

ASSOCIATION
éofe
Vent debout contre la précarité.

LOGEMENTS TEMPORAIRES FAMILLES

SOMMAIRE

Présentation du service.....	4
I. Le public	5
II. Le patrimoine immobilier.....	6
III. Les missions.....	6
IV. La procédure d'accueil et les orientations.....	7
V. La composition de l'équipe	7
VI. La capacité d'accueil et les sources de financements	8
Activité	9
I. Les caractéristiques des personnes accueillies / accompagnées.....	9
II. Les caractéristiques des personnes sorties du service	13
III. Les outils à disposition.....	14
IV. L'accompagnement social global	15
Réalisations et temps fort de l'année	19
I. Crise sanitaire – COVID 19	20
II. La dynamique collective.....	20
III. Transversalité	23
IV. La maintenance des sites	24
Conclusion et perspectives	25

PRESENTATION DU SERVICE

Le service s'inscrit dans le plan départemental suivant :

- Plan Départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) – 2019/2024.

Il est régi par les lois ci-après :

- La loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.
- La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale bien que le service n'y soit pas réglementairement soumis, il tend à utiliser les outils et les principes d'intervention de cette loi comme l'ensemble des services de l'Association.

La loi 2002- 2 impulse 7 grands principes :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité
- Le libre choix entre les prestations : domicile / établissement
- Une prise en charge ou un accompagnement **individualisé** et de **qualité**
- Le consentement éclairé
- La confidentialité des données concernant l'utilisateur
- L'accès à l'information
- L'information sur les droits fondamentaux et les voies de recours
- La participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement

Le service utilise également les outils préconisés par la loi 2002-2 et ayant vocation à promouvoir les droits des usagers dans les établissements sociaux et médico-sociaux (contrat de séjour, règlement de fonctionnement, livret d'accueil...)

- La loi du 5 Mars 2007 instituant le Droit Au Logement Opposable (DALO).

Elle reconnaît le droit au logement comme un droit fondamental. Elle s'inscrit dans la continuité de la loi de 1990 et de la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.

Malgré l'augmentation de la production de logements et la mise en place du DALO, comme évoqué plus haut, l'accès au logement reste difficile. Notamment pour les grandes compositions familiales relevant des typologies T4 et plus.

Dans le cadre de la prise en charge des personnes sans abri ou mal logées, le 10 Novembre 2009, le Secrétaire d'Etat chargé de l'Urbanisme et du Logement, Monsieur Benoit APPARU, annonce donc la refondation du dispositif d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion (chantier national prioritaire 2008/2012).

Celle-ci s'organise autour de deux principes directeurs :

- La mise en place d'un service public de l'hébergement et de l'accès au logement assurant l'égalité des usagers face au service, la continuité de la prise en charge et l'adaptabilité des prestations aux besoins.
- La priorité accordée à l'accès au logement, y compris pour les publics les plus vulnérables.

Dans ce cadre, plusieurs réformes sont lancées :

- La création du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO).
- La mise en œuvre du principe du logement d'abord par le développement de l'AVDL, de l'IL, la fixation d'objectifs de sorties de l'hébergement vers le logement...

- La poursuite du programme d'humanisation des structures.

- La circulaire du 19 mars 2007 relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans abri.

De façon plus spécifique, les logements temporaires s'inscrivent dans :

Article L851-1 du Code de la Sécurité Sociale Modifié par la Loi n°2006-872 du 13 juillet 2006 - art. 73 JORF 16 juillet 2006.

« Les associations à but non lucratif dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées ainsi que les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale, qui ont conclu une convention avec l'Etat, bénéficient d'une aide pour loger, à titre transitoire, des personnes défavorisées ; lorsque celles-ci sont étrangères, elles doivent justifier de la régularité de leur séjour en France.

La convention fixe chaque année le montant de l'aide attribuée à l'organisme qui est déterminée de manière forfaitaire par référence, d'une part, au plafond de loyer retenu pour le calcul de l'allocation de logement définie par le présent code et, d'autre part, aux capacités réelles et prévisionnelles d'hébergement offertes par l'organisme.

« La demande est déposée par l'organisme auprès du Préfet du département et instruite par ses services. Elle comporte un état descriptif des différentes formes d'hébergement envisagées. ».

I. LE PUBLIC

Le service Logements Temporaires est doté d'une capacité d'accueil de 70 places.

Il a pour vocation d'héberger des :

- Familles (couples et isolés avec enfants)
- Isolées ou couples dont la femme serait enceinte d'au moins trois mois
- Isolés (hommes ou femmes) ou couples ayant un droit de visite ou dont le projet viable serait la garde des enfants

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

- Être en situation administrative régularisée depuis au moins 3 mois.
- Justifier de ressources stables

Toutes les familles hébergées sur ce dispositif ont formulé une demande d'hébergement auprès du 115 en lien avec une situation d'errance, d'habitat de fortune ou de cohabitation chez des tiers. Il s'agit de personnes ne trouvant pas les ressources personnelles permettant de trouver une solution de logement classique de manière rapide. Les profils de publics sont variés, certaines familles ont par exemple été expulsées de leur logement pour cause d'impayés, d'autres ont vécu des situations de violence conjugale ou encore de séparation de couple. Nous accueillons également de nombreuses familles venant de pays de l'Union Européenne qui sont en cours de régularisation grâce à l'obtention d'un emploi et donc de ressources permettant de subvenir à leurs besoins.

La diversité des profils demande à l'équipe une certaine polyvalence face aux problématiques rencontrées. En effet, cela nécessite de mobiliser des partenaires spécifiques aux différentes difficultés rencontrées (violence conjugale, emploi, parentalité, santé, ...). La multiplicité des situations et de

leurs spécificités est une plus-value pour le service et l'équipe car cela permet de mobiliser des compétences et réseaux différents en fonction des situations.

Nous remarquons cependant une évolution des publics accueillis ces dernières années. Faute de places disponibles dans des structures d'hébergement type CHRS, des familles sont orientées au sein du service logement temporaire sans forcément avoir les prérequis nécessaires et demandés, notamment une autonomie suffisante permettant la vie en logement autonome.

Certains ménages nécessitent un besoin de présence éducative soutenue en ce qui concerne la quotidienneté (appropriation des espaces, mode d'habitation, hygiène et entretien du logement). Cet axe prend une place importante dans l'accompagnement de certaines familles.

Le besoin d'accompagnement autour de l'appropriation au logement est un sujet central pour les années à venir, avec un double intérêt ; celui des familles tout d'abord afin qu'elles puissent accéder rapidement au logement autonome mais aussi pour l'Association afin de maintenir et préserver l'état du patrimoine immobilier.

Nous réfléchissons à développer des compétences spécifiques chez les travailleurs sociaux ou encore à embaucher dans le cadre de potentielles ouvertures de places des professionnels dédiés à cette thématique (technicienne en intervention sociale et familiale par exemple).

II. LE PATRIMOINE IMMOBILIER

Le Service Logements Temporaires dispose de 22 logements disséminés sur la Métropole Lilloise dont les configurations sont diverses, allant du type 4 au type 1. Ces logements sont le fruit de conventions passées avec les bailleurs sociaux dans leur quasi intégralité.

La répartition est la suivante :

- A Faches-Thumesnil : 5 Type 2, 1 Type 3, 1 type 4
- A Marquette lez Lille : 5 Type 2, 2 Type 1
- A Wattignies : 2 T3
- A Seclin : 1 T3, 2 T 2
- A Villeneuve d'Ascq : 1 Type 2, 1 Type 3
- A Tourcoing : 1 type 2

III. LES MISSIONS

Ce dispositif utilise le logement comme outil de réinsertion.

Le parcours d'hébergement permet aux personnes de bénéficier d'un accompagnement social et vise à favoriser :

- La capacité du ménage à assumer financièrement son logement (ressources financières suffisantes, payer sa participation financière régulièrement).
- La capacité du ménage à occuper et à utiliser un logement de manière autonome (appropriation du logement, gérer les énergies, respecter les notions de sécurités, interpeller les personnes ressources...)
- La capacité du ménage à vivre dans un quartier en interaction avec son environnement (respect du voisinage, repérer et utiliser les structures du droit commun).

Les missions sont :

- Engager une réflexion et une construction de projet
- Orienter vers les dispositifs de droits communs

- Favoriser l'accès aux droits et à la citoyenneté
- Permettre aux personnes de gagner en autonomie et faciliter leur insertion dans la cité (intégration dans le quartier, accès à la culture...)
- Accompagner et soutenir la parentalité
- Accompagner dans la recherche de logement
- Evaluer les capacités du ménage à intégrer un logement autonome
- Construire ou poursuivre le parcours d'insertion professionnelle

IV. LA PROCEDURE D'ACCUEIL ET LES ORIENTATIONS

Les personnes sont orientées vers le dispositif Logements Temporaire par le SIAO et accueillies suite à un entretien d'informations permettant d'évaluer si la situation, les attentes et les besoins de la famille sont en adéquation avec les missions du service.

V. LA COMPOSITION DE L'EQUIPE

L'équipe est mutualisée pour les services d'Urgence Famille et Logements Temporaires. C'est une équipe pluridisciplinaire composée de quatre travailleurs sociaux de formations différentes et complémentaires.

Elle est pilotée par un cadre socio-éducatif. Une coordinatrice sociale a intégré à mi-temps le service en octobre 2020 avec pour objectif de soutenir l'équipe dans l'accompagnement des ménages, l'amélioration des outils de prise en charge, le développement du partenariat, Ce poste a pu se construire au cours de l'année écoulée, il est une véritable plus-value pour le service, nous poursuivrons l'évaluation du poste et la modélisation relatives aux possibles ouvertures de places supplémentaires dans les mois à venir.

Une secrétaire à temps partiel occupe des missions de secrétariat (gestion administrative, suivi outils des outils statistiques, commandes, ...).

Les Réunions d'équipe

Elles ont lieu une fois par semaine et permettent de faire le point sur la situation des familles accompagnées. C'est un espace permettant de prendre du recul et de mobiliser l'ensemble de l'équipe autour des situations abordées.

La supervision

Les supervisions ont lieu tous les 2 mois environ. Après évaluation de ces temps, il a été décidé que chaque équipe de l'Association devait pouvoir bénéficier de temps propres à chaque équipe. Ces temps sont l'occasion d'aborder des situations professionnelles ou des thématiques amenés par les participants. Ils permettent de confronter différents questionnements et positionnements, mais aussi de prendre de la distance sur la pratique. C'est un espace où les professionnels peuvent faire part de leurs ressentis, de leurs émotions en lien avec leurs expériences de terrain et les situations complexes ou freins rencontrés.

VI. LA CAPACITE D'ACCUEIL ET LES SOURCES DE FINANCEMENTS

	Jan 2021	Fev 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Août 2021	Sept 2021	Oct 2021	Nov 2021	Déc 2021
Places	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Logements	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

Le nombre total de journées réalisées est de 23277 jours soit un taux d'occupation de 91,10 % qui s'explique par la réhabilitation de certains logements, la fermeture des sites et la recherche de logements plus adaptés à l'accueil des familles.

Les places en Logements Temporaires sont subventionnées par la DDCS (subvention et Allocation Logement Temporaire).

ACTIVITE

I. LES CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

29 familles ont été accompagnées sur le dispositif Logements Temporaires en 2021.

8 familles ont quitté le service Logements Temporaires en 2021 ce qui correspond à 10 adultes et 10 enfants soit 20 personnes.

5 familles sont sorties vers le logement.

1 famille est sortie pour un hébergement chez des tiers

1 famille est sortie – sans solution connue

1 séparation avec réorientation sur un hébergement associatif

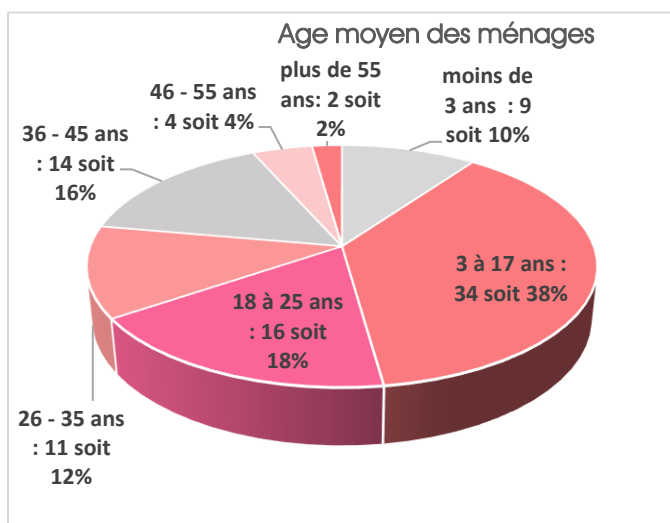
9 familles (27 personnes) ont été accueillies en 2021. Il y a eu 2 naissances sur le service de familles déjà présente.

Le nombre total de journées réalisées est de 23277 jours soit un taux d'occupation de **91,10%**

Activité globale annuelle	2021
Capacité autorisée	70
Nombre de jours d'ouverture	365
Nombre de ménages	29
Nombre d'enfants	42
Nombre d'adultes	48
Total personnes accueillies	90
Nombre de journées théoriques	25550
Nombre de journées réalisées	23277
Taux d'occupation	91,10%
Durée moyenne de séjour en jours	259
Durée moyenne de séjour en mois	9

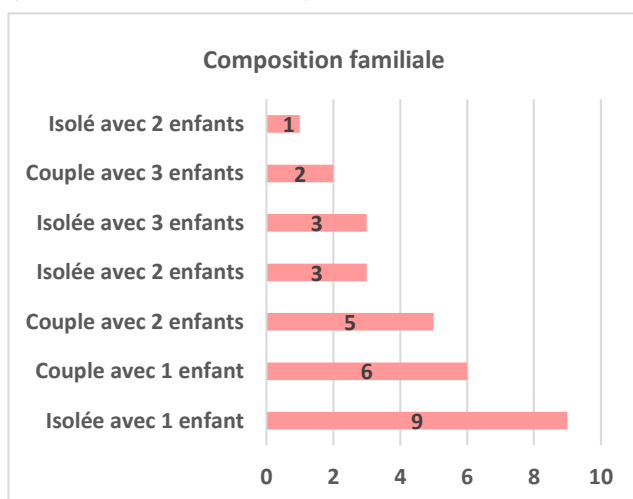
Mouvements de l'année	2021
Nombre d'entrées dans l'année	27
<i>dont nombre de ménages</i>	9
Nombre de sorties dans l'année	20
<i>dont nombre de ménages</i>	8
Nombre de décès dans l'année	0
Nombre de naissances	2
Nombre de présents au 1er janvier	61
Nombre de présents au 31 décembre	70

Nous constatons que les enfants de 3 ans à 17 ans représentent **38%** des personnes accueillies sur le dispositif.



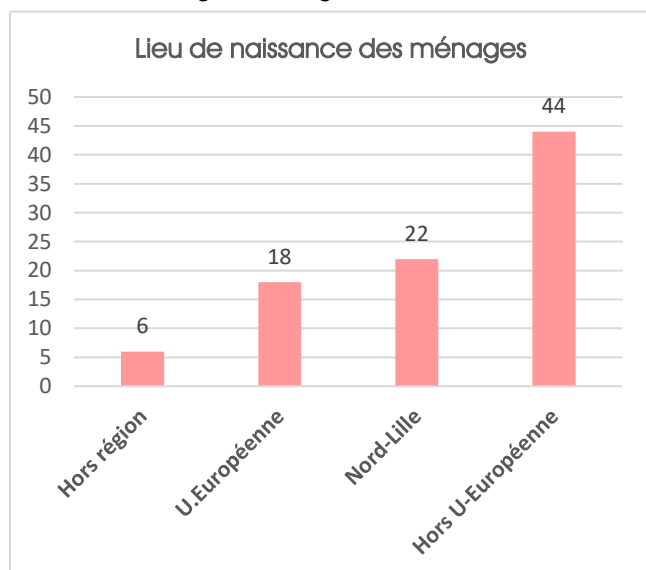
Ces chiffres démontrent qu'une partie importante de l'accompagnement est axée directement/indirectement autour du développement de l'enfant, de la scolarité et de la parentalité.

En 2021, 29 ménages ont été accueillis soit 90 personnes : 42 adultes et 48 enfants (dont six enfants majeurs).



Sur les 29 ménages accueillis en 2021, 31% sont des personnes isolées avec 1 enfant.

Parmi les ménages hébergés :



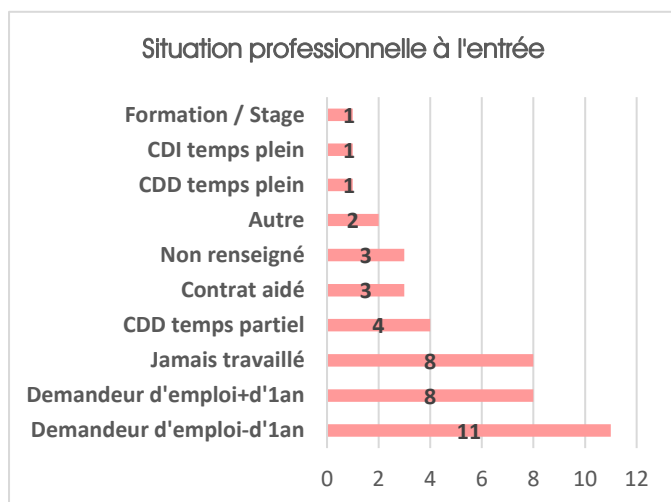
44 personnes sont originaires d'un pays hors union européenne (49 %).

- 18 personnes sont originaires d'un pays de l'Union Européenne.

- 22 personnes sont originaires du nord de la France (3 adultes et 19 enfants).

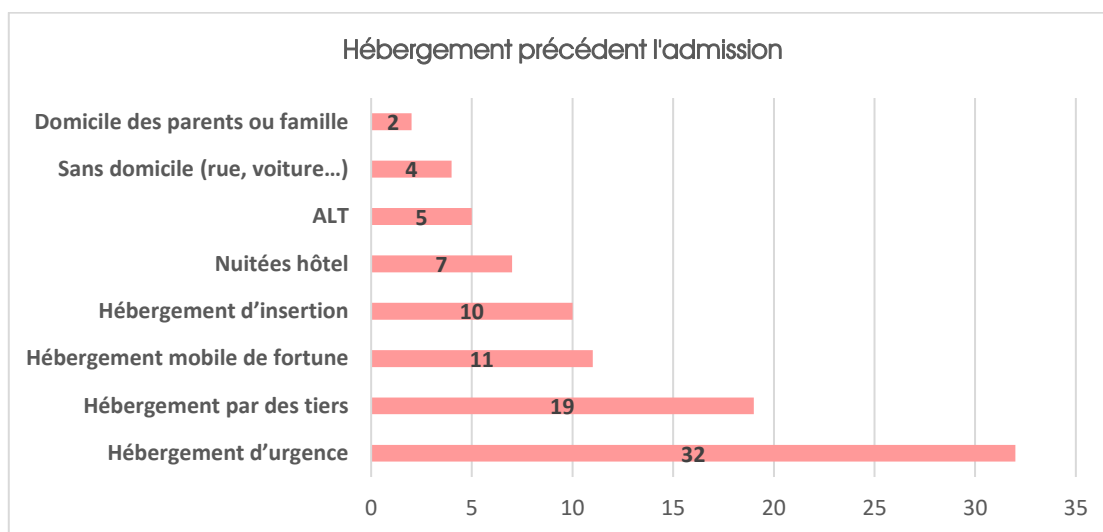
- 6 personnes Hors Région.

A l'entrée dans le dispositif **26,19% des parents sont demandeurs d'emploi depuis moins d'un an** et **19,04 % d'entre eux n'ont jamais travaillé.**



En début d'accompagnement nous constatons que de nombreuses personnes sont éloignées de l'emploi. Elles n'ont pas d'expériences professionnelles, en France ou dans leurs pays d'origine. Ce constat s'explique souvent par des scolarités inachevées ou abouties à des niveaux BEPC ou inférieurs, sans suites ni orientations professionnelles. Parfois cumulé avec une non maîtrise du français à l'oral et/ou à l'écrit. Dans ces situations même l'accès à la formation professionnelle peut s'avérer compliqué car des prérequis sont nécessaires.

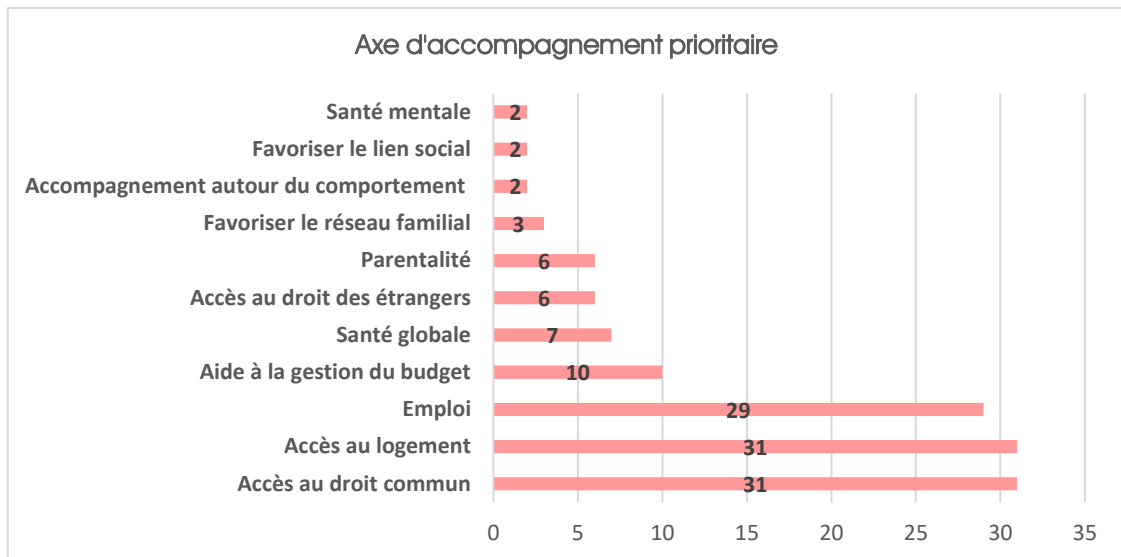
Pour les personnes avec des expériences professionnelles ou des diplômes obtenus à l'étranger, l'équivalence ou la prise en compte de ces dernières n'est pas automatique, souvent complexe. Ce qui explique des inscriptions pôle emploi et des suivis sur des périodes conséquentes.



Parmi les 90 personnes accueillies en 2021 :

- 36% étaient pris en charge par un hébergement d'urgence.
- 21% des ménages étaient hébergés par des tiers.
- 11 % étaient pris en charge par un hébergement d'insertion.
-

Le pourcentage de personnes hébergées chez des tiers avant l'accueil sur le dispositif est assez conséquent. Cependant cela ne doit pas se lire comme une solution d'hébergement à part entière pour les familles. Cette situation n'est que temporaire et pallie à l'attente d'une proposition par le SIAO. Nous constatons également que ces situations de cohabitation chez des tiers (connaissances, amis et/ou famille) sont souvent très précaires sur les plans matériels et parfois violents, à la limite de la crise/rupture entre les personnes.



Sur l'ensemble des personnes accueillies en 2021, la plupart d'entre elles bénéficiait déjà d'un accompagnement social avant leur admission. La continuité de cet accompagnement s'est axée principalement sur :

- L'accès au logement
- L'accès au droit commun
- Emploi
- Aide à la gestion du budget,
- Santé globale,
- Accès au droit des étrangers
- La parentalité,
- Favoriser le réseau familial,
- Accompagnement autour du comportement,
- Favoriser le lien social,
- Santé mentale,

La majorité des familles arrivent sur le dispositif avec des démarches entamées, des dossiers de droits communs en cours ou à renouveler. Dans l'attente d'une place en hébergement elles ont pu se rapprocher des accueils de jour, des CCAS ou centre social et autres acteurs du réseau / tissu associatif.

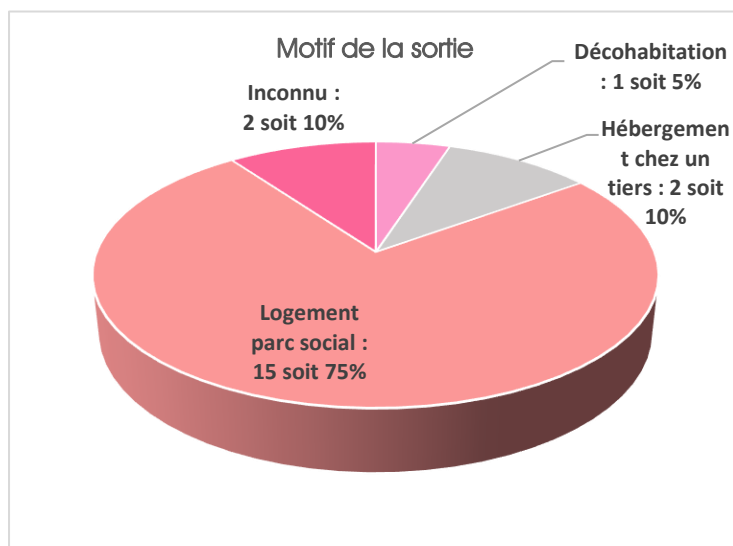
Certaines situations sont déjà "balisées" avant l'accueil pour les familles venant de structures d'urgence, stabilisation ou d'insertion. Une continuité du travail en lien avec les UTPAS, les services d'AEMO, la justice (droit de la famille, des étrangers, administratif ou pénal) et autres intervenants est garantie dès l'accueil sur le dispositif.

Les attentes et les besoins des familles évoluent durant le séjour, en lien avec les missions et objectifs du service. Même si l'axe de travail principal est l'accès au logement, peuvent émerger des besoins d'accompagnement autour de la santé (physique et ou psychique), du soutien concernant la parentalité, un travail autour de la gestion budgétaire.

Le graphique n'est pas totalement représentatif des axes d'accompagnement travaillés avec les familles. En effet, l'outil statistique permettant d'extraire les chiffres de ce graphique ne permet de cibler que trois axes d'accompagnement prioritaires. Nous espérons pouvoir améliorer cet outil dans les années à venir afin d'avoir un regard plus juste et objectif des axes d'accompagnement travaillés avec les familles tout au long de l'année.

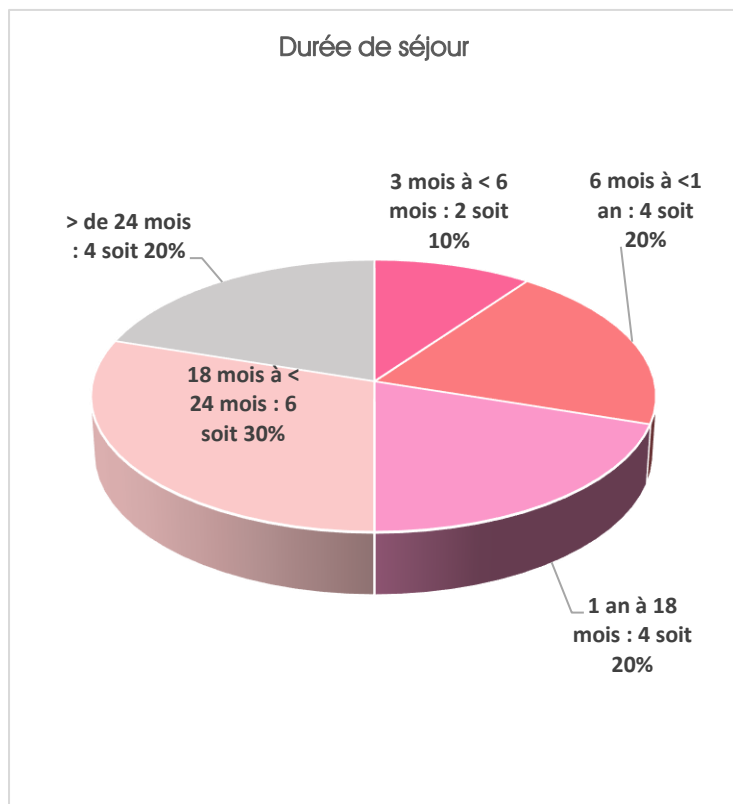
II. LES CARACTERISTIQUES DES PERSONNES SORTIES DU SERVICE

Sorties	2021
Nombre de personnes sorties :	20
Nombre de personnes décédées :	0
Nombre de ménages sortis :	8



5 familles ont été relogées dans le parc social.

- 1 famille a été hébergée par des tiers.
- 1 famille - sortie inconnue
- 1 adulte sortie suite à une décohabitation.



Nous constatons que parmi les 20 personnes sorties :

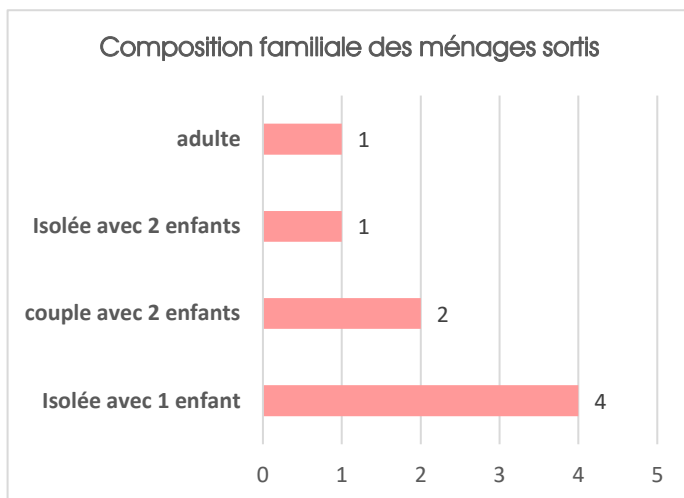
30% des personnes sont présentes dans le service pour une durée d'hébergement entre 18 mois à < 24 mois.

20% ont une durée de séjour comprise entre 1 an et 18 mois.

Parfois les situations se bloquent et suspendent le travail d'accès au logement. Les raisons peuvent être indirectes, d'ordre administratif, entraînant des coupures au niveau des droits et une baisse ou absence des ressources. Elles peuvent être un frein dans l'insertion professionnelle, ne permettant pas aux familles d'élever leurs ressources et d'accéder au logement.

L'accompagnement social et éducatif peut faire émerger d'autres demandes ou besoins chez certaines familles. Laissant apparaître une prématurité dans le projet d'accès au logement. Les besoins d'accompagnement se font autour

de la gestion du budget, l'insertion professionnelle, un soutien dans la parentalité, la santé. Ces axes peuvent devenir la priorité.



Nous avons observé que la durée de séjour peut être relativement longue pour les compositions familiales nécessitant des grandes typologies de logement (T4 minimum). Bien que public prioritaire au relogement, l'accès à ces typologies est complexe car le "parc" des bailleurs sociaux en compte peu sur la métropole lilloise. Ce qui demande de retravailler le choix des secteurs et communes avec les familles et d'attendre une proposition.

A l'inverse nous observons une certaine facilité d'accès au logement pour les compositions familiales plus petites, souvent parent isolé avec un enfant, nécessitant des typologies T2/T3.

III. LES OUTILS A DISPOSITION

❖ Les outils principaux

- Le livret d'accueil,
- Le contrat de séjour,
- Le projet personnalisé,
- Le livret d'accompagnement social.

Le contrat de séjour : Co-signé par la personne accueillie et l'association EOLE, il formalise l'accueil en hébergement et stipule les droits et les devoirs des deux parties (famille/association)

Le projet personnalisé : Il fixe des objectifs qui sont co-définis en fonction de la situation de la famille et d'un diagnostic partagé avec le professionnel. Ce travail permet de faire émerger une réflexion dans le but d'un maintien ou d'une amélioration de la situation. Il permet également d'identifier conjointement des besoins, des envies, des savoir-faire, des compétences et de remettre la personne au centre de son accompagnement.

Le livret d'accompagnement social : développe de manière opérationnelle les modalités de réalisation du projet. La famille et le travailleur social fixent des échéances à court terme de manière à pouvoir évaluer l'avancée du projet et redéfinir les objectifs si nécessaires.

Les réunions d'expressions : Depuis quelques années les réunions d'expressions sont au cœur d'une réflexion pour les professionnels du service. Après avoir mobilisé les familles de différentes façons autour de différents thèmes, nous constatons toujours une faible participation des personnes à ces instances. Les réunions d'expressions que nous arrivons à mettre en place surviennent souvent lors de conflits de voisinage sur un site par exemple. Elles n'existent pas en tant que support de réflexion pour la création de projet divers en lien avec les familles. L'équipe reste en veille et en réflexion sur l'utilisation et la mise en place de ces réunions. Ou sur la création d'une nouvelle instance ou d'un support différent, permettant de rassembler les familles et de les mobiliser sur des actions diverses.

IV. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL

« Accompagner, c'est être en lien et porter de l'attention à la personne afin de la soutenir dans l'élaboration ou l'avancement de son projet.

Accompagner c'est conseiller, informer et orienter, « être à côté »

C'est objectiver avec les familles les freins et les difficultés liés à leurs situations tout en valorisant leurs capacités et leurs compétences, en tant qu'adulte, citoyen, parent, actif.

L'accompagnement social nécessite du professionnel une prise de recul et une remise en question »¹

L'accompagnement social global proposé aux personnes a pour objectif l'accès au logement. Le parcours en hébergement permet aux personnes de stabiliser leurs situations et d'assurer la continuité des démarches.

Sur l'année 2021 nous avons accompagné 8 ménages vers la sortie sur 29 familles hébergées.

- 5 ménages ont été relogés en logement social. Ces sorties sont l'aboutissement du projet logement travaillé avec les familles accompagnées par l'équipe et les bailleurs sociaux.

- 1 famille a été hébergée par des tiers.

- 1 sortie inconnue

- 1 adulte est sortie suite à une décohabitation.

Les axes de travail de notre accompagnement découlent de la situation de la famille à l'entrée. Les premiers entretiens vont permettre de déterminer conjointement ces axes de travail.

❖ **L'accompagnement logement**

Il se travaille dès l'entrée en hébergement par l'appropriation du logement : entretien du logement, prévention sur les économies d'énergie, droits et devoirs du locataire, projection sur l'installation/accessibilité au logement, familiarisation avec l'environnement et l'identification des services de proximité.

Nous attachons de l'importance aussi « au consentement éclairé » (loi 2002-02) dans la définition du projet logement :

- Accompagner les familles vers un projet logement réalisable.
- Travailler avec le cadre légal : PDALHPD
- Prendre en compte les besoins, les freins, les attentes des ménages et les accompagner en fonction de certaines réalités (offres/demandes du marché logement, secteurs, ressources).

Cet accompagnement vers le logement contient certains aspects techniques. Nous mobilisons beaucoup de dispositifs comme le FSL, le Locapass, l'action logement. Nous sommes en lien avec les différents bailleurs, publics/privés (Office HLM, AIVS, Intermédiation locative). Ce travail passe par :

- La rédaction de notes sociales, rencontre bailleur/famille.
- La visite de logement et signature de bail.
- La mise à jour des situations sur l'interface SYPLO, en lien avec la DDCS
- Le lien avec le SI-SIAO dans le cadre de l'intermédiation locative

Nous travaillons également en transversalité avec le service logement de l'association EOLE lorsque nous orientons les familles pour un accompagnement et une aide à l'installation dans le logement.

¹ Définition réalisée par l'équipe lors de l'écriture du projet de service en 2019

Dans l'accompagnement sur l'accès au logement, nous faisons le constat que les familles sont souvent en difficulté dans la compréhension et la réalisation des différentes démarches. A ce jour, nous expliquons ces difficultés par plusieurs hypothèses :

- Difficultés dans l'assimilation des réalités d'accès au logement
- Difficultés à se représenter l'ensemble des acteurs et leurs missions liées à l'accès au logement,
- Familles non associées à certaines instances et démarches concernant l'accès au logement,
- Certaines familles ont un parcours en institution depuis de longues années. L'habitude d'un fonctionnement en hébergement est prise, ne reflétant pas la réalité d'un habitat en logement.

❖ **Accès aux droits / citoyenneté**

Nous accompagnons les familles autour de l'accès aux droits. Cela se traduit par le maintien des situations administratives : constitution des dossiers et /ou accompagnement physique auprès des institutions : CAF, CPAM, Préfecture, Centre des Impôts, Tribunal administratif, la MDPH, les mairies...

Le système administratif français est complexe ce qui entraîne des difficultés de compréhension pour les familles, nous les sensibilisons afin de maintenir à jour leur situation administrative et donc à être vigilants aux échéances et aux délais de renouvellement.

Nous les informons de leurs droits et de leurs devoirs afin de les inscrire dans une démarche citoyenne et travaillons en lien avec les associations, la maison des avocats, les écoles, les mairies, le quartier.... S'installe alors une période d'attente, d'incertitude sur les décisions des instances administratives, un besoin d'être rassuré sur la stabilité de l'hébergement.

❖ **Insertion professionnelle**

Nous travaillons avec tous les acteurs du réseau comme :

- Les référents Pôle Emploi
- Les entreprises d'insertion
- Les missions locales
- Les référents RSA
- Le pari jeune (vitaminT)
- Les C.I.O
- Les centres de formation FCI, @3C, AREFEP, AFPA, INSTEP, AFEC, ID FORMATION,

En parallèle des dispositifs existants, nous orientons les familles proches de l'emploi vers le service Mob' Emploi, dispositif d'insertion professionnel de l'association EOLE.

La majorité des personnes trouve des contrats d'insertion. Ils ont une durée déterminée et n'offrent pas systématiquement une porte d'entrée vers un emploi plus stable.

Un travail sur l'accès à la formation professionnelle et l'apprentissage du français est priorisé dans nos accompagnements.

❖ **Accompagnement éducatif budgétaire**

Les familles sur le dispositif logement temporaire doivent s'acquitter d'une participation financière entre 10% (isolé +1) et 15% (isolé avec + d'un enfant ou couple avec enfants) de leurs ressources. Ce barème est national et nous l'appliquons pour chaque ménage hébergé sur le dispositif.

Afin d'accéder au logement nous les accompagnons ou les sensibilisons à la gestion budgétaire à l'aide d'outils et de simulations, à savoir :

- Le paiement de la participation financière,
- La gestion d'un budget en intégrant la projection en logement (simulation charges)
- L'apurement des dettes (respect d'un échéancier ou constitution d'un dossier de surendettement).

Il n'est pas toujours aisé de travailler autour de cette question car l'argent peut être un sujet sensible voire intime. Il faut pouvoir tisser un lien de confiance avant de s'autoriser à évoquer la manière dont les familles gèrent leur budget. Ne pas être intrusif tout en s'appuyant sur la nécessité de pouvoir avoir un regard afin de préparer au mieux l'avenir en logement (paiement d'un loyer, charges locatives, assurance, gestion d'un budget...).

A ce jour, en hébergement, la participation financière ne prend pas en compte les charges locatives, il est parfois difficile pour les familles de projeter ces charges qui ont pourtant un coût important une fois installé en logement. Nous constatons par exemple, une surconsommation du chauffage et de l'eau pour certains ménages au sein de nos hébergements. Nous espérons dans les années à venir améliorer notre travail de préparation à la sortie. Différents outils peuvent y participer dont l'accompagnement à la gestion budgétaire (outil de gestion). Nous espérons par exemple pouvoir installer des compteurs individuels dans nos hébergements quand cela est possible afin de travailler autour des factures (eau, gaz, électricité) avec les ménages. Nous imaginons également approfondir notre travail de collaboration avec le service logement de l'Association autour d'ateliers de préparation à la sortie par exemple. Le service ne manque pas d'idées sur le sujet, notre travail auprès des publics ne cesse de se renouveler en s'adaptant aux problématiques rencontrées. Le travail autour de la gestion budgétaire est un axe essentiel et prioritaire dans l'accompagnement des ménages car il vise à sécuriser la suite de leurs parcours et à éviter les ruptures et/ou l'errance.

❖ **Accompagnement à la santé**

L'équipe ne s'attache pas à la santé des usagers du seul point de vue médical. Cela implique que tous les besoins fondamentaux de la personne soient satisfaits. Ces besoins peuvent être travaillés soit sur l'estime de soi soit sur l'accès aux loisirs et à la culture. L'objectif est de permettre aux personnes de prendre soin d'elle et de s'épanouir.

Nous n'avons pas de partenariat défini en matière d'accès aux loisirs et à la culture. Selon les besoins, nous sommes vigilants à « l'isolement » des personnes, et accordons de l'importance à l'épanouissement des enfants et des adultes. Pour cela, nous favorisons cette dynamique par l'ouverture sur l'extérieur : crédits loisirs, événements divers sur la métropole, centre aéré, centre de vacances, maison de quartier et centres sociaux, etc...

L'accompagnement administratif à la santé se décline autour :

- De l'orientation vers des services spécialisés (PMI, CMP, SPS, bilan pasteur, etc..) ou vers la médecine de ville (médecin, dentiste, IDE, ophtalmologie, ORL, Kinésithérapie, etc.) et les services de santé (CPAM, MSA, MDPH)
- Du lien avec les professionnels de santé, prévention auprès des familles.

❖ **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 soutenons les liens parent/enfant et assurons une veille éducative sur les points suivants : les besoins primaires, l'éveil et la stimulation, les repères éducatifs nécessaires et la socialisation.

Nous accompagnons les parents aux inscriptions en crèche, halte-garderie, établissements et restaurations scolaires.

Dans le cadre de la Protection de l'Enfance, nous travaillons en lien avec les différents services des UTPAS (informations préoccupantes, synthèses), les services d'AEMO, la maison des ados, club de prévention, les associations pour les aides TISF/aide-ménagère.

❖ **Accompagnement à la scolarité**

Cet accompagnement est propre à chaque enfant. Il dépend de son parcours de vie et/ou scolaire. Nous rencontrons régulièrement des enfants en rupture scolaire, avec une scolarisation tardive en France ou avec des orientations non adaptées.

Nous observons dans la plupart de ces situations des parents désarmés et ne pouvant apporter le soutien nécessaire à leurs enfants. Nous pouvons expliquer cela par la complexité du système scolaire, le décalage d'enseignements et d'apprentissages avec le pays d'origine. L'équipe est réactive sur cette question car laisser perdurer ces situations, comme une rupture scolaire, éloigne le jeune du système et l'isole.

L'équipe soutient les parents dans les rencontres avec les écoles, collèges et lycées, les missions locales, club de prévention. Cet accompagnement prend également la forme de soutien au quotidien, lors des rendez-vous et/ou visites à domicile.

❖ **Le Partenariat et le Réseau**

Dans l'intérêt des familles, les professionnels au sein du service logement Temporaire ne peuvent porter seuls une situation familiale. Pour cela notre accompagnement s'inscrit dans un travail au sein du réseau associatif. Cet aspect est primordial dans la réalisation des objectifs travaillés avec les personnes.

Nous participons également à des commissions diverses (SIAO, FAS, CTT...) pour être à jour sur l'évolution des différentes lois ou textes réglementaires ou au titre de la réflexion qui est un véritable support pour les professionnels afin d'accompagner de manière efficiente les familles.

En 2020 aucune convention partenariale n'a été établie entre le service et d'autres dispositifs et ce lié à la situation sanitaire qui gelé le pays tout au long de l'année.

❖ **La co-référence**

Nous accueillons des grandes compositions familiales et/ou des familles avec de multiples problématiques. Elles sont accompagnées par un référent qui coordonne toutes les démarches avec le réseau, les différents organismes et le droit commun.

Nous avons rencontré des difficultés dans l'accompagnement et la prise en charge de ces familles :

- Manque d'autonomie et sur sollicitation du référent
- Problématiques qui nécessitent un accompagnement soutenu (exemple : degré d'autonomie, situation de handicap, violence conjugale, création du lien ...)
- Augmentation de la charge de travail plus pour un référent
- Besoin de présence éducative

Les co-références permettent :

- D'avoir plus de veille sur une situation donnée
- D'être plus vigilant sur l'entretien et l'appropriation de l'hébergement

- D'avoir un double regard sur la situation
- D'avoir un autre interlocuteur pour la famille
- De répartir les axes d'accompagnement et la charge de travail

La co-référence s'articule de différentes façons :

- A la demande du référent : La situation est exposée en réunion d'équipe. Nous évaluons l'intérêt et le sens pour la famille et pour « nous ». Le binôme s'organise autour des différents axes de travail (Répartition par thématique ou par tranche d'âges).
- Dès l'accueil d'une grande composition familiale en lien avec l'équipe la cheffe de service désigne un binôme qui perdure ou non dans le temps en fonction des besoins de la famille.

Pour que la coréférence fonctionne, il est important pour le binôme de communiquer et de prendre des temps d'échanges. Des points de suivis avec la coordinatrice ou la cheffe de service ont lieu. Ils permettent de superviser ces situations.

Bilan, retour :

Points positifs/ Plus-values	Points négatifs
<ul style="list-style-type: none"> - Meilleure prise en charge et qualité de l'accompagnement - Renforce le lien avec la famille (pas de coupure dans l'accompagnement) - Maintien du lien avec la famille au regard de la problématique - Plus de vigilance, veille, être plus accessible (multiplier les repères) 	<ul style="list-style-type: none"> - Test de la cohésion du binôme par la famille (faire la demande au ref 1 puis au ref 2) - pour le binôme : mettre en défaut l'autre

Remarque et améliorations :

Cet accompagnement modulé est en rodage au sein du service. Si une certaine méthodologie se dégage, il reste des points d'améliorations, comme :

- l'articulation de la co-référence dans le travail avec les acteurs du réseau (UTPAS, CCAS, services de droits communs).
- Maintien de la co-référence dans une situation qui ne s'améliore pas.
- Structurer l'accompagnement du binôme éducatif : régularité des points de suivi, temps formels consacrés à la situation, hors temps de réunion ou non.
- Maintien ou non du binôme dans une situation qui évolue positivement

REALISATIONS ET TEMPS FORT DE L'ANNEE

I. CRISE SANITAIRE – COVID 19

Après une année 2020 chaotique sous le signe d'une pandémie mondiale, nous espérons pouvoir reprendre le fil de la vie de manière plus ordinaire en 2021. Espoir vain, 2021 nous a asséné son lot de mesures, de contraintes, d'aléas, d'espoirs et de déceptions. Aujourd'hui, nous ne parlons plus d'une crise passagère et par la force des choses, nous avons appris à « vivre avec ». L'équipe éducative ainsi que les personnes hébergées ont dû s'adapter à la situation en adaptant comme tout à chacun finalement, la vie à cette situation.

2021 a également été l'étape du vaccin contre la Covid-19. L'équipe éducative a mené un véritable travail de sensibilisation, d'information et d'accompagnement pour faciliter la vaccination des personnes hébergées. La COVID-19 n'est plus vraiment un sujet pour les personnes hébergées, chacun d'entre nous ayant appris à vivre avec les contraintes liées à cette situation sanitaire.

Les mesures liées à la situation sanitaire (confinements, couvre-feux, ...) ont créé des tensions sur les sites collectifs, autour des nuisances sonores et de la gestion des parties communes. L'équipe s'est rendue sur les sites pour faire de la médiation entre voisins et de la gestion de tri de déchets avec les familles tout au long de l'année 2021.

A partir de la seconde période de confinement, du télétravail a été mis en place à raison d'une journée par semaine. Cette journée permettait à l'équipe de traiter de la gestion des dossiers (note sociale, instruction de dossiers divers, contacts partenaires, écrits professionnels, visites à domicile...) et ainsi d'éviter sur le « surpeuplement » des bureaux au regard de la situation sanitaire. L'équipe a dû apprendre à composer avec cette nouvelle organisation. En effet, la majorité exprimait un souhait de pouvoir occuper les bureaux du service quotidiennement (plus de facilité dans les liens avec les collègues du service ainsi qu'avec les autres services, dossier à disposition...). Cette organisation devrait en 2022 nous l'espérons avec la fin de crise sanitaire.

II. LA DYNAMIQUE COLLECTIVE

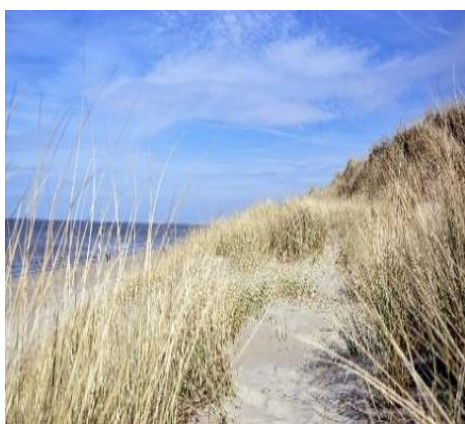
Pendant plusieurs années, l'équipe a proposé des actions collectives au fil des saisons, « sortie mer », « fête de fin d'année », ... souvent les familles sont demandeuses d'activités de consommation type « cinéma », « karting », « grande roue » au regard du coût de ces dernières mais pas forcément l'envie de rencontrer et partager des temps conviviaux avec d'autres familles.

Nous faisons le constat d'un écart entre ce que nous projetons parfois en termes de besoins et/ou désirs pour les familles et leur réalité. Cela ne veut pas dire que toutes les familles sont dans cette configuration bien que le constat soit assez général sur ce dispositif. Nous faisons donc le choix de prioriser la dynamique collective sur le dispositif « urgence familles » où les personnes hébergées expriment d'autres besoins en termes de liens, de rencontre de l'autre, de solidarité. Une des hypothèses est un isolement plus important lié au parcours migratoire. Se faire un réseau lorsque l'on ne maîtrise pas la langue est un frein important dans les rencontres et la création de liens aux autres.

Pour le dispositif logements temporaires, nous souhaitons plutôt travailler la dynamique collective autour de l'insertion professionnelle et du logement au travers par exemple d'ateliers collectifs visant à faciliter le travail d'insertion dans la cité avec comme objectif le projet logement et le retour à une vie dite ordinaire. Nous mettrons ce sujet au travail pour les années à venir.



❖ Mini séjours en camping été 2021



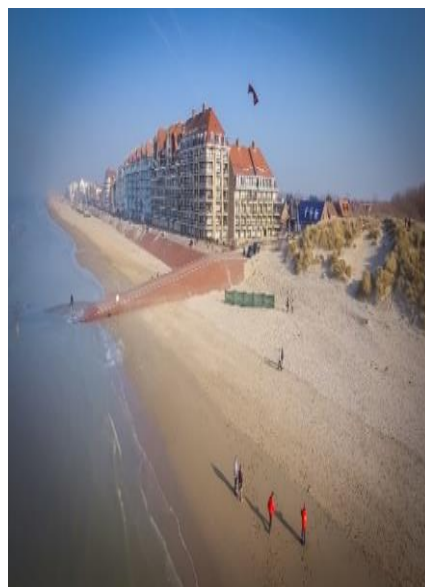
L'idée principale du projet était de faire partir en vacances les familles en autonomie, quelques jours, en camping, à Bray Dunes. En amont, l'association a réservé une parcelle dans un camping, et les équipes se sont organisées pour produire un planning permettant de faire des allers et retours pour déposer les familles sur le lieu de villégiature pendant les vacances d'été. Plusieurs services de l'association étaient impliqués dans le projet : Le CHRS l'Escale, le CHRS Eugénie Smet (Loos), le service logements temporaires et urgence. En 2019, l'association a investi dans du matériel de camping, permettant à 8 personnes, en même temps, de passer plusieurs jours à la mer.

En 2021, Nous avons doublé le nombre de familles participantes en doublant le temps de location de l'emplacement au camping municipal de Bray Dunes. Il y a eu 12 séjours de 3 ou 4 nuits sur la période estivale. Il a fallu financer la location de camping ainsi que les frais d'essence pour les allers et retours.

<i>Frais de camping</i>	1350, 00€
Frais de route	115, 80 €

Dix familles, ce qui correspond à 43 personnes, ont séjourné à Bray Dunes. Elles sont issues du CHRS Escale, CHRS Eugénie Smet, Service ALT/urgence. 3 services de l'association ont donc travaillé ensemble pour permettre de mettre en place le projet. Il a fallu avoir une organisation coordonnée, adaptée aux rythmes des différents services. Chacun leur tour, et en fonction des plannings horaires, les salariés des 3 services se sont chargés de conduire et de rechercher les familles au camping.

Lors de l'été 2021, la météo n'était pas au rendez-vous, les familles n'ont pu bénéficier pleinement de leurs journées à la mer. En parallèle et lié aux inconvénients du quotidien et de l'actualité pandémique, d'autres familles qui s'étaient investies dans le projet, ne sont pas parties (positif au COVID, convocation pour des démarches administratives, fortes précipitations, démarrage d'une activité professionnelle...) Un arrangement avec le camping, nous permettait de laisser l'emplacement à demeure avec le matériel, malgré le fait qu'il n'y ait pas de vacanciers.



En 2022, le projet prendra forme, avec les « 2 étés d'expérience » nous peaufinons certains axes qui ont pu être une faiblesse, dans les préparatifs. Il s'agira de mettre en place des réunions avec l'ensemble des familles intéressées pour qu'elles puissent réfléchir ensemble et se projeter pleinement dans leurs séjours. L'idée qu'il n'y ait qu'un ou deux salariés référents de plusieurs services fait son chemin, afin d'éviter de perdre des informations ou/et un manque de communication pour l'organisation de ce projet que beaucoup de familles attendent.

❖ Médiation sur les sites en « diffus regroupé »

Nous avons pu mettre en place des médiations sur différents sites collectifs. Ces dernières naissent de constats communs faits en équipe lors des visites à domicile. Elles émanent également de plaintes des familles hébergées, du non-respect des obligations (droits/devoirs) en tant que « locataires » et/ou règles de vie en collectivité.

Certaines problématiques sont récurrentes sur les différents sites collectifs (Faches-Thumesnil et Marquette lez Lille) :

- Stockage sauvage/encombrants
- Propreté des communs
- Entrée/sortie des poubelles

Ce travail d'accompagnement nécessite du temps, celui pour les familles d'appréhender le sens mis derrière la question de la responsabilité. Nous parlons ici d'accompagnement éducatif et pédagogique, c'est un processus d'intégration qui peut avoir une temporalité différente pour chaque famille. Il est pour nous important de le mener avec patience et conviction afin d'outiller les familles hébergées pour la suite de leurs parcours.

Au sein de ces collectifs l'équipe et les familles ont mis en place un planning concernant les sorties des poubelles et le nettoyage des parties communes. A tour de rôle ces dernières doivent effectuer ces tâches.

Nous constatons des manquements réguliers de la part des familles. Souvent les poubelles ne sont pas sorties, le tri des déchets n'est pas fait et les parties communes ne sont pas nettoyées. Ces constats sont faits par l'équipe et remontés par quelques familles.

Afin de mobiliser et de sensibiliser les familles sur l'ensemble de ces problèmes, nous avons organisé des réunions d'expression. Pour permettre aux familles d'échanger dans un cadre formel et aux professionnels de faire médiation en cas de conflits. Ces réunions d'expressions rencontrent certaines limites :

- Toutes les familles ne sont pas présentes.
- Certaines familles ne se saisissent pas de cet outil pour s'exprimer.
- Elles ne permettent pas toujours de trouver des solutions pérennes.

Le site de Marquette lez Lille a été impacté par cette problématique tout au long de l'année 2021. Nous sommes interpellés par le voisinage proche, qui a fait appel à la mairie, la police municipale et avait pour projet de faire une pétition à l'encontre des familles hébergées sur le site. Trois réunions d'expressions se sont tenues, ainsi que des recadrages avec la cheffe de service, sans améliorations durables.

Pour venir en soutien à l'équipe et accompagner les familles sur ces axes, un poste s'est créé pour répondre à ces besoins. Une mission de quatre mois pour un 0.5 ETP de travailleur social. L'éducateur avait pour mission de mener des actions collectives au sein des différents sites, actions à visées éducatives et pédagogiques sur :

- Le tri des déchets
- Les relations de voisinage
- La mobilisation sur les tâches communes (hygiène des sites)

Conclusion de ces interventions en s'appuyant sur ses comptes rendus :

- Il y a eu une mobilisation mitigée de la part des familles (environ la moitié)
- Les familles ont été sensibilisées sur le tri des déchets (explications, exemples)
- L'éducateur a mis en place une veille sur le maintien de cette dynamique
- Différents temps de médiation sur les conflits de voisinage, en lien avec l'équipe et la CSE ont eu lieu
- L'éducateur dans une dimension éducative a fait avec les familles (apprentissage et transmission)

Ces interventions ont permis de pallier aux problèmes rencontrés sur les différents sites durant la période de la mission de l'éducateur. Dans l'idéal, ces missions devraient s'inscrire dans la durée au sein du service afin de mener à bien ce travail éducatif. Le financement du service ne permet à ce jour pas de pérenniser ce poste. Au regard de la charge de travail (nombre de ménages accompagnés par travailleur social), nous ne pouvons réaliser ce type d'actions que de manière ponctuelle alors que cela nécessiterait un travail au quotidien. Dans un futur à court ou moyen terme, nous aimerions défendre auprès de notre financeur le véritable besoin d'accompagnement sur le volet de l'appropriation de son espace de vie et environnement, cela est indispensable pour que la vie en hébergement diffus se passe au mieux mais aussi et surtout car nous sommes convaincus que ce type d'actions prépare les familles à une future vie en logement autonome.



III. TRANSVERSALITE

❖ Le service logement

Cette année 2021 a laissé place à la concrétisation de projets logements de cinq familles du service (soit 21 personnes). Nous utilisons l'interface SYPLO, lien entre le référent social, le bailleur pilote et la DDCS, facilitant les échanges d'informations autour des projets logements et de leurs constructions.

Par ailleurs afin d'assurer une continuité d'accompagnement à l'entrée en logement autonome, nous proposons aux familles une orientation vers le service logement de l'association. Cette année, quatre familles relogées ont bénéficié de cet accompagnement.

Avoir un service logement au sein même de l'Association est une véritable plus-value. En effet, pouvoir assurer un accompagnement logement une fois les familles sorties est pour nous une garantie d'une bonne installation et d'une sécurisation du parcours logement. Le travail en étroite collaboration permet de faire des allers-retours entre les deux services et de donner à voir aux familles que la prise en charge est sérieuse et de qualité, c'est également pour les familles une manière de sortir en logement en se sentant en confiance et soutenues.

La collaboration est aujourd'hui axée autour du travail de sortie en logement. Nous sommes cependant convaincus que nous pouvons développer notre travail afin de mieux préparer les familles à la sortie. Comme évoqué précédemment, réfléchir à la mise en place d'ateliers préparant la sortie en logement par exemple ou encore autour de la précarité énergétique seraient des outils complémentaires à l'accompagnement proposé en hébergement.

La crise sanitaire que nous traversons laisse peu de place à l'élaboration de nouveaux projets tant les besoins sur nos services respectifs sont importants. Nous espérons pouvoir réfléchir ensemble à des actions communes afin de proposer des actions innovantes en ce sens dans les années à venir.

IV. LA MAINTENANCE DES SITES

Un agent de maintenance a été embauché à temps partiel sur le service en octobre 2019 (28h/semaine).

L'agent de maintenance fait partie de l'équipe et travaille en proximité avec les référents sociaux, la coordinatrice et la cheffe de service. La maintenance comprend toutes les demandes d'interventions au sein des hébergements, ainsi que la réhabilitation des hébergements vétustes et des nouvelles gestions.

Les familles sollicitent régulièrement l'équipe éducative pour de la maintenance quotidienne (fuites, évier bouché, problème électrique ...). Mais également sur une forme de « SAV » du mobilier et des équipements installés dans les différentes réhabilitations : cabine de douche, charnières de meubles, plaques de cuisson défectueuses...

L'équipe coordonne également la maintenance des gestions chez les bailleurs. Cette coordination passe par les appels aux différentes plateformes (Villogia, Partenord...), la planification des rendez-vous, l'organisation avec les familles, le suivi des travaux, les relances des interventions non effectives. Les référents sociaux sont présents aux rendez-vous avec les chargés de patrimoine pour des situations complexes dans certains hébergements.

Cette coordination se duplique aussi avec les prestataires de l'association (Cofely) ou autres services (serrurier, plombier, couvreur, électricien, dératissage – décaférisation, service encombrants, entreprise de débarras...). Elle concerne la planification des rendez-vous, l'organisation avec les familles, le suivi des travaux, les relances des interventions non effectives. Ce travail est indispensable afin de maintenir les logements en gestion dans de bonnes conditions. Cependant cela a un réel impact sur la charge de travail des référents sociaux au regard de la taille et des localisations du parc de logements.

La gestion des achats se fait en lien avec le service achat. L'équipe prend en charge les devis, coordonne la planification des livraisons, les SAV, les relances. Il s'agit ici d'un travail considérable au regard du nombre conséquent de logements sur le service.

Aujourd'hui, nous considérons que l'ensemble des logements est dans un état satisfaisant permettant un accueil décent et digne pour les familles, cependant nous savons à quel point il peut être compliqué de maintenir l'état des logements (dégradations des familles, travaux non réalisés par les bailleurs...). C'est donc un travail sur plusieurs années qui s'engage, il est nécessaire de créer des outils de suivi, d'augmenter le temps de maintenance sur le service, de penser sur plusieurs années des investissements (mobilier qualitatif, réparations, ...) mais aussi de libérer du temps à l'équipe éducative pour travailler l'axe de l'appropriation des logements (entretien du logement, mode d'habiter, appropriation...).

En 2022, une « équipe maintenance » placée sous la direction d'un cadre dédié au service devrait voir le jour. Cela permettra de travailler à la mise en place d'outils de suivi, à une meilleure organisation et planification des chantiers et interventions, ... Cela sera également l'occasion d'accompagner les agents de maintenance vers une montée en compétences sur différents corps de métier (plomberie, électricité, ...) et donc de pouvoir projeter d'autres types de travaux sans avoir à passer par des entreprises extérieures. Ce projet d'une équipe maintenance sera une véritable plus-value pour le service et plus globalement pour l'Association.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

La crise sanitaire ne nous a pas permis d'aboutir à la revisite du projet de service comme nous le souhaitions en 2020. Dès février 2021, nous avons repris mensuellement des séances de travail autour de différentes thématiques attenantes au service. Cela a été l'occasion pour l'équipe de se retrouver, de partager du temps ensemble et de s'arrêter sur notre projet commun. En parallèle, le travail à la démarche CPOM a permis de décliner une feuille de route pour les trois années à venir. Présentée à l'équipe en mars 2021, elle permet d'avoir un socle commun, des échéances et une vision à plus long terme sur le service. En effet, il nous paraissait important de formaliser les intentions et directions à prendre et de les partager à l'équipe afin que chacun puisse à son niveau s'en saisir. La crise sanitaire a impacté chacun dans ses missions, sa vision du travail d'accompagnement et plus globalement de la vie. Se retrouver, reposer les fondations du service, partager nos souhaits, valeurs et principes est un gage de sécurité pour tous. L'harmonisation des pratiques permet d'assurer une meilleure cohérence d'intervention auprès des familles et renforce le travail d'équipe avec des principes d'intervention communs, toujours dans l'intérêt des publics accompagnés. Plusieurs mouvements dans l'équipe ont retardé la finalisation du travail autour du projet de service. Quelques séances supplémentaires permettront de finaliser son élaboration. Nous espérons le finaliser courant 2022 afin de pouvoir le communiquer à l'interne comme à l'externe en fin d'année.

En parallèle du travail autour du projet de service, nous avons dédié des temps de travail spécifiques autour de l'amélioration et/ou création d'outils d'accompagnement tels que le règlement intérieur, une grille de préadmission ainsi que la finalisation des outils autour du projet personnalisé. L'ensemble des outils cités ont pu être revisités et/ou élaborés. Ce travail a permis d'échanger autour de sa pratique d'intervention de manière très concrète. En effet, le travail à domicile ne donne peu voire pas de visibilité sur la façon dont chacun met en œuvre son accompagnement. Il est d'autant plus important sur un dispositif comme celui-là de pouvoir avoir des outils communs permettant d'assurer une cohérence de pratiques auprès des publics. Au-delà de ça, le travail sur l'élaboration d'un règlement intérieur pour les familles hébergées a permis de s'interroger sur les attendus de chacun, de regarder où se place le curseur de chacun en termes d'hygiène par exemple. Avoir un document cadre garantit la sécurité de tous car il permet de s'y appuyer, d'autant plus quand cela s'avère nécessaire lorsqu'un accompagnement se complexifie par exemple.

L'accès à l'emploi sera une thématique importante pour l'année 2022. Convaincus que l'accès à l'emploi pour les personnes accompagnées est un levier dans l'accompagnement, le service a toujours été demandeur de pouvoir bénéficier de « dispositifs emploi spécifiques » au regard des besoins des publics. Certaines des difficultés rencontrées par les familles accompagnées les éloignent des dispositifs d'emploi plus classiques. En 2021, différentes Associations de la métropole se sont regroupées pour créer le dispositif « premières heures » avec comme objectif principal la remise à l'emploi des personnes très éloignées de l'emploi. Il s'agit là d'un mouvement important qui facilitera l'activation de la carte emploi et donc la valorisation des compétences et potentialités. Nous le savons, les publics accompagnés du fait de leurs histoires de vie perdu ont souvent confiance en les autres et en eux. Leur permettre de s'essayer, se tromper et d'essayer encore sera un outil d'accompagnement supplémentaire permettant de faciliter ce grand projet qu'est l'inclusion.

Sur le volet « ressources humaines », en 2021 l'équipe a vécu de nombreux bouleversements (départs, arrivées, arrêts maladies, congé maternité, ...). La fin de l'année 2021 et l'année 2022 laisse présager une stabilisation de l'équipe en partie recomposée. Cela sera l'occasion de poursuivre le travail de construction et d'ancrage du service. Une fois cette période nécessaire passée, nous espérons pouvoir nous projeter dans de nouveaux projets, toujours avec l'intention d'améliorer notre qualité d'intervention auprès des publics en répondant aux besoins repérés par l'équipe et les familles accompagnées.

Toujours concernant l'équipe éducative, nous avons sollicité le plan de formation de l'Association afin de poursuivre la formation des professionnels de l'équipe. Un module de formation de quatre jours « Favoriser la communication avec un public non francophone » aura lieu en 2022.

Il est pour l'Association essentiel de former les équipes de manière continue. Convaincu de l'importance de prendre de la distance avec son quotidien, d'acquérir et/ou d'approfondir des connaissances, cela permet une qualité du service rendu optimisée en adéquation avec les besoins des publics.

Il s'agit aussi de se sentir outillé, soutenu par une direction à traverser un quotidien de plus en plus complexe au regard de l'évolution des publics et du secteur social et médical.

Le dispositif logement temporaire est un outil d'accompagnement pertinent pour les familles ayant traversé des difficultés, qu'elles soient administratives, professionnelles, familiales, personnelles, ... C'est un espace qui permet d'ouvrir à nouveau les possibles (se poser, réfléchir à ce que l'on souhaite pour l'avenir, comment acter la mise en œuvre) tout en étant accompagné et soutenu par des professionnels. De plus, il vient répondre à la logique du « logement d'abord » en permettant à des familles en cours de construction d'un projet logement d'éprouver la configuration du logement autonome tout en ayant un statut d'hébergé. Nous pourrions voir ce dispositif comme un « filet de sécurité » permettant d'expérimenter une vie autonome en logement, de manière sécurisée et ce dans l'attente, de l'obtention de SON logement. Convaincus de la plus-value de l'outil, nous cherchons à l'améliorer continuellement dans l'intérêt des familles accompagnées.