec le service logement via les ateliers logement