

Association Le REFUGE



RAPPORT D'ACTIVITE 2024



Table des matières

LE MOT DU PRESIDENT	3
LE MOT DU DIRECTEUR	4
RAPPORT DE LA TRESORIERE	5
RAPPORT D'ACTIVITE	7
L'ACCUEIL DE JOUR	8
PRESENTATION DES LOCAUX DE L'ACCUEIL DE JOUR DU REFUGE.	9
LE PUBLIC ACCUEILLI.....	9
L'EQUIPE DE L'ACCUEIL DE JOUR.....	10
LES SERVICES QUOTIDIENS	12
ACTIONS PARTENARIALES.....	15
ACTIVITES ET ANIMATIONS PONCTUELLES	16
L'ACCOMPAGNEMENT A LA SANTE.	18
L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	19
CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR L'ACCUEIL DE JOUR	31
LE CHU SAINT-LOUIS	32
LE MOT DU CHEF DE SERVICE	33
LES MISSIONS DU CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE	35
PRESENTATION DES LOCAUX DU CHU SAINT-LOUIS.....	36
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT.....	39
CARACTERISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI	45
LE RESEAU PARTENARIAL.....	63
CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR LE CHU	64
LA PENSION DE FAMILLE « Casa Nova 164 »	66
LE PROJET SOCIAL DE LA PENSION DE FAMILLE.....	68
LES LOGEMENTS : CARACTÉRISTIQUES ET MODALITÉS D'ATTRIBUTION	69
L'ÉQUIPE DE LA PENSION DE FAMILLE.....	71
LES ACCOMPAGNEMENTS PROPOSÉS	74
CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR LA PENSION DE FAMILLE	80

LE MOT DU PRESIDENT

La situation du Refuge est aujourd'hui paradoxale, en effet l'environnement ne cesse de se détériorer. L'inflation se poursuit alors que nos subventions stagnent. Les inégalités continuent d'exploser, ainsi que le nombre de pauvres entre 2023 et 2024.

1 million de personnes sont passés sous le seuil de pauvreté. Bien entendu les sans-abri augmentent encore avec de plus en plus de problèmes psychologiques.

Et pourtant le refuge continue de fonctionner et d'apporter aide et soin à ceux qui en ont le plus besoin. Ce qui nous a amené à ouvrir un accueil pour les familles avec la mairie de Pantin.

Ceci est possible grâce au soutien de nos partenaires et de nos financeurs mais aussi à une direction rigoureuse et surtout le formidable travail au quotidien de nos salariés et je les en remercie.

Quant au Conseil d'administration, il poursuit fidèlement son travail et je le remercie aussi, mais je voudrais de plus lui adresser un message : La situation continuant à se détériorer, nous allons sans doute désormais lutter pour la survie de notre association.

L'an dernier l'état avait décidé de baisser nos subventions de 5%, après un tollé général des associations, la décision a été reportée. Je ne suis pas sûr que la prochaine fois le tollé suffise.

Préparons-nous donc au combat comme nous le faisons depuis bientôt 30 ans

François BING
Président du Conseil d'Administration

LE MOT DU DIRECTEUR

Cette année, je souhaite rendre un hommage particulier à celles et ceux que nous avons accueillis dans nos services, mais que nous ne revoyons plus. Certains d'entre eux ont heureusement vu leur situation s'améliorer et c'est là une source de satisfaction. Mais d'autres, malheureusement, ont disparu dans l'indifférence, souvent parce que la précarité et l'isolement ont eu raison de leur santé, de leur force ou de leur espérance.

Je pense notamment à Patrick Loyer, que nous avons bien connu. Il est décédé le 5 décembre 2024, à Pantin, sur les berges du canal de l'Ourcq.

Peu de temps avant sa mort, il avait été hospitalisé quelques jours à l'hôpital de la Roseraie, à Aubervilliers. À sa sortie, nous avons pu lui trouver un hébergement temporaire à la Halte de nuit de Saint-Denis, pour quelques nuits seulement. Patrick Loyer avait besoin d'une mise à l'abri plus stable, d'un lieu où se reconstruire. Il est parti avant que nous puissions collectivement", j'inclus nos partenaires", lui proposer une solution pérenne.

Ce genre de situation, malheureusement, n'est pas isolé. L'impuissance que nous ressentons face à certaines urgences humaines est une épreuve constante pour nos équipes. Ne pas pouvoir apporter de réponses concrètes et immédiates dans des situations critiques affecte profondément le moral des professionnels de terrain. Maintenir leur motivation et leur engagement est un défi que nous devons relever collectivement.

Nous faisons également le constat alarmant que les personnes sans-abri vieillissent prématurément. L'exposition continue à la précarité, au stress, au manque de soins et à la violence de la rue use les corps et les esprits. Beaucoup meurent jeunes, dans l'indifférence générale, sans avoir pu bénéficier d'un répit, d'un accompagnement digne, d'une seconde chance.

En évoquant ces destins brisés, c'est aussi un appel que je lance face à la baisse des moyens et le manque de fluidité dans les dispositifs de prise en charge. Nous devons rester vigilant à renforcer notre action, à ne jamais nous résigner, et à rappeler que derrière chaque prénom, chaque visage, il y a une vie qui mérite d'être respectée jusqu'au bout.

Armand N'ZOULOU

Directeur du Refuge

RAPPORT DE LA TRESORIERE

Assemblée Générale du 29 avril 2024 Rapport Financier Exercice 2024

Mesdames et Messieurs,
Chers adhérentes et adhérents,

Cette Assemblée générale est l'occasion de présenter le rapport financier de notre exercice 2024.

Durant L'année 2024 Le « nouveau » CHU du Refuge a été l'année de montée en croissance du nombre des hébergé pour arriver à atteindre sa pleine capacité. L'équipe de la pension de famille et de l'accueil de jour est stable, ce qui permet d'améliorer les services proposés.

L'année se termine avec un exercice excédentaire de 794.43 €

Pour rappel le résultat de 2023 était une perte de 281 288.86 € dû à la reprise de l'excédent en 2022 de la DRHIL.

La trésorerie a pu être reconstituée en parti grâce à l'emprunt SOLIFAP. DE 200 000€.

RESULTAT

***PRODUITS**

Les produits sont globalement en augmentation de 292 000 € (dus à la reprise n-1 de la DRHIL)

En 2024, il n'y a plus le financement pour Marcel Cerdan pour 21 000€

Pour la pension de famille la DRHIL n'a pas repris l'excédent 2023 de 7 000 € pour financer la lutte contre les punaises de lit

Elle a également octroyé un crédit non reconductible de 15 000€ pour un projet de voyage.

Accueil de jour

Le déficit de 4 700€ sera financé ainsi qu'un poste temps plein pour 15 000€ en 2024 et 50000€ en 2025.

La Fondation Masalina a fait un don de 20 000€ non utilisé à ce jour, celui-ci a été mis en fonds dédiés.

*** CHARGES**

Les charges externes ont globalement diminué de 146 000€ :

Moins 65 000€ d'achats externe

Moins 83 000€ de personnel extérieur (diminution du recours aux intérimaires)

Moins 25 000€ de frais d'entretien externe (liées à l'embauche d'un salarié chargé de la maintenance)

Plus 20 000€ d'EDF et eau du fait de l'augmentation tarifaire.

Plus 2 445€ de frais bancaire lié au frais de montage de l'emprunt SOLIFAP

Honoraires divers : intervention d'un psychologue

Baisse de la masse salariale de 40 000€ et 36 000€ de charges sociales due à la vacance de 5 postes :

1 psychologue

3 travailleurs sociaux

1 infirmier

En fin d'année le nombre de postes équivalent temps plein est redevenu équivalent à 2023.

Le Refuge va devoir rembourser à l'ARS la subvention dédiée au poste infirmier

La DRHIL n'a pas réévalué la subvention accordée depuis 2021

L'absentéisme est de 10% (15% en 2023)

L'augmentation des produits et charges financières sont liées au prêt SOLIFAP (VARIATION plus 1 686€)

La charge exceptionnelle de 20 000€ est liée à une taxe d'habitations appelée pour la pension de famille. Une demande de dégrèvement a été faite ainsi que 2 000€ de taxe d'habitation pour le logement des services civiques. Le recours ayant peu de chance d'aboutir la charge a été maintenu dans les comptes de 2024.

Les fonds dédiés sont d'un montant de 65 000€

Le résultat s'élève à 794.43€

***BILAN**

La trésorerie présente une variation de +343 464€ par rapport à 2023 (dont 180 000€ de l'emprunt SOLIFAP)

L'EMPRUNT SOLIFAP a été remboursé pour 18 000€ sur l'exercice. Il reste 4,5 ans de remboursement.

Les fonds propres s'élèvent à 598 363€

Les fonds dédiés de 65 000€ se décomposent en :

- ARS pour 20 000€
- Accueil de jour ETP 16 000€
- Pension de famille (voyage) 15 000€
- Fond d'investissement du département : 14 000 €

Dettes fiscales et sociales plus 23 000€ (dont prime provisionnée 11 000€ (prime pour les salariés de 450€ et la taxe d'habitation (réglée en 2025 20 000€))

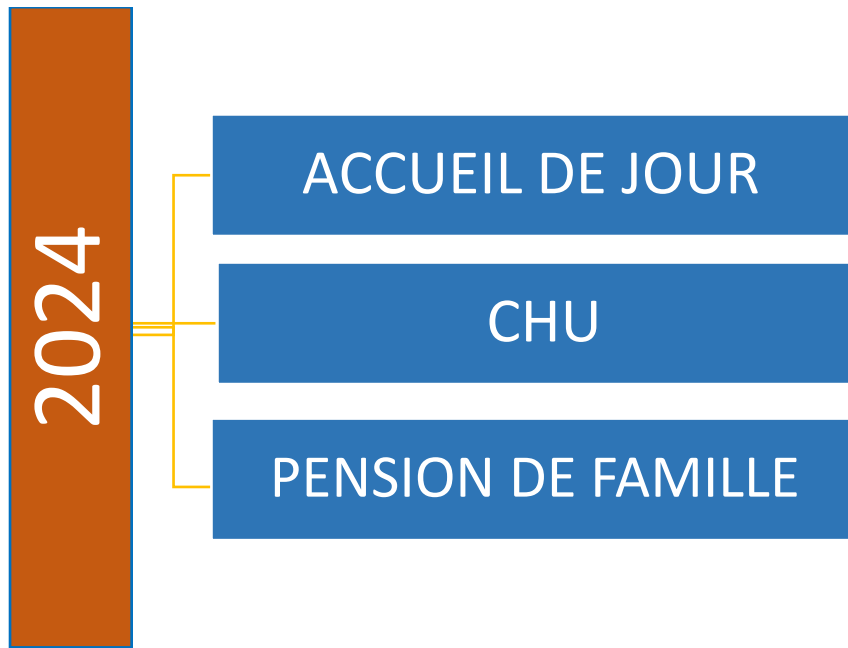
Le conseil d'administration a validé une prime aux salariés sur proposition du directeur au vu du résultat et de l'investissement des salariés à l'unanimité des présents

Je remercie notre directeur Armand NZOULOU, mais également l'ensemble des équipes de salariés du Refuge. Les salariés ont su grâce à leurs engagements maintenir le cap et la qualité de l'accueil reconnue par tous.

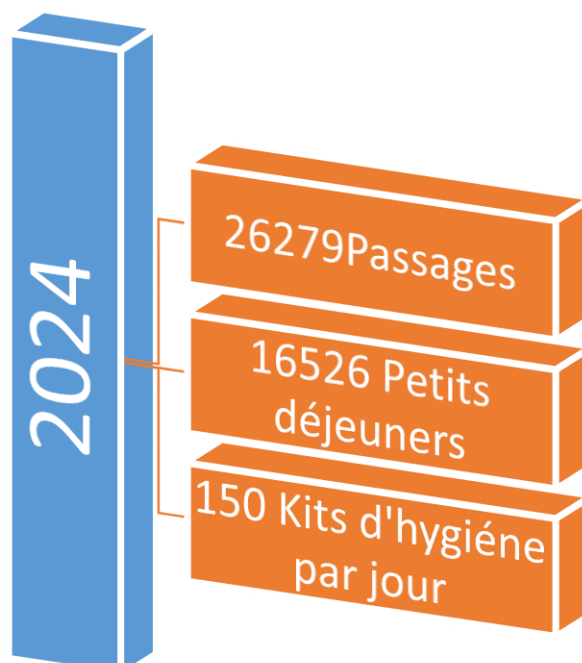
Pour conclure, afin de poursuivre et de soutenir cette belle association, il est important d'étoffer notre Conseil d'administration afin de répondre aux défis des années à venir.

Trésorière
Véronique DELSOL

RAPPORT D'ACTIVITE



L'ACCUEIL DE JOUR



L'accueil de jour a pour vocation de recevoir des personnes en grande précarité, avec difficultés sanitaires et sociales, souvent privées de logement stable, d'emploi et n'ayant pas d'accès aux droits fondamentaux.

L'accueil de jour reçoit ainsi toute personne, de manière inconditionnelle et anonyme. Chacun(e) peut simplement s'asseoir pour se reposer et se protéger de la rue l'espace d'un moment, boire un café ou bien participer aux ateliers proposés par l'équipe de l'accueil de jour. Chacun(e) peut également s'il en fait la demande, bénéficier d'un soutien médical, social et/ou juridique.

L'accueil de jour répond à des missions essentielles :

- Accueillir de façon inconditionnelle et personnalisée
- Apporter des services de premières nécessités pour couvrir des besoins primaires
- Rendre l'accès aux droits liés au logement, aux soins, à l'ouverture des droits sociaux
- Soutenir le développement d'un lien social entre les personnes accueillies et favoriser l'accès à la culture

La mise en œuvre de ces missions se fait dans le respect des valeurs portées par le projet associatif : humanisme, inconditionnalité, respect des principes de laïcité, considération et valorisation des personnes accueillies en rendant l'accès aux droits fondamentaux de la personne possible.

PRESENTATION DES LOCAUX DE L'ACCUEIL DE JOUR DU REFUGE.

L'Accueil de jour est au rez-de-chaussée de l'immeuble, situé au 164 avenue Jean Lolive à Pantin.

On y trouve un espace d'accueil du public avec : un bureau de premier accueil, deux espaces hygiène, avec 3 lavabos, 4 douches et 3 toilettes, un espace laverie, une bagagerie, un vestiaire, une réserve de stockage pour la nourriture, une salle collective utilisée aussi pour la restauration, l'infirmerie, les bureaux des professionnels, ainsi qu'un espace extérieur avec un petit jardin.

Le premier étage est constitué du pôle administratif avec les bureaux et une salle de réunion polyvalente.

LE PUBLIC ACCUEILLI

L'accueil de jour reçoit des personnes dont les difficultés de l'existence les ont conduits à un état de grande précarité et d'exclusion. Ce sont des hommes et des femmes touchés par la pauvreté en recherche de combler les besoins de premières nécessités (alimentation, hygiène...), d'hébergement, de logement, d'accompagnement, de liens sociaux.

Les personnes accueillies présentent souvent des troubles psychologiques, psychiques et des problèmes de santé dus à leur situation de précarité.

L'accueil de jour est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h hors période hivernale (fermeture le mercredi et week-end) et 7 jours sur 7 de 8h30 à 17h30 durant la période hivernale qui débute le 1^{er} novembre de l'année en cours et s'achève le 31 mars de l'année suivante.

Au cours de l'année 2024, les passages enregistrés sont restés nombreux et ont nécessité une adaptation permanente de l'organisation afin de répondre aux besoins d'accueil qui se diversifient.

	2023	2024
Janvier Février Mars	9 873 Passages	13 260 Passages
Avril Mai Juin	3 799 Passages	3 383 Passages
Juillet Aout Sept	2 672 Passages	2 743 Passages
Oct. Nov. Déc	7 562 Passages	6 393 Passages
Total :	23 906 Passages	26 279 Passages

L'ÉQUIPE DE L'ACCUEIL DE JOUR

L'équipe est composée de 4 agents d'accueil à temps-plein, d'un infirmier, d'une aide juridique (2 personnes à mi-temps), et d'une cheffe de service en charge de la Pension de famille également. Pendant la période hivernale, cette équipe est renforcée par le recrutement de 4 agents d'accueil à temps plein en CDD.

Des temps de réunion d'équipe hebdomadaires sont destinés à soutenir et organiser le travail de l'équipe. Cette année encore, des temps d'analyses des pratiques ont eu lieu à raison d'une fois par mois. Ces temps sont indispensables à l'élaboration des réponses aux situations professionnelles complexes et parfois très violentes, rencontrées dans le quotidien des professionnels de l'Accueil de jour. Une formation d'initiation à la Communication Non Violente a été également suivie par l'ensemble des professionnels de l'équipe.

L'équipe, comme tout au long des années précédentes, continue d'accueillir des stagiaires lycéens et des contrats en Service civique. Cette action favorise la transmission de valeurs, la compréhension d'un métier, parfois contribue à faire naître des vocations.

Pour ce qui concerne les bénévoles, il existe au Refuge une convention de bénévolat qui permet d'instaurer un cadre d'intervention pour les actions menées. Des professeurs de français ont proposé de donner des cours d'alphabétisation à raison de deux fois par semaine. Ce temps est très investi par les femmes que nous accueillons.

Pour les autres bénévoles les actions se font de façon ponctuelle par le biais d'ateliers. Le « L.E.O » (Laboratoire Ecologique Zéro Déchets), Association Pantinoise, soutient très régulièrement Le Refuge par la distribution de denrées alimentaires récupérées chez des commerçants de la ville, par des ateliers artistiques tournés vers la récupération et la valorisation des pièces comme pour l'atelier d'auto réparation vélos.

Le premier accueil :

Le pré accueil a été mis en place avec le support du le nouveau logiciel, YUGENIE.

Un agent d'accueil est spécialement dédié à cette tâche.

Cet accueil permet un premier entretien avec l'usager afin de lui présenter le fonctionnement de la structure, avec la plaquette du service à l'appui, les services proposés, les jours et horaires d'ouverture, le règlement intérieur. Cet accueil personnalisé, qui a lieu un bureau, est une étape importante pour évaluer et faciliter la compréhension des besoins et attentes de chaque usager.

Les objectifs :

- Recevoir individuellement les nouvelles personnes fréquentant l'accueil de jour ou les personnes n'ayant jamais été reçues par un travailleur social
- Renseigner les indicateurs d'activité (logiciel partie pré-accueil) et délivrer la carte du Refuge avec le numéro que le logiciel attribuera à chaque bénéficiaire
- Prendre le temps de leur présenter le fonctionnement de l'Accueil de jour, les services proposés
- Rappeler les règles de fonctionnement (cf. règlement intérieur)
- Transmettre des informations, effectuer des orientations au vu des besoins

Depuis la mise en place de ce pré accueil, près de 1900 cartes nominatives ont été attribuées.

LES SERVICES QUOTIDIENS

Petits déjeuners

De 8h30 à 11h45, préparés et servis par les professionnels. En 2024, nous avons servi 16526 petits déjeuners

Afin de pouvoir offrir un petit déjeuner plus conséquent en période d'hiver nous avons mis en place des « petits déjeunés améliorés » une fois par semaine pour des apports en protéines plus importants par exemple : des œufs, du fromage complété par des fruits. Durant cette période de grand froid une soupe est également proposée une fois par mois.

Produits consommés	Année 2024
Café	PH : 6 paquets par jour Hors PH : 3 paquets par jour
Thé	PH : 6 sachets par jour Hors PH : 3/4 sachets par jour
Chocolat	PH : 1 paquet par jour Hors PH : ½ paquet par jour
Lait	PH : 8 litres par journée Hors PH : 6 litres par jour
Sucre	PH : 6 kilos par jour Hors PH : 4 kilos par jour

Douches

Nous disposons de 4 douches pour hommes et 1 douche pour femmes et pour personnes à mobilité réduite. Les douches sont proposées quotidiennement : en moyenne une trentaine de douches le matin à raison de 15 minutes par personne. Un kit d'hygiène et une serviette sont mis à disposition des usagers, soit plus de 5000 douches par an. Il s'agit du service le plus sollicité, ce qui nous a amenés à transformer un WC en douche afin de palier à la demande toujours croissante.

Le service des douches représente une charge importante de travail pour les agents d'accueil : inscrire, gérer les bénéficiaires et empêcher les personnes non inscrites de pénétrer dans les douches pour respecter le temps imparti à chacun.

LA JOURNEE DU 9 DECEMBRE 2024



AU REFUGE

Nombre de personnes accueillies

112

Dont 81 d'hommes
Dont 19 de femmes

Nombre de douches

37

Nombre de petits déjeuners et collations

12

Nombre de Kit d'hygiène distribués

98

Laverie

Les usagers de l'Accueil de jour peuvent prendre rendez-vous pour donner leur linge à laver et à sécher. Ce service est proposé sur rendez-vous, dans la limite de 4 places par jour, plus 1 d'urgence. Le délai d'attente peut varier de 4 jours à 2 semaines. Il est de plus en plus sollicité, mais il arrive parfois que les rendez-vous ne soient pas honorés.

Nous ne disposons que d'une seule machine à laver de 5 kilos, ainsi que d'un seul sèche-linge qui est souvent en panne car sur sollicité. Au cours de l'année 2024, 900 rendez-vous ont eu lieu.

Bagagerie

Nous disposons de 40 places de bagagerie dont 35 pour les « réguliers » de l'Accueil de jour, ainsi que 5 pour des personnes qui nous sont adressées sur orientation. Le service de bagagerie a pour objectif de faciliter les déplacements des personnes sans domicile. Le sac de la personne constitue souvent pour elle son « coffre-fort » où elle place toute sa vie, ses souvenirs, ses documents administratifs, mais aussi ses vêtements.

Un agent d'accueil est en charge de ce service : cela implique d'établir les contrats, de donner accès et de veiller au respect du règlement, notamment pour les fins de contrat et les situations hors délais. Le service est ouvert 2 fois par semaine, le lundi et le vendredi de 8h30 à 15h30, ce qui permet une bonne gestion de ce service.

Une place de dépôt est attribuée pour une période de 3 mois, qui peut être éventuellement prolongée ou renouvelée selon les cas. Nous essayons autant que possible de favoriser un roulement des bénéficiaires de la bagagerie, en relançant les personnes « hors délai ou en fin de contrat » afin qu'elles récupèrent leurs affaires.

Si l'usager ne réclame pas ses bagages, ceux-ci seront gardés durant une période pouvant aller jusqu'à 6 mois après le délai initial. Ces délais sont rarement respectés par les usagers faute d'autres solutions pour eux. Il est parfois difficile de joindre les bénéficiaires, soit parce qu'ils ont changé de numéro de téléphone, soit parce qu'ils disparaissent sans donner de nouvelles. Nous conservons cependant au-delà de cette période les documents administratifs importants que ces bagages peuvent contenir.

La bagagerie en chiffres pour l'année 2024 :

Nouveaux contrats : 67,

Total des hors délais : 20,

Total des sorties : 48

Vestiaires

Comme l'année précédente la plupart des dons vestimentaires ont été fait par des habitants de Pantin et par le Secours Populaire. Le fonctionnement du vestiaire a continué de la même façon que l'année dernière : le vendredi après-midi et sur inscription uniquement, afin de gérer le flux ainsi que de permettre un moment de qualité aux usagers.

Cette année nous avons noté une forte augmentation des dons de vêtements pour femmes et enfants. Cela nous a permis d'organiser quelques mardis après-midi réservés aux femmes afin de pouvoir leur faire bénéficier de ces dons et de pouvoir libérer de la place dans notre vestiaire. Nous occupons la salle commune de la structure pour installer les vêtements afin que les usagers puissent faire leur choix librement sous forme de boutique éphémère.

Laver, trier, ranger et distribuer ces vêtements représente une réelle activité pour les professionnels, et structure le temps d'accueil du vendredi après-midi.

ACTIONS PARTENARIALES

- Culture du Cœur et inscriptions aux sorties
- Le Laboratoire Écologique du Zéro Déchet (LEO) avec la récupération d'invendus et l'organisation d'ateliers de tissage et de couture, atelier autoréparation vélo
- AIDES (VIH-sida) (dépiages et groupes de parole)
- CARRUD Yucca (Réduction des risques liés aux usages de drogues)
- EMPP Rivages (équipe mobile Psychiatrie précarité)
- Pôle emploi (réinsertion)
- Equipe mobile périnatalité
- Dessine-moi un mouton (ateliers mères enfants)

Ces partenariats, tout comme les actions de divers bénévoles ou intervenants au Refuge, permettent une vraie ouverture sur le monde extérieur et contribue à resocialiser les personnes isolées et l'accès aux droits pour les personnes accueillies au Refuge.

ACTIVITES ET ANIMATIONS PONCTUELLES

Espace extérieur : Atelier Jardin – Atelier auto réparation vélos

Ces ateliers répondent à de nombreux besoins tant physiques que psychique. Les personnes accueillies apprécient cet espace extérieur aussi bien à l'automne, en hiver, au printemps et en été. C'est un vrai atout pour l'accueil du public et pour les professionnels. C'est un lieu de liberté, de partage et de vie. C'est aussi un lieu de refuge et de solitude pour celui qui souhaite profiter d'un temps d'intimité seul ou avec une personne ou encore avec un professionnel.

Cet espace **individuel** et collectif oblige l'équipe à travailler la question du respect de la propriété de ce lieu avec les usagers .De plus, de nombreux usagers possèdent de réelles compétences en jardinage et en construction. Il est enrichissant et gratifiant de mettre à bien ce savoir-faire dans des moments d'échanges.

Atelier Cuisine – Atelier ménage

Ses ateliers ont été mis en place en début d'année 2023. Les personnes intéressées peuvent s'inscrire un vendredi par mois, au maximum 5 à 8 personnes.

La cuisine est une activité conviviale qui favorise les échanges, les apprentissages de la vie et génère d'agréable souvenirs. L'atelier s'inscrit dans une action éducative qui tient compte à la fois de l'individuel et du collectif en offrant aux usagers intéressés un espace socialisant mais aussi une passerelle vers l'autonomie.

Objectifs :

- De redécouvrir le plaisir de cuisiner et de se restaurer
- Développer le plaisir de manger ce que l'on vient de préparer
- Développer un climat favorable à l'échange par la création de groupe réduit
- Partager des tâches ménagères et culinaires.
- Développer un esprit d'équipe
- Apprentissage de recettes simples à réaliser

Objectifs à améliorer :

- Favoriser l'élaboration de projet du groupe : repas à thème
- Apprendre à décorer une table et des plats
- Apprendre à réaliser une liste de courses et effectuer les achats dans un supermarché
- Développer et mettre en pratique des connaissances sur l'alimentation équilibrée
- Conception d'un classeur pour recueillir les recettes expérimentées

La cuisine tant dans la pratique que dans son aspect symbolique véhicule des souvenirs d'enfance, des « nourritures psychoaffectives » qui font partie de la construction de son histoire. La mémoire sensorielle (gustative, olfactive, visuelle et tactile) est stimulée et peut raviver des expériences heureuses ou malheureuses.

Il nous semble important de rappeler que l'atelier vise l'épanouissement et la socialisation des usagers. Toutefois, nous accordons de l'importance à cette dimension psychoaffective car dans notre mission d'accompagnement à la personne, nous restons vigilants à toutes manifestations permettant d'adapter nos attitudes et de guider au mieux les usagers vers d'autres démarches si le besoin s'en fait ressentir.

Cette année une sortie cueillette à la ferme de Rutel, en Seine et Marne, a été organisée, lors de laquelle les usagers (femmes, enfants) ont pu cueillir eux même leurs fruit et légumes et, de retour à l'association, ont cuisiné leur repas. Ce fut un joli moment de partage. Cette année les inscriptions ont porté une forte affluence des hommes.

L'atelier ménage a été créé afin de pouvoir entretenir et soigner les lieux communs (dépoussiérage, balayage, lavage du sol, nettoyage des douches, toilettes).

Nous avons constaté que les usagers avaient tendance à laisser trainer leurs gobelets après utilisation, à jeter des mégots par terre dans le jardin. Afin de pouvoir garder les locaux propres nous avons créé l'Atelier ménage sur inscription un vendredi par mois. A notre grande surprise cet atelier fonctionne à merveille aussi bien auprès des femmes que pour des hommes.

Point Informatique et Charges téléphones

Sur inscription les personnes accueillies peuvent accéder tous les jours à des postes informatiques et mettre en charge leurs téléphones. En effet permettre le rechargement de téléphone par l'accès à des prises est essentiel pour les personnes vivant à la rue : seul moyen de communiquer et, notamment, d'appeler le 115.

Certaines personnes ont pu ouvrir une adresse e-mail, ce qui leur a ouvert de nouvelles possibilités de communication.

L'ACCOMPAGNEMENT A LA SANTE.

Objectifs et missions

Les personnes en situation de précarité ou à la rue sont exposées à un environnement quotidien qui peut entraîner des problèmes de santé physiques et psychologiques.

Leurs conditions de vie les conduisent très souvent à prioriser d'autres besoins vitaux face aux besoins liés à la santé. C'est principalement ces personnes plus exposées que d'autres à des difficultés dans l'accès aux soins, et dans l'exercice de leur droit à la santé que nous avons accompagné.

L'infirmier en intérim a poursuivi le travail d'accompagnement des résidents de la Pension de famille, et des usagers l'Accueil de jour. Il a ainsi pu réaliser des accompagnements individualisés à l'hôpital, au CMP ou encore au sein de structures plus spécialisées comme les Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA). La question de la santé mentale est un axe d'accompagnement important pour les publics qui fréquentent le Refuge.

Très en lien avec les infirmières libérales qui interviennent à la Pension de famille, le travail de coordination de l'infirmier a été essentiel pour le bon suivi des situations. Sa présence à la Pension comme à l'Accueil de jour est primordiale afin de répondre au manque d'accès aux soins adaptés pour les personnes en précarité sociale.

Après son départ, la difficulté de recrutement de ce poste a fragilisé la prise en charge du public.

En septembre 2024, l'arrivée d'une psychologue à mi-temps à l'Accueil de jour a permis de donner accès aux usagers à un espace d'écoute spécifique. Un travail qui consiste à aller vers les publics en salle d'accueil, ou encore à participer aux ateliers de certains partenaires (Dessine-moi un mouton, AIDES) a permis à l'infirmier d'engager des prises de contact et de proposer des entretiens individuels.

Les problématiques d'addictions (alcool, cannabis et médicaments) ont bien pu être identifiées par la professionnelle

Malgré ce manque de personnel qualifié, nous avons maintenu des objectifs comme :

- Lutter contre le non-recours aux soins
- Ecouter, identifier, orienter et accompagner vers les structures de soins appropriées,
- Mettre en œuvre un accompagnement professionnel individualisé
- Proposer un SAS d'écoute et/ou de décompression,
- Organiser des réunions de synthèse pour les situations complexes,
- Développer des partenariats avec les institutions pouvant développer la prise en charge thérapeutique et éducative
- Travailler en lien avec l'équipe pluridisciplinaire du Refuge afin de relayer une situation vers le service compétent, envisager les orientations les plus adaptées, faire le lien entre diverses situations, mutualiser des informations et ainsi nourrir une réflexion collective, etc.

Partenariat et orientation

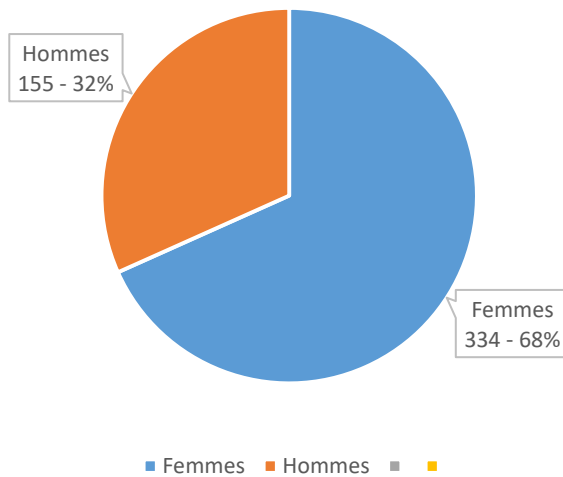
Pour les accompagnements en lien avec la santé, nous avons travaillé en collaboration avec les équipes des partenaires cités ci-dessous :

AIDES, Centres de soin, d'accompagnement et de prévention en addictologie (Aubervilliers, Avicenne, Paris19 et Montreuil), Centres d'accueil et d'Accompagnement à la réduction des risques pour les usagers de Drogues (Les CAARUD Yucca, Bondy, Proses Montreuil), Injonctions Thérapeutique (CSAPA Moreau de tours), Centres médico psychologiques (CMP de Pantin et Paris 19), Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité (EMPP), Urgences psychiatriques (Avicenne), Comité pour la santé des exilé-s (COMEDE), Espace psychanalytique d'orientation et de consultation (EPOC), Hospitalisations EPS (Etablissement public de santé Ville Evrard), Relais des Parents de Pantin , Protection Maternelle et Infantile (PMI)

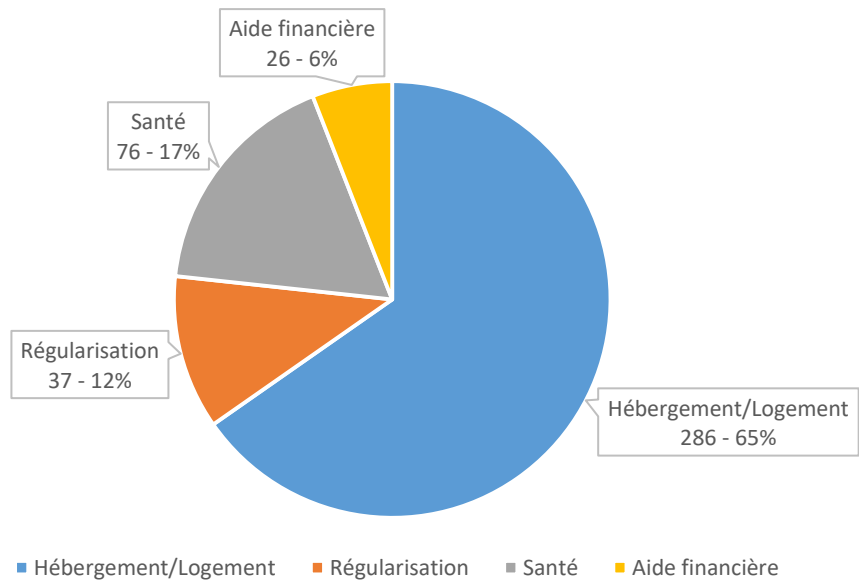
L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

En 2024, le service social a reçu 178 nouvelles personnes et a réalisé 366 entretiens de suivi, soit 489 entretiens au total.

Répartition des personnes reçues en 2024 par genre, en nombre et en pourcentage



Principales demandes des personnes reçues en 2024, en nombre et en pourcentage



Le service social a comptabilisé par ailleurs 28 « changements de situation », principalement l'accès à un hébergement ou à un logement. Ce sont aussi près de 200 personnes qui ont déposé et obtenu une ouverture des droits à l'AME (Aide Médicale d'Etat).

Entre octobre et décembre 2024, le service social a été renforcé par la présence d'une stagiaire en 3ème année du diplôme d'assistante sociale. Ajouté à l'étudiante en alternance BTS ESF présente depuis octobre 2023, cela a été un vrai soulagement pour l'activité du service social.

Les permanences sociales ont lieu désormais un lundi sur deux, avec une dizaine de personnes reçues à chaque fois. Ces permanences sociales sont réservées aux nouvelles personnes, c'est-à-dire les nouveaux « arrivants » orientés par le 115, par des partenaires ou par le bouche-à-oreille.

Par ailleurs, les personnes qui fréquentent l'Accueil de jour depuis longtemps mais qui sollicitent l'assistante sociale pour la première fois peuvent aussi être positionnées sur les permanences sociales. En effet, certains, notamment les hommes isolés, ont besoin de temps avant de solliciter un accompagnement. Soit parce qu'ils n'osent pas, soit parce qu'ils pensent qu'ils n'ont droit à rien ou qu'ils n'ont besoin de rien...

➤ Zoom sur les demandes d'hébergement

La très grande majorité (65 %) des demandes concernent l'hébergement/logement :

Demandes de mises à l'abri (115 et SIAO)

- demandes de mises à l'abri (115 et SIAO)
- accès au logement intermédiaire/pérenne pour les personnes régularisées qui souhaitent sortir des hôtels et des CHU (SIAO, demande de logement social, DALO)
- problèmes d'insalubrité des hôtels sociaux et des CHU
- Chambres trop petites...

La fin de l'année 2024 a été impactée par l'annonce de la fermeture de deux squats situés sur la commune de Pantin, Zol au 13 rue Candale et la Trotteuse au 61 rue Charles Nodier. En tout, plus d'une centaine de personnes, hommes, femmes et familles, vont être expulsées le 1er avril 2025.

Certains vivent dans ces squats depuis plusieurs années. Beaucoup sont en situation régulière et travaillent. Dès l'annonce des fermetures à l'automne 2024, le service social du Refuge a reçu plusieurs personnes pour faire les démarches nécessaires à leur relogement, mais sans solutions pour l'instant.

➤ *Focus sur les personnes non-régularisée*

Une large part des personnes reçues par le service social sont en situation irrégulière.

L'impact de cette irrégularité est important en termes de précarité. Ces personnes ne peuvent accéder à un travail déclaré et sont alors exposées à toute sorte de risques et d'abus. Elles ne bénéficient d'aucune des protections du Droit du travail.

Les personnes sont exploitées, travaillant pour des salaires bien en dessous du Smic. Parfois, elles ne sont même pas payées du tout. Une fois le travail accompli, le « patron » disparaît sans laisser de traces. Un travailleur peut être aussi remercié du jour au lendemain et en cas d'accident, il ne bénéficie d'aucune indemnisation ni prise en charge, pouvant aussi parfois être confronté à l'impossibilité de travailler à nouveau.

De plus, les personnes en situation irrégulière ne peuvent accéder à un logement que sous la forme d'un Hébergement d'urgence. Or les « mises à l'abri » sont de plus en plus rares, surtout pour les familles. Ce qui signifie de longs parcours de rue. Faute de mieux, les gens optent parfois pour des sous-locations et, là encore, ils s'exposent à des risques (arnaques ou expulsion du jour au lendemain).

➤ *Focus sur les personnes bénéficiant de la protection subsidiaire*

Le service social reçoit de nombreuses personnes ayant obtenu le statut de réfugié, mais se trouvant tout de même sans abri. Il s'agit de personnes seules ou de familles. Alors même que le statut de réfugié leur ouvre les mêmes droits que les personnes qui ont la nationalité françaises, ils ont un grand besoin d'accompagnement et de soutien pour y accéder.

➤ *Focus sur l'hébergement et le logement*

La situation est toujours très tendue, notamment pour les mises à l'abri par le 115.

Au cours du troisième trimestre 2024, le 115 du 93 a reçu une moyenne de 1000 appels par jour. 306 de ces appels obtiennent une interlocution, mais 96 % des demandes restent non pourvues. Un grand nombre de personnes n'appellent pas ou plus le 115, découragées par les temps d'attente et par les réponses négatives.

Afin d'appréhender ce phénomène de non-recours, Inter Logement 93 réalise deux fois par an des enquêtes dans les Accueils de jour.

Les personnes les plus impactées par la très faible prise en charge par le 115 sont les familles. En effet, dans les CHU et les CHRS qui sont gérés par le SIAO, il y a très peu de places pour les familles. Et donc, il est très difficile de les orienter autrement que par une prise en charge par le 115.

Par contre, le service social du Refuge travaille en très bonne coordination avec le SIAO pour l'hébergement des hommes isolés. Ainsi, en 2024, 9 hommes seuls ont bénéficié d'une orientation en CHU ou en CHRS. Pour les femmes seules, la coordination entre le service social et Le Refuge doit être approfondie afin de réduire les délais de prise en charge.

Par ailleurs, nous constatons que l'accès à un logement définitif peut être très long, y compris pour des personnes reconnues prioritaires au titre du DALO.

Concernant la mise à l'abri des familles, le service social du Refuge travaille également en coordination avec la mairie de Pantin qui a créé le dispositif « Pas d'enfants scolarisés à la rue ». Cela concerne évidemment les enfants scolarisés à Pantin.

Afin de pallier les délais de prise en charge par le 115, la Commune loge des familles dans des hôtels dans l'attente d'une réponse du 115. La contrepartie en est que les conditions pour scolariser son enfant à Pantin se sont durcies, avec notamment le refus d'inscrire ceux domiciliés dans les associations Nénuphar et InserAsaf.

➤ *Importance de l'action partenariale*

- Association Nénuphar

Le service social du Refuge travaille en partenariat avec l'association Nénuphar. Celle-ci, située tout près de l'accueil de jour, propose une adresse postale aux personnes sans-abri. En effet, une domiciliation est indispensable pour obtenir une couverture médicale et déclarer

ses revenus. De plus, le 115 et le SIAO exigent également une adresse administrative sur le territoire pour prendre en compte les demandes de mise à l'abri. Ce service de domiciliation proposé par Nénuphar est donc absolument nécessaire pour permettre aux personnes concernées d'accéder à leurs droits.

Dans le cadre de ce partenariat, le service social du Refuge s'engage pour sa part à recevoir les personnes orientées par Nénuphar et à les accompagner dans leurs démarches.

- La Halte de Nuit de Saint-Denis

Ce lieu, qui a ouvert en février 2023 après une expérimentation à Stains en 2021, accueille 12 hommes et 24 femmes pour trois nuits hebdomadaires, reconductibles chaque semaine. Les personnes sont orientées par les accueils de jour et/ou par les maraudes.

Cette possibilité de mise à l'abri sans avoir à passer par le 115 ou par le SIAO est une vraie bouffée d'oxygène pour les personnes sans-abri mais aussi pour les travailleurs sociaux qui ont ainsi « quelque chose » à proposer. La Halte de nuit de Saint-Denis, si elle ne résout pas le manque d'hébergements stables, permet à tout le moins d'atténuer les tensions.

Nous orientons quotidiennement vers elle des personnes via un formulaire en ligne, parmi lesquelles un noyau régulier d'une vingtaine de personnes.

Le travail en coordination avec l'équipe de la Halte de Nuit instauré en 2023 s'est poursuivi en 2024. Nous échangeons très régulièrement autour des personnes orientées, de manière informelle par mail et par téléphone mais aussi lors de réunions.

- Bus Santé – Pass Mobile

Une équipe de professionnels de l'hôpital Jean-Verdier va à la rencontre des habitants de Seine-Saint-Denis dans les villes de Bobigny, Bondy, Noisy-le-Sec et Pantin. Une fois par mois, ils se trouvent avenue Jean Lolive à quelques mètres du Refuge. Ils proposent une consultation de médecine générale, une consultation infirmière et un accompagnement social.

A son arrivée, l'équipe du Bus Santé se présente à l'Accueil de jour pour informer le public de la présence du bus. Tout au long de la journée, le service social et les agents d'accueil du Refuge orientent des personnes vers le bus. Quand cela est nécessaire, une coordination se fait entre le service social du Refuge et l'équipe du Bus Santé pour un meilleur accompagnement des personnes.

- Association Dessine-moi un mouton

En 2024, l'association Dessine-moi un mouton est intervenu deux fois par semaine à l'Accueil de jour. Un binôme composé d'une éducatrice spécialisée et d'une psychologue anime des temps de jeux et d'échanges mères/enfants sur les mardis après-midi réservés aux femmes.



- Association AIDS

L'association AIDS intervient régulièrement à l'Accueil de jour Le Refuge. Elle propose des dépistages IST pour tous et animer des groupes de parole santé sexuelle à destination des femmes.



- Association Vision Solidarité

Cette association du champ de la solidarité fournit des lunettes gratuites aux personnes sans couverture médicale ou avec l'AME. Sur orientation de l'assistante sociale, six personnes en ont bénéficié en 2024.

- Association Un Petit Bagage d'amour

Cette association du champ de la solidarité distribue des colis de naissance sur orientation. En 2024, Huit mamans ont pu en profiter.

- Coordination du 115 et SIAO

Le service social du Refuge est en lien quotidien avec la coordination du 115 et les différents services du SIAO (hébergement, logement intermédiaire...)

- Equipe Mobile Psychiatrie Précarité Rivage (EMPP)

Depuis 2009, quatre unités mobiles psychiatrie précarité sont chargées d'améliorer le travail de liaison et de coordination entre les partenaires sociaux et les secteurs de psychiatrie, afin de mieux prendre en charge les besoins en santé mentale des personnes en situation de précarité et d'exclusion. Celle en charge de la ville de Pantin est donc l'EMPP Rivage, basée à Aubervilliers. Elle est constituée d'une psychiatre, de deux psychologues et d'une ergothérapeute.

Ce partenariat permet à l'accueil de jour Le Refuge de pallier l'absence de psychologue depuis avril 2023. En effet, troubles psychologiques et psychiatriques vont malheureusement souvent de pair avec l'exclusion.

- Equipe Mobile Santé Précarité (EMSP)

Le Refuge a également un partenariat avec l'Equipe mobile santé précarité. Là aussi, il s'agit d'un dispositif territorialisé de « l'aller-vers » dans le champ du médico-social. Géré par l'ARS, l'EMSP pratique « l'aller vers » pour un public féminin. En 2024, une sage-femme est ainsi intervenue une fois par mois pour des entretiens individuels et pour des groupes de parole.

- PMI

Dans le champ de la santé des femmes, le service social du Refuge peut compter sur la PMI de secteur (PMI Cornet) selon le principe que toute personne orientée par Le Refuge peut être reçue à la PMI Cornet quelle que soit sa domiciliation ou son lieu de vie.

- Permanence d'accès aux soins de l'APHP

L'assistante sociale oriente aussi régulièrement des personnes vers les Permanences d'accès aux soins des hôpitaux de l'APHP (hôpital Jean Verdier, Saint-Louis, Rothschild...)

- De plus, un partenariat avec la PASS de Ville-Evrard nous permet de transmettre les premières demandes d'Aide Médicale de l'Etat (AME) directement à la CPAM.

➤ *Un accompagnement social personnalisé*

Certaines situations complexes nécessitent un accompagnement personnalisé de la part de l'assistante sociale :

Accompagnement à l'extérieur pour des rendez-vous ;

Réunions de coordination avec d'autres accueils de jour, l'EMMP, des centres d'hébergement...

➤ *Un accompagnement social autrement*

- Aller vers...

L'accompagnement social, c'est aussi aller vers les personnes. L'assistante sociale, ainsi que la stagiaire et la personne en alternance, sont régulièrement en salle à l'accueil pour échanger avec les usagers de manière informelle.

- Le collectif...

L'accompagnement social, c'est aussi partager des moments collectifs de loisirs sur place ou à l'extérieur. Ainsi, le service social a participé à plusieurs sorties en 2024 : journée à Deauville, sortie au parc zoologique de Paris et à l'aquarium de la Portée Dorée, séances au ciné 104, après-midi à la piscine municipale, dîner au Refectorio... Les ciné-débats mensuels sont aussi de précieux temps de partage.





- Les ateliers...

Une fois par mois, Sylvie Gaudin, art-thérapeute, anime des ateliers d'argile. Chacun est libre de créer ce qu'il veut. Autour de la manipulation de la terre, pratique de l'enfance et de cultures ancestrales, la parole se libère. Les personnes se confient, échangent entre elles...



➤ Axes d'amélioration pour 2025

- Renforcer la coordination avec le SIAO pour les femmes seules ;
- Renforcer le partenariat avec le CCAS de Pantin dans le cadre du dispositif « Pas d'enfants scolarisés à la rue » ;
- Identifier/renforcer le partenariat avec les acteurs de prévention/soin des addictions ;
- Se former à l'accueil

CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR L'ACCUEIL DE JOUR

Cette année 2024 a été l'occasion de renforcer et poursuivre le travail du service social avec l'assistante sociale et une apprentie en BTS ESF, ainsi qu'une stagiaire ES qui se sont très bien intégrées à l'équipe existante et ont permis de développer et de renforcer le travail partenarial.

Au cours de la période hivernale de 2024, le nombre de famille à la rue a continué d'augmenter. Ce contexte continue de mettre en tension les accueils de jour et le service voit son activité saturée par des demandes personnes sans solutions d'hébergement.

Les objectifs de l'année 2025 de l'Accueil de jour sont dirigés vers la poursuite du renforcement du pré-accueil afin de permettre une meilleure visibilité des nouvelles personnes et de les orienter le mieux possible, d'engager des nouveaux partenariats particulièrement tournés vers le soin au regard des besoins identifiés.

LE CHU SAINT-LOUIS



06 rue Saint-Louis
93500 Pantin

LE MOT DU CHEF DE SERVICE

L'année 2024 se caractérise par la consolidation des bases installées en 2023.

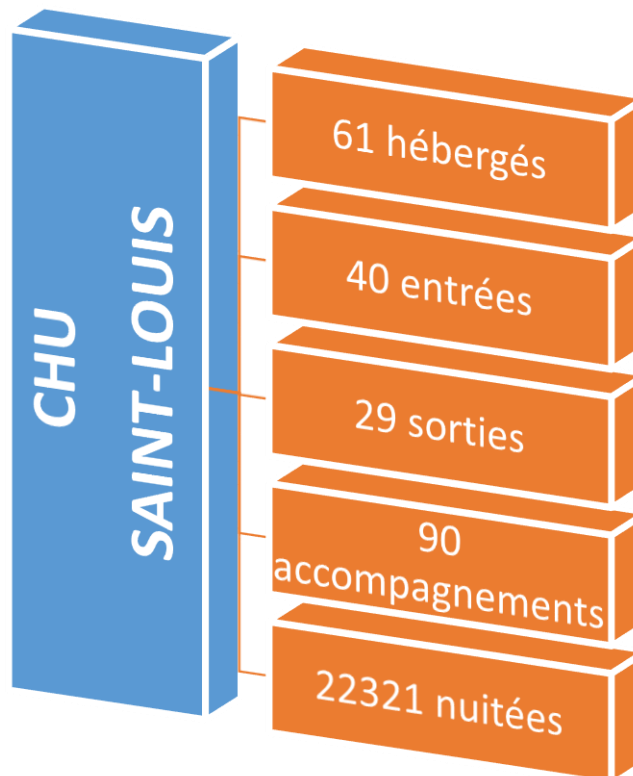
Parmi les premiers effets visibles, on peut souligner la dynamique qui s'est instaurée avec une meilleure fluidité des arrivées et des départs des hébergés.

Cette activité met en évidence la qualité du travail d'accueil et de suivi réalisé par l'équipe auprès des personnes accompagnées.

Pour autant l'année 2024 est une année partagée entre réussites collectives et difficultés structurelles.

Les avancées engagées sont porteuses d'espoirs dans l'atteinte des objectifs attribués au CHU, et c'est la consolidation de la cohésion de l'équipe qui sera la clé décisive des enjeux apportés par 2025.

Fabrice GARCIA
Chef de service du CHU



Tour d'horizon des données chiffrées au 31 décembre 2024

Le nombre d'hébergés accueillis en 2024 (61) est quasi semblable à celui de 2023 (63) au 31 décembre, et donne à première vue l'effet d'un certain immobilisme.

Toutefois, en regardant les deux indicateurs les plus significatifs du rythme de l'activité du CHU, c'est-à-dire les entrées et les sorties enregistrées, on comprend la rupture par rapport aux années précédentes.

En effet, l'activité de 2024 a été la plus dynamique de ces trois dernières années, avec une croissance remarquable des nuitées (4%) et des accompagnements (17%), et une explosion des sorties (107%) et des entrées (300%).

LES MISSIONS DU CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE

Les missions du centre d'hébergement d'urgence restent identiques et en cohérence avec les dispositifs définis dans la Loi MOLLE du 25 mai 2009 (article 73) :

- La mise à l'abri de toute personne
 - o Quel que soit son profil
 - o Quel que soit son statut administratif

- Application du principe d'inconditionnalité de l'accueil

L'hébergement d'urgence a toujours été défini par une durée d'accueil et d'accompagnement limitée dans le temps. Même si à l'origine elle n'était pas formalisée par des supports, la période du séjour au CHU est destinée à répondre à des besoins individuels d'orientation de la personne vers une prise en charge adaptée à ses besoins.

2024 s'est donc inscrite dans cette continuité de formalisation des accompagnements installée durant l'année 2023 avec une systématisation de la signature des contrats de séjour de 6 mois, renouvelables une fois.

Ainsi, le contrat de séjour et le projet d'accompagnement personnalisé (PAP) présentés au moment de l'admission sont signés par chaque hébergé et stipulent cette notion de temporalité dès l'arrivée au CHU

PRESENTATION DES LOCAUX DU CHU SAINT-LOUIS

L'entrée dans l'enceinte du CHU situé 06 rue Saint-Louis à Pantin se fait par un portail et un portillon muni d'un visiophone et d'une sonnette, qui donnent accès à une cour intérieure entièrement clôturée.



Face au portillon, la porte d'accès aux locaux du CHU ouvre sur un poste d'accueil du public, derrière lequel se situe le bureau du chef de service.



Passé l'accueil, la première salle du rez-de-chaussée, est destinée aux hébergés pour les temps de repas, de jeux, de projection (événements sportifs, films, actualités), d'ateliers, de réunions assimilées au Conseil de la Vie Sociale (CVS) ou à des « groupes de paroles' »

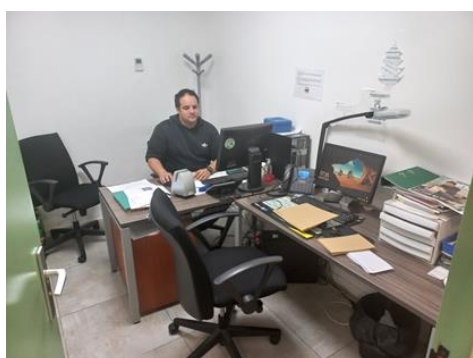
Depuis 2024, un ordinateur est en accès libre pour les hébergés qui souhaitent effectuer leurs démarches, leurs recherches ou tout simplement visionner un DVD.

- Une bagagerie est accolée à cette salle commune et sert de stockage pour les affaires des hébergés.

La cuisine fait face à cette salle commune. Sa vocation est double, puisqu'elle est ouverte à l'heure des repas le matin et le soir et en journée elle est utilisée dans le cadre d'ateliers spécifiques, animés par les professionnels



Dans le prolongement, trois bureaux d'accueil sont destinés aux entretiens individuels avec les hébergés. D'abord lors des admissions, à l'occasion de l'élaboration des PAP et la mise en place des contrats de séjour ; puis au rythme des rendez-vous qui cadencent l'accompagnement individuel de chaque hébergé.



Chaque bureau est équipé de deux postes de travail, permettant aux professionnels d'échanger leurs regards sur les diverses situations d'une part, de recevoir en confidentialité les hébergés d'autre part.

Une salle réservée au personnel se trouve à la suite des bureaux. Ses équipements permettent un affichage des diverses informations relatives au fonctionnement du CHU, garantissant ainsi une transmission efficace entre collègues. Elle est utilisée pour les temps de réunions internes, comme pour les temps d'échange avec nos partenaires.

En dehors de ces réunions, cette pièce est une salle de pause et de repas.

La dernière partie du rez-de-chaussée, côté jardin, est aménagée avec :

- Une infirmerie équipée d'une pharmacie et d'un lit d'auscultation
- Et une pièce réservée au stockage des produits utiles à l'accueil des hébergés dans les chambres (kits d'hygiène, draps, rideaux de douche, etc...)
- Trois chambres réservées aux personnes à mobilité réduite (PMR)



Les autres chambres sont situées aux étages, accessibles par des escaliers et un ascenseur.



Le premier étage est constitué de 13 chambres et de l'espace laverie (2 lave-linge et 2 sèche-linge). Les deuxième et troisième étages desservent respectivement 10 chambres et 8 chambres.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Procédure d'admission

Les personnes accueillies dans notre centre d'hébergement sont obligatoirement orientées par l'équipe du SIAO de Seine-Saint-Denis et ne peuvent pas venir spontanément ou être directement redirigées par une autre structure.

Un rendez-vous est fixé par le chef de service du CHU, en cohérence avec le caractère d'urgence lié à la situation de la personne. Un membre de l'équipe du CHU est désigné pour accueillir le nouvel hébergé. Il sera son référent, c'est-à-dire son interlocuteur privilégié pour la durée de séjour.

La nouveauté de 2024 est l'instauration d'une visite de préadmission. L'expérience nous a en effet démontré qu'il existe un écart entre les orientations effectuées et l'admission effective. C'est pourquoi à l'issue d'une analyse menée sur plusieurs situations nous a conduits à prévoir un temps de réflexion de deux à trois jours entre la visite des locaux et l'intégration dans les lieux. Ce délai permet de respecter un temps de réflexion nécessaire aux candidats à l'hébergement d'une part, et d'éviter l'attribution de lits finalement inutilisés sur des durées souvent supérieures à une semaine.

Ainsi, aujourd'hui une première visite est réalisée, suivie d'une vérification de la volonté d'intégrer le CHU dans les deux jours qui suivent. Cette procédure facilite la planification avec le SIAO de l'accueil d'une autre personne en réactivité, le cas échéant.

En amont de la date de visite planifiée

- Remise d'une fiche d'information détaillée (dont le rapport social) au référent, qui est un professionnel qualifié : coordonnées et profil du futur hébergé, la date et l'heure de son arrivée, le numéro de la chambre attribuée et le nom du référent.
- Organisation d'une information des hébergés qui occupent la chambre qui sera partagée avec le nouvel arrivant et préparation de la chambre (rangement, ménage, casiers de rangement), de la literie (kit draps, oreiller, couette).

Le jour de l'admission effective

Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement sont explicités au futur hébergé avant d'être signés en deux exemplaires (un dans le dossier hébergé, un remis à l'hébergé). Après formalisation de l'adhésion aux règles de la vie en collectivité au sein de nos locaux, le référent lui remet un nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, gel de rasage, rasoir, gel douche) et un badge d'accès à la chambre

Déroulement du séjour

La première semaine

- Le professionnel référent s'assure de la bonne intégration du nouvel hébergé et organise avec lui les rendez-vous avec les autres professionnels dont les travailleurs sociaux et le personnel de santé.

Le premier mois

- L'entretien d'admission avec le référent et les rencontres de l'hébergé avec la travailleuse sociale et le personnel de santé du CHU sont enrichis des observations de l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.
- Les temps qui rythment la vie quotidienne au CHU, tels que les repas, les lessives, le déroulement des journées et des soirées sont utiles pour faire connaissance. Les observations individuelles sont reportées sur un cahier de transmission des informations, complété au jour le jour par chaque salarié, visé par le chef de service.

A l'éclairage de ces observations, un premier PAP, autre nouveauté 2023, est établi par le référent.

Les mois suivants

- Des réunions hebdomadaires et mensuelles réunissent les collègues autour des situations individuelles rencontrées avec les hébergés. Les difficultés, les questionnements des hébergés, les éventuels événements indésirables sont relayés et débattus, de la même manière que les bonnes nouvelles concernant l'évolution des situations personnelles.

- Des entretiens individuels avec les hébergés ont vocation à définir et ajuster les besoins d'accompagnement et dynamiser la mobilisation des hébergés pour réunir les documents demandés par les divers organismes et administrations. Le rôle de référent a pris de l'ampleur au fil des mois qui se sont écoulés. Aussi, pour cette année, les entretiens de suivi du PAP ont majoritairement été menés par la travailleuse sociale, avant de s'élargir à l'ensemble des référents sur le dernier trimestre 2023.
- Autre nouveauté 2024, des outils informatisés ont été créés à l'initiative de l'éducatrice spécialisée afin de permettre à chaque salarié d'enrichir les accompagnements individuels. Ainsi, un 'carnet de bord' nominatif permet de noter les observations et contenus des entretiens menés avec l'hébergé, dans une recherche de continuité et de cohérence d'accompagnement.
- Une « réunion des hébergés » avec l'équipe se tient chaque mois, à l'exception de la période estivale, dans un format du type « groupe de paroles » ou « Conseil de Vie Sociale » (CVS). Ces temps de paroles sont destinés :
 - A communiquer les informations relatives au fonctionnement, aux projets et aux orientations engagées par notre Association « Le Refuge » et notre CHU
 - A solliciter les remarques, souhaits, attentes, éventuelles inquiétudes et questionnements des messieurs accueillis, afin de pouvoir y répondre

La fin de l'accompagnement

- La durée du séjour au CHU est fixée réglementairement à six mois, éventuellement renouvelable une fois. La date butoir de l'accompagnement est abordée au moment de la signature du contrat de séjour, lors de l'arrivée du nouvel hébergé.
- Les semaines qui précèdent la fin de l'accompagnement font l'objet de rencontres individuelles ciblées avec la personne concernée, son référent et le chef de service. L'objectif est de repréciser les souhaits d'orientation de l'hébergé, déjà exprimés en amont, afin de formuler la demande de réorientation auprès de l'équipe du SIAO.
- Un appui à la réflexion est apporté à la personne hébergée pour l'aider à se projeter. S'agissant d'une période de stress, le travail de rassurance de la part de l'équipe est décisif.
- Lorsque la sortie du CHU se profile, un accompagnement dans la future structure d'accueil est systématiquement proposé.

Structure organisationnelle

Adaptation des outils de 2002-2

Les outils réglementaires mis en place en 2023 ont pu être mis à l'épreuve de la pratique tout au long de l'année 2024.

La prise en main du rôle de référent a permis à chaque professionnel de « modeler » la première version du livret d'accueil, du règlement de fonctionnement, du contrat de séjour, du projet d'accompagnement personnalisé.

C'est donc la pratique qui a pris le pas sur ces outils pour les rendre plus opérationnels et plus adaptés au fonctionnement au quotidien de notre CHU.

Ainsi, le contrat de séjour a été amélioré pour refléter au mieux le déroulement du temps de présence au Centre d'hébergement, donnant aussi « naissance » à l'élaboration d'un avenant pour les hébergés qui ont rempli les conditions nécessaires au renouvellement de leur hébergement.

Le comportement des personnes accompagnées dans notre centre a été également à l'origine de l'évolution du contenu des PAP, de sorte à mieux les personnaliser en cohérence avec les besoins individuels évolutifs au fil du séjour.

Mais ce comportement a aussi été le déclencheur de l'adaptation de notre procédure d'admission.

En effet, l'expérience nous a démontré que dissocier la visite des locaux de la date effective de prise de possession de la place disponible faisait sens. Une proportion non négligeable de personnes orientées par le SIAO, après avoir visité le CHU refusent finalement de l'intégrer. Ce phénomène, qui s'est accentué lors des jeux olympiques avec la fermeture de chambres d'hôtels jusque-là attribuées à des sans abri, nous a conduit à définir une nouvelle procédure d'admission, incluant une première visite, dite de 'préadmission'.

Le rôle de référent

Chaque professionnel de l'équipe pluridisciplinaire établi une relation privilégiée avec jusqu'à 7 hébergés, dans un rapport référent-référé, avec des entretiens réguliers de sorte à garantir un cadencement dans l'accompagnement et la mise en place d'actions.

Selon sa formation initiale, le salarié pourra être en veille sur les événements de vie et les échéances importantes pour l'hébergé, ou assurer l'accompagnement socio-éducatif, ou encore prendre en mains le traitement administratif de sa situation.

Ces suivis donnent lieu à des entretiens formels au cours desquels les besoins, attentes et engagements réciproques sont notés par le référent dans le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) du référent. La finalité de cette démarche est à la fois de rester au plus près de « l'évolution » des besoins des hébergés, et de garantir une régularité de suivi du traitement des dossiers administratifs.

Chaque hébergé a un référent et tous les professionnels ont au moins un référent, comme aussi les jeunes Volontaires de solidarité internationale (VSI), les jeunes en stage long ou en contrat d'alternance, et les professionnels recrutés en CDD après un parcours de formation au CHU et de tutorat sous forme de binôme.

Enfin, une coordination de l'ensemble de l'équipe permet d'apporter la même qualité d'accompagnement à chaque hébergé, que le collègue soit veilleur, accueillant en journée, travailleur social, ou en cours de formation.

Le rôle de responsable de pôle

Les pôles clefs de l'activité du CHU sont le développement partenarial, la consolidation d'un réseau de santé, la garantie de la qualité des prestations délivrées, le maintien du système d'information, la prévention des incidents, la gestion des stocks, le suivi de l'hygiène, la mise en place de sorties socio-culturelles, l'organisation de l'animation et des projections vidéo en interne, la multiplication des ateliers et des activités.

Ces pôles clefs exigent une mobilisation soutenue pour atteindre et maintenir un niveau de satisfaction durable. C'est pourquoi nous avons identifiés des "responsables de pôle" sur la base du volontariat parmi les membres de l'équipe. Des points de suivi sont réalisés en réunion, selon les besoins et l'actualité de chaque pôle.

Le service des repas

Le CHU propose des repas deux fois par jour, le matin et le soir, selon des horaires d'ouverture de cuisine affichés et fixes. Pour le petit déjeuner, une convention a été signée avec une boulangerie voisine 'La Rose de Pantin' à qui nous achetons le pain. Ce sont les veilleurs, relayés par les accueillants, qui préparent le café, le thé, les tartines, laissés en libre-service jusqu'à 9h en semaine, 10h le week-end.

Pour le dîner, un contrat a été passé avec une entreprise d'insertion, « Label Gamelle », qui fournit des plats cuisinés 7 jours sur 7 au CHU, en respectant la chaîne du froid. Nos équipements sont prévus pour garantir le respect des règles de conservation et d'hygiène et pour réchauffer les barquettes individuelles destinées aux hébergés.

L'avancée en 2024 est la mise en place de « commissions menus » qui sont des rendez-vous formels d'échange avec l'équipe du CHU et l'équipe de Label Gamelle. Ces temps de bilan intermédiaires sont l'occasion d'évoquer les satisfactions, les besoins, les évolutions attendues, le volume des commandes à venir.

Lutte contre les nuisibles

Cette année 2024 a marqué un tournant aussi en matière d'hygiène, tant ce sujet exige une attention au quotidien.

- Tout d'abord, suite à un projet mené par un moniteur éducateur, l'organisation en place implique les hébergés dans les activités de ménage et d'entretien, renouant ainsi avec une pratique vécue par le passé
- Pour renforcer ce dispositif, une femme de ménage, recrutée en CDI, est associée au suivi de l'entretien des locaux. Son rôle est de solliciter et stimuler les participants en supervisant la réalisation des tâches effectuées.
- Ensuite, une visite hebdomadaire des chambres le vendredi après-midi permet un suivi plus rigoureux du rangement et du maintien de la propreté des espaces de vie des hébergés. Les référents y voient aussi l'opportunité de mettre en place des actions éducatives pour les hébergés concernés, en les accompagnants dans le développement de leur autonomie en matière de gestion de leur logement, dans une perspective « post-CHU » . .
- Ces visites ont également vocation à maîtriser l'éventuelle accumulation d'affaires personnelles, la récupération d'objets trouvés, ou encore la présence de nourriture. Autant de foyers de propagation pour les nuisibles en tous genres (fourmis, blattes, rongeurs)
- Enfin, une convention a été signée en fin d'année avec la société « ALBT ». L'objet de ce contrat est de planifier des visites régulières tout au long de l'année afin de mettre en place un plan de lutte raisonnée contre les nuisibles susceptibles d'être présents au CHU. Ainsi, une première intervention a permis de détecter à temps la présence de punaises de lit et la pose de pièges contre les rongeurs.

CARACTERISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI

Le CHU accueille exclusivement des hommes seuls, en situation de grande précarité, parmi lesquels se trouvent des migrants, des personnes sans domicile fixe ou encore en situation de fragilité psychologique. Ils sont tous orientés par le Service d'Insertion d'Accueil et d'Orientation (SIAO) du département de la Seine-Saint-Denis (93) en fonction des places disponibles dans notre établissement.

Notre capacité d'accueil est de 73 places réparties dans 34 chambres distribuées sur quatre niveaux, dont le rez-de-jardin.

L'âge des résidents

Pour la première fois depuis les 5 dernières années, la moyenne d'âge des hommes accueillis diminue pour atteindre 39 ans en 2024. L'écart d'âge a continué de se creuser, allant de 19 ans pour le plus jeune à 86 ans pour le plus âgé. La nouveauté est aussi dans la proportion des hommes se situant entre 31 et 50 ans, puisqu'ils représentent aujourd'hui 45% des hébergés.

Tranche d'âge	Nombre de personnes	Pourcentage
De 20 à 30 ans	17	19%
De 31 à 40 ans	20	22%
De 41 à 50 ans	21	23%
De 51 à 60 ans	18	20%
Plus de 60 ans	14	16%

En 2024 les hébergés sortis du CHU étaient majoritairement âgés entre 41 ans et 50 ans, tandis que les admissions ont davantage concerné la tranche des 31-40 ans. Ainsi, la moyenne d'âge s'est rajeunie de façon mécanique, puisque les plus de 51 ans sont globalement restés au CHU.

La durée de séjour

2024 marque un tournant dans les durées de séjour des hébergés, en inscrivant une rupture dans la manière d'envisager la présence au centre d'hébergement. Pour être plus explicite, le public accueilli au CHU l'était de longue date, perdant la notion "d'hébergement" qui avait progressivement glissé vers un sentiment "d'habitation durable" dans les murs.

Du côté des professionnels, l'enjeu de cette année a été de relever deux défis :

- Tout d'abord celui de renforcer le contenu des accompagnements individuels de sorte à ajuster les missions confiées au CHU aux durées de séjour limitées dans le temps.
- Ensuite, et sans doute le plus difficile, poursuivre le travail de changement de posture engagé en 2023 auprès de chaque hébergé. L'objectif étant de replacer chacun dans une dynamique de prise en main de sa propre situation afin d'agir dans une perspective de sortie du CHU constructive.

Les données chiffrées affichées dans le tableau ci-dessous parlent d'elles-mêmes. Le résultat est net et peut s'expliquer par l'observation que les hommes accueillis au CHU Saint-Louis depuis plus de 48 mois sont dans les situations les plus difficiles en termes de réorientation. Ce sont par exemple les messieurs les plus âgés, ceux qui sont en situation d'irrégularité administrative, porteurs de handicap, ou encore l'absence de places en structures adaptées à leur situation. Mais ce sont aussi ceux qui refusent d'accepter la notion de la temporalité de l'accueil au CHU et qui ne s'inscrivent pas dans l'accompagnement mis en place par les professionnels, rendant quasiment impossible la mise en place de solutions externes au CHU.

Toutefois, la lecture du tableau met en évidence la qualité du travail mené collectivement par l'équipe. En effet, lorsqu'on s'attache à examiner la durée moyenne du séjour d'un hébergé au CHU, en prenant en compte les années précédentes, on note la tendance à une réduction drastique du temps de passage des personnes accueillies. Ainsi en 2024 la durée moyenne du séjour est passée à 2 ans et 10 mois, contre 4 ans et 10 mois en 2023 et 6 ans en 2022.

Ceci démontre avant tout l'importance d'un accompagnement dynamique au plus près de l'arrivée du nouvel hébergé. On peut constater que la proportion des sorties du CHU est nettement supérieure pour les hébergés arrivés depuis moins d'un an au CHU que pour ceux dont le séjour est supérieur à 4 ans. En comparaison, le volume des sorties entre 1 an et 4 ans reste marginal.

Durée de séjour en 2024	Nombre de personnes	Pourcentage
- de 6 mois	23	25%
De 06 à 12 mois	17	20%
De 12 à 18 mois	7	8%
De 18 à 24 mois	3	3%
De 24 à 36 mois	3	3%
De 36 à 48 mois	3	3%
+ de 48 mois	34	38%

Ce tableau souligne deux phénomènes principaux rencontrés en 2024.

- Le premier est plutôt classique et inscrit dans la durée. Il concerne les hébergés les plus âgés et démontre la difficulté de la mission de l'équipe pluridisciplinaire à leur trouver des solutions externes au Refuge.
 - o La rareté des places disponibles en EHPAD, en CHRS et dans les structures de psychiatrie créent un goulot d'étranglement
 - o Cette réalité est renforcée par la situation administrative de bon nombre des hébergés du CHU, qui peinent à obtenir un titre de séjour
- Le second est apparu en 2024. Comme on peut le remarquer, 45% des hébergés sont sortis du CHU dans des délais allant de quelques mois à 1 an.

La situation des personnes hébergées

Comme l'année précédente, chaque hébergé, déjà présent ou nouvellement arrivé, a été rencontré par un professionnel dans le cadre d'entretiens formalisés par l'élaboration des projets d'accompagnement personnalisé (PAP), écrits et signés.

Les deux grandes nouveautés en 2024 destinées à renforcer la qualité de cet accompagnement ont été générées par une réalité de fonctionnement pour la première et par la maturité de travail de l'équipe pour la seconde.

La réalité de fonctionnement est le constat implacable de la difficulté d'achever les accompagnements dans la durée de 6 mois du premier contrat de séjour. Le constat de l'ampleur des démarches à entreprendre, notamment pour les personnes en situation administrative irrégulière, face au décalage de temporalité avec les rythmes de la préfecture, nous a conduits à rédiger un avenant au contrat de séjour pour le prolonger de 6 mois.

➤ Parallèlement, et ce sont les aspects positifs à souligner :

- l'équipe est montée en compétence dans la manière d'envisager les temps de séjour des hébergés au CHU. Le rôle de référent a permis à chaque professionnel d'approfondir sa connaissance de la situation des personnes qu'il accompagne individuellement dans le cadre des PAP.

Une approche sous un angle nouveau de l'utilisation du temps de séjour a recentré les échanges avec les hébergés. L'accent a été mis sur la nécessité de se mobiliser en vue de consolider la sortie inexorable du CHU, dans une perspective proche de 6 mois.

La notion du 'renouvellement de 6 mois du contrat de séjour conditionné' à plusieurs facteurs, dont la présence des hébergés aux entretiens du PAP et leur implication dans les démarches à engager, a dynamisé les objectifs des séjours.

- La constitution d'outils informatiques accessibles à chaque professionnel a marqué le point de départ de nouveaux modes de transmission de l'information et de garantie de continuité des suivis des hébergés.

A l'initiative de l'éducatrice spécialisée, des fichiers dématérialisés ont été élaborés pour chacun des hébergés, dont un ' « journal de bord » qui permet aux membres de l'équipe de mentionner la nature et le contenu de l'entretien mené avec son « référé » ou avec tout autre hébergé. Ce fonctionnement garantit la poursuite et la cohérence de l'accompagnement de l'hébergé en positionnant chaque salarié en relais du travail en cours.

BILAN DES ACCOMPAGNEMENTS REALISES

Sur le champ administratif et du développement de l'autonomie

2024 marque une véritable rupture de rythme en comparaison des précédentes années. Le volume des accompagnements a augmenté de 117% par rapport à l'année précédente. Une hausse qui se caractérise par l'accélération des sorties (+ 207%) et mécaniquement par celle des admissions (+ 307%). L'écart entre les volumes de sorties et d'entrées s'explique par l'ouverture de lits rendus disponibles et l'ajustement des orientations des bénéficiaires.

Ainsi en 2024 les professionnels ont pris en charge l'accompagnement de 90 personnes tout au long de l'année. Quarante nouveaux hébergés ont été accueillis, vingt-neuf sont sortis de notre centre d'hébergement.

- Parmi les vingt-neuf personnes qui ont quitté notre Centre, certains ont trouvé des solutions suite à notre accompagnement ou par leurs propres moyens :
 - Un premier monsieur est définitivement sorti des dispositifs de l'hébergement suite à l'obtention d'un emploi et d'un logement indépendant, dans le prolongement de notre suivi
 - Un second a bénéficié d'un logement social dans le cadre du suivi mis en place par l'équipe
 - Un autre a trouvé un emploi en Arménie, son pays d'origine, après avoir trouvé un emploi dans le bâtiment. Il a pu ainsi retrouver sa famille et un logement

- Deux nouveautés en 2024
 - Nous avons accueilli temporairement deux jeunes hommes hébergés dans un autre CHU de l'association Groupaisse à La Courneuve. Nous nous sommes proposés spontanément dès réception de l'information de l'incendie qui s'était déclaré dans leurs locaux. Ces jeunes sont restés plusieurs semaines dans notre centre, le temps de trouver une solution plus pérenne, en lien avec les équipes de Groupaisse et du SIAO.
 - Des transferts d'hébergement ont été mis en place avec la validation de l'équipe du SIAO et en concertation avec les structures concernées. Ainsi, trois hébergés du CHU Saint-Louis ont été accueillis au CHU du CCAS de Saint-Denis qui a pu orienter vers nous des hébergés en provenance de leur Centre.

- L'objectif de ces mouvements est une redynamisation des accompagnements. En effet, les usagers concernés étaient accueillis de longues date dans chacune des structures, perdant le sens des accompagnements devenus démotivants pour eux comme pour les professionnels.
- D'autres difficultés se sont aussi présentées, avec pour conséquence une résiliation du contrat de séjour pour sept personnes :
 - Deux hébergés sont retournés en unité de soins psychiatriques, suite à notre tentative de leur « stabilisation en milieu ouvert et ordinaire » orchestré en coordination avec Ville-Evrard et l'équipe du SIAO
 - Nous avons saisi les services de la Mairie de Pantin et le psychiatre de Ville-Evrard pour prononcer une hospitalisation d'office pour un hébergé devenu dangereux pour lui et son entourage. Il avait proféré des menaces djihadistes à l'encontre de trois salariés et menacé physiquement un hébergé en lui mettant un couteau sous la gorge
 - Quatre hébergés sont partis avec leurs affaires et les clefs des chambres sans nous informer de leur décision ni de la solution trouvée. Il a été mis fin aux accompagnements suite aux constats de leur absence au-delà du délai de 72 heures consécutives, les tentatives d'appels téléphoniques étant restées infructueuses
 - Trois hébergés ont opté pour une solution personnelle à l'échéance de leur contrat de séjour au CHU
 - Deux autres ont décidé de quitter le CHU pour rejoindre femme et enfants afin de trouver un logement familial. L'un ne supportait plus d'être hébergé alors que sa famille dormait dans des halls d'immeuble. Le second a trouvé des amis pour des hébergements temporaires.
 - Un jeune hébergé, porteur de handicap et nouvellement arrivé au CHU est parti spontanément après avoir été effrayé par l'agression d'un autre hébergé. Il est parti en journée dès le lendemain de l'agression, en toute discrétion sans nous informer du lieu où il est allé
 - Quatre messieurs ont été exclus à notre initiative suite à leurs comportements agressifs. D'abord l'agresseur du jeune hébergé parti par crainte a été exclu dans le prolongement de l'agression. Une situation difficile qui a exigé l'intervention des forces de l'ordre puis une hospitalisation forcée en unité psychiatrique. Ensuite des agressions verbales, dont certaines assorties d'insultes et de menaces à l'encontre de nos salariés, qui ont conduit notre décision d'exclusion définitive

- Trois autres ont été exclus suite à des récidives de refus de respecter le règlement de fonctionnement du CHU. L'un principalement en raison de son non-respect des règles de vie en collectivité, les autres en fumant régulièrement du cannabis, du tabac, en consommant de la nourriture dans la chambre malgré les rappels et les entretiens en bureau
 - Un hébergé accueilli deux mois plus tôt est décédé à l'hôpital des suites d'une maladie de foie qu'il refusait de traiter, malgré le relais de sa famille en France
- Parmi les accompagnements initiés en 2024 par l'équipe et qui se sont prolongés durant l'année :
- Deux hébergés ont été recrutés par une entreprise d'insertion, portant à trois le nombre de nos hébergés qui ont travaillé à « Label Gamelle » durant l'année, sous forme de CDDI (CDD d'insertion)
 - Certains ont vu l'amélioration de leur situation administrative grâce à l'obtention de leurs titres de séjour, les mettant ainsi en situation régulière. La perspective de leur possible réorientation vers des structures adaptées à leur situation de personne vieillissante et les difficultés associées, s'ouvre enfin pour un aboutissement probable en 2025
 - D'autres ont été accompagnés dans leurs démarches auprès des instances dans leur pays d'origine ou auprès des consulats et ambassades en France pour obtenir les justificatifs nécessaires à la constitution de leurs dossiers en préfecture.
 - Les actions judiciaires engagées en 2023 pour un hébergé se sont poursuivies en 2024 afin d'obtenir réparation du préjudice financier subi, alors qu'il occupait un emploi déclaré mais non payé dans les faits. La procédure est compliquée et longue, exigeant l'intervention d'un avocat et un jugement devant un tribunal. L'année n'a pas vu l'aboutissement de la procédure, qui se prolongera en 2025.

Pour les autres hébergés, trois grandes catégories de profils se dessinent.

- La première est constituée de messieurs qui tentent leur possible pour sortir de l'exclusion sociale et réussir leur insertion et leur inclusion en France. Ce sont les hébergés qui font appels à leurs réseaux personnels pour trouver des petits boulots temporaires. Souvent il s'agit de « coups de mains » ponctuels dans le bâtiment, la manutention, la restauration, la livraison en deux roues, le ménage. Il s'agit toujours de travail non déclaré.
- La deuxième catégorie se caractérise par l'attente et l'inactivité des hébergés. Ils se retrouvent dans des situations personnelles spécifiques, telles qu'un âge avancé, un état de santé psychique et somatique ou de mobilité dégradés.
- Enfin la troisième, moins importante en nombre, concerne les hébergés qui voient l'hébergement comme une solution et qui n'envisagent pas d'autre issue que celle de pérenniser leur prise en charge par les structures sociales.

A l'évidence et pour des motifs différents, ces trois catégories d'hébergés constituent une difficulté d'accompagnement pour les professionnels de l'équipe de notre CHU.

- Certains usagers se heurtent aux délais et aux difficultés, voire à l'impossibilité, de régularisation de leurs dossiers administratifs.
 - D'autres hébergés sont bloqués au CHU faute de place dans des structures adaptées qui pourraient les accueillir alors même qu'ils sont sans papiers et sans ressources.
 - Enfin il y a ces situations nous confrontent à nos limites d'action, car en effet :
 - Quels sont les moyens à notre disposition pour parvenir à libérer des places au CHU ?
 - Quelles sont nos possibilités de mettre fin à des accompagnements qui n'en sont pas réellement ?
 - Que pouvons-nous faire pour répondre aux situations d'urgence réelle de personnes encore dans la rue et en attente d'être admis dans une structure pour se donner une chance de réinsertion ?
- Pour toutes les personnes accueillies dans notre centre, l'équipe effectue des entretiens au rythme des besoins administratifs. Qu'il s'agisse de demandes de renouvellement variées (AME, Transport solidarité, déclaration d'impôts, constitution des dossiers en préfecture, actualisation du chômage, etc...) ou d'accompagnements physiques aux rendez-vous (préfecture, CAF, consulat, Pôle emploi, entretien d'embauche, etc...), ces actions sont prises en main indépendamment par les professionnels, en l'absence du référent de l'hébergé concerné. Ce relais garantit la

continuité de l'accompagnement et le respect des dates butoirs qui peuvent impacter le traitement des dossiers par les institutions externes.

- Le bénévolat est aussi un bon levier de dynamisation utilisé par les salariés auprès des hébergés qui éprouvent le besoin de se savoir utiles au sein d'une société de laquelle ils se retrouvent en marge. Les plus motivés et désireux de s'insérer sont volontaires pour répondre positivement autant que possible aux sollicitations de nos partenaires, dont, par exemple, la Mairie de Pantin, le Secours populaire, avec le soutien, si nécessaire, des professionnels du CHU.
- Un autre outil de motivation, d'autonomisation et de socialisation des hébergés activé par l'équipe est la participation aux tâches collectives. Sous l'initiative d'un moniteur éducateur, un planning des participations à l'entretien des parties communes du bâtiment a été mis en place en fin d'année. Le recul est encore trop court pour en extraire une analyse. Cependant les premiers effets positifs se font ressentir au regard de l'implication des référents et de certains hébergés qui se portent volontaires. D'autres au contraire esquivent leur tour. Une implication plus importante de l'équipe sociale sera à prévoir en 2025.

En synthèse

Accompagnement social & développement de l'autonomie	
Motifs de sorties du CHU (29 hébergés)	
Contrats de séjour résiliés (comportement)	28 %
Orientations vers d'autres structures	22 %
Solutions personnelles des hébergés	22 %
Aboutissement du PAP avec l'équipe	18 %
Accueil provisoire	7 %
Décès	3 %
Accompagnements initiés et/ou poursuivis en 2024 (90 hébergés)	
Suivis exclusivement administratifs	47 %
Emploi non déclaré	25 %
Emploi déclaré	12 %
Bénévolat régulier	9 %
Formation	4 %
Recours DALO	3 %
Hébergés suivis dans le cadre du PAP	100%

Globalement on peut observer que les motifs de sortie du dispositif d'hébergement se concentrent majoritairement sur des solutions positives. Les solutions personnelles des

hébergés sont également en partie le résultat des entretiens réalisés dans le cadre des suivis des projets d'accompagnement. Ces échanges avec les professionnels stimulent les hébergés, plus enclins à activer leurs réseaux pour trouver une issue avant la fin de leurs contrats de séjour. Cependant, la proportion de contrats de séjours résiliés à l'initiative du CHU démontre la difficulté persistante pour certains hébergés à s'inscrire durablement dans un cadre de vie en collectivité, avec le respect des règles de fonctionnement induites.

La deuxième partie du tableau met en évidence la proportion des suivis exclusivement administratifs et celle des emplois occupés mais non déclarés. Il s'agit là de deux critères qui révèlent la réalité du public accueilli au CHU en 2024, qui se trouve majoritairement en situation administrative irrégulière.

Sur le champ de la santé somatique et psychique

➤ 2024 se décline sous deux angles

- ✓ D'abord l'angle de la continuité par rapport à l'année précédente. Les partenariats établis se sont poursuivis et consolidés à l'instar du travail mené avec l'association PROSES.

Les interventions régulières par une présence physique hebdomadaire d'un chargé de projet en prévention des risques et initiateur d'actions ponctuelles, a été un véritable levier d'amélioration de nos suivis et de sensibilisation de l'ensemble des personnes accueillies.

Pour cette deuxième année consécutive de travail commun, nous avons souhaité développer un projet spécifique à la croisée des besoins de santé des hébergés, des besoins d'adéquation des postures professionnelles et des besoins organisationnels de la structure.

Le constat d'une consommation d'alcool répandue parmi les hébergés admis au CHU, rendue problématique à plus d'un titre (interdiction, surconsommation, culpabilisation) et à l'origine de difficultés (tensions, conflits, transgression du règlement intérieur) nous a poussé à une réflexion collective. De nos échanges est née la proposition de mettre en place un observatoire de la consommation alcoolique au CHU.

Les premières étapes ont été franchies par la visite de centres d'hébergement qui ont fait le choix d'autoriser la consommation d'alcool au sein de leurs locaux.

Une partie de l'équipe a pu rencontrer les professionnels des autres établissements et ainsi interroger leurs pairs.

Nous n'en sommes pas encore à la phase décisionnelle du choix d'autoriser ou non la consommation d'alcool dans nos locaux. Toutefois nous sommes animés par la volonté de voir se réduire les risques induits que sont la surconsommation de certains hébergés avant de regagner le CHU, les tensions et les conflits liés à la perte de discernement, la difficulté pour les professionnels de gérer les comportements des hébergés concernés.

Afin d'objectiver l'expérimentation qui se profilera probablement dans le courant de l'année 2025, un suivi des événements indésirable a été mis en place par l'intermédiaire de « fiches d'incidents » dématérialisées accessibles aussi en format papier. Une première analyse sera effectuée au premier trimestre 2025.

- ✓ 2024 se décline aussi sous l'angle de la rupture. En effet, les réussites de 2023 en matière de présence de praticiens et de personnes ressources au sein du CHU ne se sont malheureusement pas consolidées en 2024. D'une part la volonté de l'infirmier de rester sous contrat d'intérim et d'autre part la rareté des candidatures pour ce métier nous ont contraints à ré-imaginer une organisation afin de garantir un suivi satisfaisant de la santé des hébergés.

Au cours du premier semestre 2024, alors que nous étions toujours dans les bonnes conditions de l'année précédente, nous avons fait le choix d'anticiper les conséquences induites par la situation nouvelle qui s'annonçait. Une offre d'emploi en CDI a été renouvelée, et la jeune femme en contrat de Volontariat de solidarité internationale (VSI) de la Délégation Catholique de Coopération (DCC) a pris en charge les besoins de santé, à hauteur de ses possibilités d'étudiante en sixième année de médecine.

Conscients du caractère éphémère de cette solution, nous avons entrepris des démarches auprès des partenaires locaux dans la perspective de constituer des relais à la fois pertinents et solides. Ainsi, les liens ont été établis avec les divers dispositifs de santé présents sur le territoire de Pantin.

- L'équipe mobile de santé précarité (EMSP 93). Les invitations à venir découvrir le CHU a permis de faire se rencontrer les acteurs principaux des équipes du territoire et du CHU. Des réunions ont débouché sur une meilleure connaissance des publics en difficulté de santé accompagnés dans notre Centre. Le travail de partenariat a ainsi permis de renforcer les prises en charge. Par exemple, des visites hebdomadaires régulières d'infirmières, la préparation de piluliers, ou encore l'obtention de matériel médical.

Ce travail indispensable au regard du vieillissement de la population accueillie a été rendu possible grâce à l'implication des professionnels du CHU et des deux volontaires de solidarité internationale (VSI), en relation avec la DCC et en coordination avec les professionnels de l'EMSP.

- Les équipes des centres médicaux psychologiques (CMP), des Centres d'aide thérapeutique (CATTP) et des établissements publics de santé de Ville-Evrard (EPSVE) sont intervenues au CHU ou en relais dans leurs locaux. Les besoins des hébergés en matière de suivi psychologique et psychiatrique ont ainsi pu être pris en charge et traités avec des suivis adaptés.
- Les praticiens pantinois et ceux des communes proches ont également été sollicités, à l'instar des infirmières libérales, des kinésithérapeutes, des médecins généralistes, mais aussi des spécialistes tels que cardiologue, urologue, rhumatologue, oncologue, neurologue, ophtalmologue, ou encore dentiste.
- De même, les habituels contacts avec les Centres hospitaliers de proximité ont été maintenus. A titre d'exemple, on peut citer l'hôpital André Grégoire, l'hôpital Rothschild, l'hôpital Avicenne, l'hôpital Tenon, la polyclinique d'Aubervilliers, l'hôpital des Diaconesse Croix Saint-Simon, le centre hospitalier Robert Ballanger, l'hôpital de la Pitié-Salpêtrière, ou encore le centre de santé Chagall Gouin
- Les professionnels du CHU ont également fait appel aux services des pharmacies alentour pour le suivi des prescriptions médicamenteuses, aux des sociétés d'ambulance et VSL pour l'accompagnement aux rendez-vous extérieurs.

L'enjeu de ce premier semestre 2024 pour l'équipe du CHU a donc été de se concentrer sur la mobilisation des compétences médicales et infirmières externes. Ce travail de recherche et de sollicitation a demandé du temps, des implications individuelles et collectives de l'équipe et de rencontre des représentants des divers dispositifs.

Le second semestre a donc été caractérisé par la mise en place de ces partenariats avec plus ou moins de réussite au démarrage, avant de finalement se stabiliser. L'expérience nous a conduits à ouvrir notre infirmerie aux intervenants externes et à mettre en place des outils de transmission de l'information pour optimiser la coordination des interventions.

2024 c'est aussi :

- ✓ La réalisation de dossiers médicaux pour tous les nouveaux hébergés et l'actualisation des dossiers des hébergés déjà présents (comptes rendus médicaux, d'imagerie, d'ordonnances, de biologie).
- ✓ La mise à jour des dossiers de liaison scellés à destination des transferts médicaux par exemple vers les services d'urgence (SAMU, pompiers, qui sont en accès libre pour tous les professionnels amenés à confier des hébergés à ces services.
- ✓ Des accompagnements aller-retour en rendez-vous externes à l'hôpital, chez les médecins généralistes et spécialistes, ou encore en consultation de divers thérapeutes.
- ✓ Un renforcement des relations avec les familles et proches aidants de certains hébergés
- ✓ L'individualisation de l'accompagnement des personnes vieillissantes en situation de dépendance et la constitution des dossiers auprès de la MDPH :
 - Démarches d'ouverture des droits (AAH, ACH, CMI)
 - Vérification des conditions d'obtention car la régularité administrative est un prérequis qui s'oppose au versement d'une possible allocation
 -

Ce choix organisationnel articulé autour de présences fixes avec des consultations sur et hors rendez-vous a globalement apporté :

- Une posture de prévention
- Une veille médicale
- La traçabilité de l'activité de soins et des tâches afférentes au soin
-

Pour autant, la deuxième partie de l'année nous a remis face à la réalité du besoin d'un personnel infirmier constant au sein de nos murs. En son absence, les suivis réguliers, la gestion des priorités, les besoins de dernière minute, ou encore les urgences ont été traitées avec les moyens du bord et en mode 'dégradé'.

Une situation qui nous a conduit à faire appel aux services de secours davantage qu'à l'accoutumée et nous a rendus dépendants des délais d'intervention de l'ensemble du réseau partenarial.

Nous avons dû gérer des situations plus ou moins critiques, sur des durées allongées comparativement aux périodes de présence de l'infirmier du CHU. Ce qui à terme n'est pas une solution et va dans le sens de la volonté affichée de recruter une IDE.

Suivis infirmiers en 2024				
Typologie	Hébergés rencontrés	Suivi régulier à fréquence adaptée aux besoins somatiques	Suivis soutenus en cohérence des pathologies chroniques	Prise en charge régulière difficilement possible
En première consultation	47%			
Au moins une fois dans l'année	100%			
Avec besoin de suivi	25%			
Avec handicap ou difficultés de mobilité	11%	88%	12%	
Avec troubles psychiques, voire psychiatriques	13%			
Avec addictions : alcool, drogues, médicaments	21%			100%

Pour la première fois, 100% des personnes accueillies au CHU ont pu bénéficier à minima d'une consultation infirmière durant l'année 2024. La systématisation de ce « rendez-vous santé » pour tout homme nouvellement hébergé permet de diagnostiquer les éventuels soins à prévoir, au plus près de leur admission au CHU.

Pour les hommes déjà accueillis en décembre 2023, la volonté de prioriser un diagnostic médical en cohérence avec les besoins détectés par l'équipe ou exprimés par les hébergés, a guidé le calendrier des rendez-vous de 2024 avec le personnel infirmier ou avec les partenaires pour la deuxième partie de l'année. Il en ressort qu'un quart d'entre eux présente un besoin effectif d'être suivi médicalement, dont 12% de manière soutenue. C'est-à-dire avec une régularité de mesure de l'évolution de la pathologie à une fréquence hebdomadaire, voire quotidienne.

Un quart des hébergés accueillis au CHU en 2024 présentent des troubles d'ordre physique ou psychique qui mobilisent fortement l'équipe, incluant les professionnels de l'accompagnement social. Ces personnes présentent des fragilités que nous essayons de sécuriser en mobilisant quotidiennement les salariés, notamment dans le cadre de leur rôle de "réfèrent".

La configuration des locaux est également un levier que nous mobilisons, par exemple en favorisant la répartition des hébergés fragiles dans les chambres les plus adaptées à leur situation. Ainsi, nous priorisons l'attribution à ces personnes des lits se trouvant dans les chambres situées en rez-de-jardin.

La troisième observation que l'on peut faire est l'importance de la problématique de santé liée aux addictions (médicaments, drogues, alcool) qui concerne un hébergé sur cinq (21%). Même si nous savons que la prise de drogues (cannabis principalement) est une pratique courante et banalisée parmi les hébergés, la consommation d'alcool est non seulement très importante, mais elle reste aussi une constante stable au fil des années. C'est une source de préoccupation et de difficulté pour l'ensemble de l'équipe, d'où le projet en cours avec PROSES, exposé plus avant.

Deux raisons principales à cela :

- Cette dernière est davantage décelable par les professionnels, compte tenu des écarts comportementaux provoqués par l'état alcoolique. L'observation objectivée par la traçabilité des incidents et les analyses qui pourront être menées en 2025 nous éclaireront davantage.
- Les hébergés dépendants à l'alcool sont par définition instables et, en conséquence, traversent des périodes d'absence aux rendez-vous de suivi fixés. Une réalité qui complique la tâche des salariés dans la mise en place des PAP.

Sur le champ de l'accompagnement à la vie sociale

Pour la deuxième année consécutive, l'équipe du CHU propose diverses animations dans la salle commune et dans la cour lorsque la météo le permet. Des activités individuelles et collectives sont proposées par les professionnels selon leur motivation et leur volonté d'animation. Les portes du CHU sont ouvertes aux partenaires qui le souhaitent et sont toujours accueillis dans une perspective de construction d'ateliers articulés autour des attentes et besoins identifiés dans les projets d'accompagnement personnalisés.

Pour l'année 2024 :

- Des animations et des ateliers en interne
 - Des « Soirées sport » animées par les professionnels du CHU avec la projection d'événements sportifs. Un vidéoprojecteur et un écran grand format sont régulièrement installés par les veilleurs, autour des temps de repas et aux heures des rencontres sportives. Ces projections sont effectuées spontanément par les veilleurs, et aussi sur demande des hébergés. Ces temps sont à la fois des espaces de renforcement des liens entre hébergés, d'observation des comportements par les veilleurs, des moments de détente. Ils sont aussi l'occasion pour les professionnels d'approfondir leur connaissance des situations individuelles.
 - Dans un contexte socio-éducatif, des ateliers « Quiz'in » ont été mis en place pour répondre aux besoins des hébergés accueillis au CHU en 2024 : l'inclusion, l'alphabétisation et la socialisation. Sous la responsabilité d'une monitrice éducatrice, les hébergés proposent des plats de leurs pays d'origine ou selon leurs envies.
 - Ces ateliers ont été l'occasion de resserrer les liens avec l'équipe et de mieux se connaître entre hébergés. L'aspect bénéfique a d'abord été de développer la confiance en soi, le sentiment d'utilité, l'évaluation du niveau de français parlé, lu et écrit.
 - L'observation et les bilans intermédiaires des ateliers « Quiz'in » ont mis en évidence l'intérêt d'imaginer d'autres types d'animation. C'est ainsi que des temps de travail de la langue française ont été accolés aux animations existantes. A titre d'illustration on peut citer l'apprentissage du nom des ustensiles de cuisine, des fruits et des légumes, la recherche de « mots cachés » et la réalisation de grilles de « mots croisés » et de mots « mêlés ». Si à première vue ces apprentissages semblent anodins aux yeux des hébergés, ils constituent

en réalité des outils indispensables d'évaluation du niveau de connaissance de la langue, de la culture et des usages en France et tracent les parcours de formation à mettre en place.

- Une sensibilisation au tri sélectif a été initiée par un veilleur, faisant écho à une sortie organisée par une stagiaire en formation d'éducatrice spécialisée. Cette initiative est une réponse apportée à une problématique rencontrée au CHU. Les repas sont servis dans des barquettes plastiques qui encombraient rapidement les poubelles ménagères. Un travail de prise de conscience de ce surplus de déchets a été entrepris par ce veilleur en mettant l'accent sur la possibilité de chacun d'entre nous d'agir, dont les hébergés. Un bac de collecte des barquettes et emballages a donc été mis à disposition des hébergés pour recycler les plastiques.

- Des ateliers ludiques pour stimuler les fonctions cognitives telles que la concentration, l'attention, la rapidité et la mémoire ont été imaginés par une monitrice éducatrice. Ces activités régulières contribuent à maintenir et améliorer la mémoire de ceux hébergés du CHU qui en ont le plus besoin. En particulier les personnes les plus âgées et les plus éloignées de l'insertion en raison de leurs difficultés motrices.

- Sur le champ du divertissement, des temps de « jeux » sont animés par les professionnels, principalement autour de parties de dominos et de dames. Sous un aspect ludique, les jeux renforcent les liens sociaux et réunissent les personnes accueillies entre nouveaux et anciens et avec les professionnels. Ces occasions de rencontres détendues fluidifient la parole, favorisent le « vivre et rire ensemble » et ouvrent des conversations détachées des difficultés quotidiennes.

Certains hébergés ont pu ainsi dévoiler d'autres aspects de leur personnalité, inconnus jusqu'alors. Les accueillants sociaux peuvent ensuite utiliser ces éléments de compréhension de leurs référés afin d'affiner les accompagnements individuels.

- Un moniteur éducateur a également pris en main la « décoration participative » des murs de la salle commune en affichant des proverbes et citations de diverses origines. L'objectif recherché est une meilleure appropriation des lieux par les hébergés, mais aussi de les rendre porteurs de messages positifs et

encourageants. C'est également un vecteur de messages de respect d'autrui et de prise de conscience de valeurs communes.

- Enfin, un espace informatique a vu le jour en 2024, en réponse aux besoins d'accès et de familiarisation avec l'outil informatique. Un premier ordinateur offre un libre accès 7/24 aux hébergés pour effectuer leurs démarches, des recherches ou tout simplement visionner un DVD.

➤ Des projets et des sorties en partenariat

- Intégration du réseau « La Cloche »

La Cloche est une Association fondée en 2014 dont l'ambition est de mettre en place des projets qui favorisent les liens sociaux et participent à la réhabilitation de l'image des personnes isolées et en situation de précarité. Une collaboration débutée en août 2023 positionne le CHU :

- En relai du programme « Le Carillon » constitué d'un réseau de commerçants locaux solidaires qui offrent des services gratuits aux plus démunis, suite à une proposition de participation d'hébergés bénévoles du CHU
- En utilisateur des bons distribués par « La Cloche » pour des produits offerts par les commerçants solidaires de proximité

➤ Des sorties et des participations actives à l'extérieur

- Intégration dans les initiatives prises par le CHU des jeunes stagiaires en formation d'éducatrices spécialisées. L'objectif recherché est de les associer au renforcement de l'autonomie, de la citoyenneté et de la socialisation de certains hébergés spécifiquement ciblés en cohérence avec leurs besoins définis dans leur PAP.

A titre d'exemple, une étudiante en première année a organisé une sortie en groupe. La journée s'est articulée autour d'un trajet utilisant les différents modes de transport en commun, dont une navette fluviale, le métro et la marche.

- Une sortie « Street Art » accompagnée a conduit un groupe de dix hébergés à visiter une exposition temporaire au « Garage B », en lien avec l'association Art Arzoï à Bobigny. L'objectif était d'ouvrir le champ culturel des personnes accueillies au CHU mais aussi de les sensibiliser au tri sélectif pour donner une seconde vie aux objets du quotidien. La thématique de récupérer des objets

usagés pour les transformer en œuvres d'art a été l'occasion d'illustrer sous un angle artistique les possibilités existantes dans ce domaine.

- Présence lors du passage du « bus santé » mis à disposition des plus démunis à l'initiative de l'ARS, de l'AP-HP, de l'association Aurore, du département de Seine-Saint-Denis et de l'assistance publique.
- Parcours de la flamme olympique et paralympique
 - Une quinzaine d'hébergés accompagnés de salariés ont participé à la sécurisation du parcours de la flamme olympique, en partenariat avec la Mairie de Pantin
 - Un second groupe d'hébergés, parmi lesquels un homme en situation de handicap, a été encadré par des salariés lors du passage de la flamme paralympique afin aussi de s'associer aux services de sécurité de la Mairie lors du passage des porteurs de la flamme.

LE RESEAU PARTENARIAL

Le travail de cette année est le résultat combiné du renforcement des compétences de l'équipe par le recrutement d'une éducatrice spécialisée, par des actions de formation de deux salariés au métier de moniteur éducateur, par l'implication renforcée des professionnels du CHU du fait de l'engagement de certains partenaires à nos côtés.

Parmi lesquels :

Nos partenaires institutionnels

La DRIHL-UT 93, l'ARS IDF, le Conseil Départemental 93, la Ville de Pantin, EPS Ville-Evrard, les CMP.

Nos partenaires associatifs

PROSES, la Croix Rouge, le Secours Populaire, Cultures du Cœur, GAIA Paris, La Cloche, Inter-logement, Label Gamelle, restaurant « Le Relais », la Banque alimentaire d'Île-de-France (BAPIF), la PASS (partenaire de santé)

Entreprises et commerçants

Restaurant Mayzak, Bagelstein, boulangeries du quartier

CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR LE CHU

Des partenariats supplémentaires ont été mis en œuvre avec la ville de Pantin, La Cloche, PROSES, le Secours populaire et Label Gamelle.

Par contre les interventions de Cultures du Cœur se sont espacées au cours du premier semestre, avant de se mettre en veille sur la deuxième partie de l'année, notamment en raison de la diminution de la disponibilité de l'intervenant bénévole. Les relations ont malgré tout été maintenues et 2025 devrait voir une évolution favorable des activités et des sorties proposées par cette association.

Pour la deuxième fois, l'assemblée générale s'est tenue en 2024 avec les membres du Conseil d'administration de l'Association Le Refuge en présence de l'ensemble des salariés.

Les perspectives pour 2025

Les besoins criants

- Les besoins en cours de FLE (Français langue étrangère) sont toujours importants et peuvent faire partie d'un diagnostic à effectuer au moment de l'admission, en vue de gagner du temps sur l'apprentissage
- Le maintien du diagnostic santé à l'admission, par le recrutement d'un personnel infirmier
- Le renforcement des compétences collectives des salariés pour harmoniser les pratiques professionnelles, porteuses de cohésion d'équipe et de cohérence des accompagnements

Renforcer le travail avec les partenaires

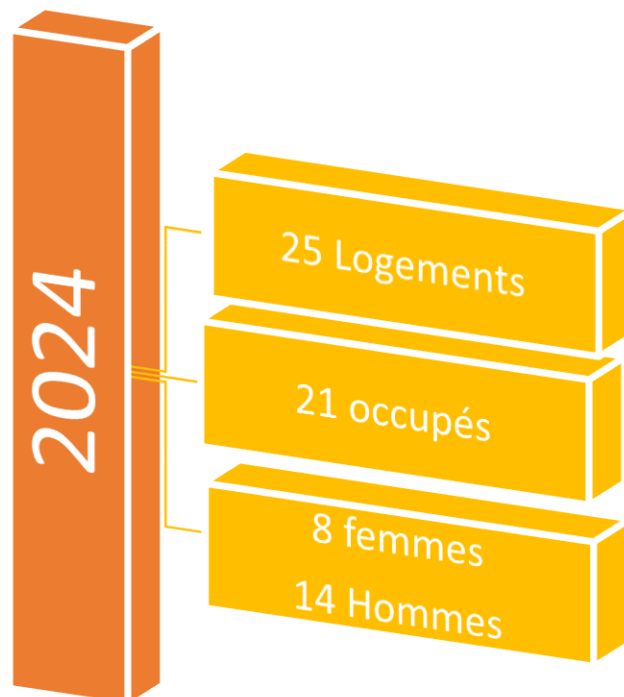
- Accueillir au Refuge d'autres espaces ludiques et aussi aller chez eux, en lien avec de nouveaux partenaires
- Renforcer les partenariats existants : Cultures du Cœur (CDC), PROSES, SIAO, Ville de Pantin avec la maison des associations,
- Institutionnaliser de nouveaux partenariats pour des projets communs : association Limbo, autres CHU et CHRS

- Relancer ceux qui n'ont pas abouti : Ville de Pantin et la cartographie des besoins et des compétences, CDC
- Signer une convention avec La Cloche
- Renforcer avec Label Gamelle l'accès aux contrats d'insertion

Difficultés à franchir

- Renforcer en 2025 les actions nécessaires à la fluidification du goulot d'étranglement qui freine considérablement la sortie du CHU en fin de séjour faute de places adaptées aux situations des hébergés. Une difficulté très largement représentée par l'écart de temporalité entre la durée du séjour possible au CHU (2 fois 6 mois maximum), et les délais imposés par la préfecture (rendez-vous à 7 mois et traitement des dossiers dépassant l'année). Difficulté aussi de sorties du CHU du fait des situations individuelles des hébergés les plus ancrés dans leur existence dans le Centre.

LA PENSION DE FAMILLE « Casa Nova 164 »



Le petit déj. du mercredi

La pension de famille est une forme de résidence sociale.

C'est « un établissement destiné au logement collectif à titre de résidence principale de personnes dans des immeubles comportant à la fois des locaux privatifs meublés ou non, et des locaux communs affectés à la vie collective ».

Il s'agit d'une offre alternative au logement pour des personnes à faible niveau de ressources, en situation d'isolement ou d'exclusion sociale, et ayant pour la plupart fréquenté de façon répétée les structures d'hébergement provisoire.

De taille réduite, cette structure propose un accompagnement à la vie quotidienne assuré par un hôte ou un couple d'hôtes.

Le public accueilli à un faible niveau de ressources, est dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde, réalisant des allers-retours fréquents entre la rue et les dispositifs d'hébergement d'urgence, et dont la situation sociale et psychologique, voire psychiatrique, rend difficile leur accès à un logement ordinaire. Les Pensions de Famille accueillent notamment des personnes en fragilité, qui sans nécessiter un accompagnement social lourd, ne peuvent accéder à un logement autonome du fait de leur isolement (social et / ou psychologique).

Ministère du logement & CERMA

LE PROJET SOCIAL DE LA PENSION DE FAMILLE

En septembre 2017, la Pension de famille du Refuge a ouvert ses portes en s'installant dans un bâtiment neuf situé au 164 avenue Jean Lolive - 93500 Pantin..

Ce bâtiment abrite également en rez-de-chaussée le service de l'Accueil de Jour de l'Association, avec des espaces bien distincts de la pension de famille.

Dans son fonctionnement, la Pension de famille répond à une demande forte de logements adaptés à des publics en difficulté et à l'évolution des politiques sociales en direction des personnes sans domicile. La question du *Logement d'abord* reste aujourd'hui au centre des débats.

Les résidents de la Pension de famille ont désormais chacun leur logement et sont devenus citoyens à part entière de la ville de Pantin.

En cohérence avec la circulaire de décembre 2002, la Pension de famille s'adresse prioritairement à des personnes adultes seules, à faible niveau de ressources, en situation d'isolement social, affectif et/ou familial, ayant connu un parcours fait de ruptures et souvent de séjours à la rue, qui éprouvent des difficultés à assumer seules le quotidien dans un logement de type courant et sont fragilisées par des difficultés de santé physique et/ou psychique.

Pour ces différentes raisons, les principes de fonctionnement de la structure sont souples et il n'est pas demandé aux futurs résidents de définir a priori un projet conditionnant leur entrée dans la structure. Pour ces personnes marquées par des situations de grande exclusion, accepter un toit signifie une avancée tellement importante qu'elle constitue un projet en tant que tel et un point d'appui suffisant pour l'accompagnement à mettre en place.

Par conséquent, l'accord de la personne pour tenter cette expérience et le respect par celle-ci du cadre global inscrit dans le règlement de fonctionnement, ainsi que le contrat d'occupation que chaque résident signe en arrivant, sont estimés suffisants.

Ces documents donnent au résident le cadre de ses droits et devoirs : entretenir son logement, respecter la tranquillité des autres résidents et entretenir avec ceux-ci des relations de bon voisinage, payer sa redevance mensuelle, rencontrer régulièrement les membres de l'équipe socio-éducative qui organise un relais vers les services de droit commun et les acteurs spécialisés, en fonction de ses besoins particuliers.

La Pension de famille s'inscrit dans une logique d'habitat durable, sans limitation de durée, et offre un cadre de vie semi-collectif valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social. Ainsi la participation des résidents aux activités proposées est recherchée afin de créer une dynamique collective

LES LOGEMENTS : CARACTÉRISTIQUES ET MODALITÉS D'ATTRIBUTION

La Pension de famille est constituée de 25 logements et est habilitée à recevoir 28 personnes au total. Les appartements sont répartis entre le 1^{er} et le 4^{ème} étage du bâtiment. L'entrée dans la structure se fait par une porte spécifique et sécurisée (badges, codes et interphones), indépendante de celle de l'Accueil de jour qui occupe le rez-de-chaussée du bâtiment.

La Préfecture de Seine-Saint-Denis, la Ville de Pantin, et Action Logement sont réservataires des logements, qui sont inscrites dans une convention APL.

Les contingents de réservation sont les suivants :

- Préfecture de Seine-Saint-Denis: 8 logements
- Ville de Pantin : 7 logements
- Collecteur Action logement : 10 logements

Antérieurement à l'ouverture de la structure, le « peuplement » de la Pension de famille s'est organisé lors de commissions d'attribution en présence du directeur du Refuge, de la cheffe de service et de représentants des réservataires : la responsable adjointe du service social municipal de Pantin, le chef du Bureau logement adapté à la DRIHL, la coordinatrice Assistance et accompagnement social d'Action Logement, la responsable du service en charge du logement intermédiaire au sein du SIAO 93.

Les candidatures de la Préfecture sont choisies parmi les demandes transmises au SIAO 93. Par ailleurs le réservataire CAL n'ayant pas de candidats adaptés à la structure, a mis à disposition du SIAO ses 10 logements.

Par la suite, lorsqu'un logement est disponible, des candidatures sont proposées par le réservataire concerné, en utilisant un dossier d'admission spécifique ou bien le dossier du SIAO. Ce dossier est étudié par l'équipe de la Pension de famille et la personne concernée est ensuite reçue par la cheffe de service et un membre de l'équipe. La candidature est ensuite étudiée et validée en commission d'attribution, avec invitation de l'ensemble des réservataires.

Les 25 logements de la Pension de famille sont constitués de :

- 20 T1 (ou studios) de 19 m² en moyenne accueillant des hommes ou femmes isolés, dont 3 logements adaptés aux personnes à mobilité réduite.

- 5 T1bis de 30 m² pouvant accueillir 3 couples sans enfant et 2 personnes isolées.

Le projet initial prévoyait la possibilité d'y loger cinq couples. Il a été revu et la DRIHL a accepté par convention le logement de trois couples maximum. Les deux autres T1 bis sont donc réservés à des personnes seules, ayant des ressources plus importantes pour supporter le coût de la redevance.

Les T1 sont composés d'une pièce principale avec coin cuisine, et d'une salle d'eau attenante.

Les T1 bis sont constitués d'une pièce salon-cuisine et d'une deuxième pièce « chambre », ainsi que d'une salle d'eau.

Chaque logement est meublé (lit, table, chaises, commode, placards) et dispose d'une cuisine équipée (plaques électriques, réfrigérateur, four à micro-ondes, meubles de rangement).

Compte tenu des faibles revenus des résidents et souvent de l'absence de logement antérieur, la structure a fait le choix d'équiper et de meubler les logements afin de favoriser l'installation des personnes dans des conditions de confort suffisantes. Néanmoins, afin de faciliter l'appropriation des logements par leurs occupants, les résidents ont la possibilité d'en compléter à leur goût l'aménagement par des éléments de décoration ou par l'apport de petits mobiliers.

Chaque résident lors de son admission signe un contrat d'occupation, renouvelé tacitement, ainsi que le règlement intérieur de la structure.

Les résidents s'acquittent d'une redevance mensuelle de 406,32€ pour les logements de type T1 et 583,85 € pour les appartements de type T1 bis. Cette redevance inclut 12€ de participation à l'équipement du logement et à des prestations annexes, ainsi que les fluides (eau froide et chaude, électricité, chauffage). L'ensemble du bâti et les logements ont été construits de manière à limiter la perte d'énergie.

Lors de leur entrée dans les lieux, les résidents, accompagnés d'un membre de l'équipe, effectuent un état des lieux, ainsi qu'un inventaire. Ils doivent également régler un dépôt de garantie qui est réglé, le plus souvent, par la demande faite au FSL (fonds de solidarité pour le logement) auprès de la CAF, via l'intermédiaire d'un travailleur social. Ils doivent de plus souscrire une assurance habitation obligatoire

Ces démarches s'inscrivent dans une logique de logement intermédiaire, proche des caractéristiques d'un logement autonome et de droit commun.

Comme dans tout lieu d'accueil des règlements s'imposent en faveur d'un savoir-vivre ensemble. En conséquence nous essayons de faire de cette Pension un lieu d'écoute, d'échange de réflexion afin que les résidents soient acteurs et protagonistes des actions réalisées, en prenant en compte leurs avis dans la mesure du possible

L'ÉQUIPE DE LA PENSION DE FAMILLE

L'équipe professionnelle qui a accompagné les 22 résidents de la pension en 2024 était composée d'un veilleur de nuit, d'une agente d'entretien, d'une médiatrice socio-culturelle arrivée en novembre, d'assistantes sociales intérimaires, d'une cheffe de service, en lien constant avec la secrétaire et avec le directeur du Refuge. Cette équipe a également accueilli une stagiaire éducatrice spécialisée durant 4 mois

LES RESSOURCES DE LA STRUCTURE

Le budget annuel de la Pension de famille est de 295 495 € dont 57% sont constitués de la subvention versée par la DRIHL et 43% des redevances payées par les résidents.

Les résidents bénéficient des APL et les restes à payer sont relativement faibles (voir tableau ci-dessous).

Au 31/12/2024, 20 ménages sur 21 bénéficiaient de droits ouverts à l'Allocation Personnalisée pour le Logement.

Les APL versées varient entre 173€ et 408€/mois. Les bénéficiaires de minimas sociaux tels que RSA, AAH et ASPA perçoivent l'APL à taux plein :

Redevance totale	APL versée	Restant dû
T1 : 406,32€	372€	34,32€
T1 bis : 583,85€	408€	175,85€

5 résidents bénéficient d'une mesure de protection des majeurs et la redevance est réglée directement par les organismes qui sont l'UDAF 93, MJPM et Evolene Tutelles.

LE PUBLIC ACCUEILLI

Mouvement au sein de la structure

La majorité des résidents de la Pension de famille ont été admis dès l'ouverture de la structure, entre octobre et décembre 2017 et début 2018

Au 31/12/2024, 21 logements de la Pension de famille sur 25 étaient occupés.

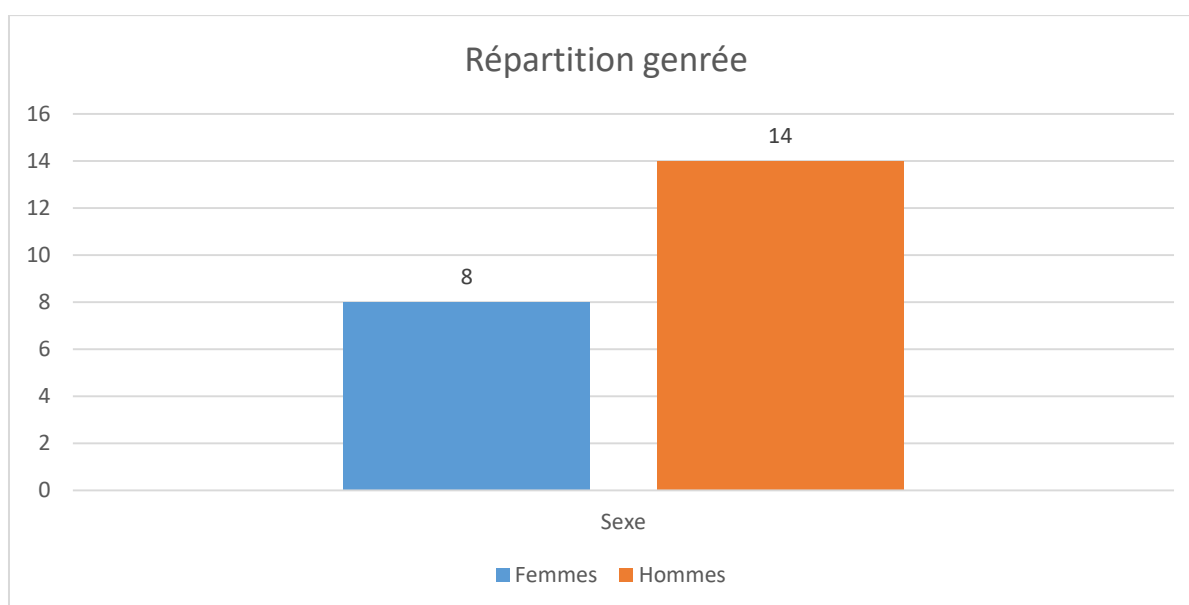
Au courant de l'année, nous avons enregistré 3 entrées, 1 départ d'un résident réorienté vers une Pension de famille en Seine-et-Marne, et le décès d'un résident.

À noter que seul l'un des trois logements de type T1 bis réservés aux couples est actuellement occupé, les deux autres restant occupés par des personnes isolées, faute de candidatures pour couples.

Caractéristiques socio-économiques et professionnelles

Au sein de la Pension de famille, la moyenne d'âge est de 53 ans. La plus jeune résidente à 25 ans et le résident le plus âgé a 69 ans.

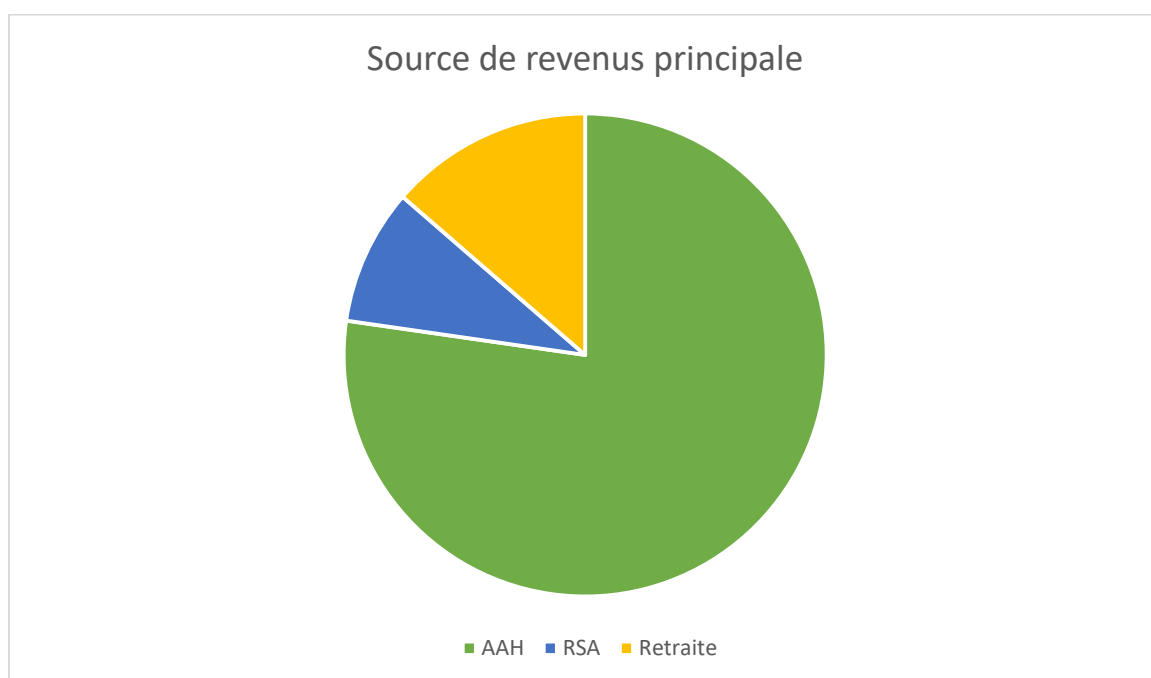
Nous comptons 8 femmes et 14 hommes.



Parmi les résidents :

- 2 retraités
- 1 bénéficiaire du RSA
- 18 personnes perçoivent l'AAH dont :
 - ➔ 15 comme unique ressource
 - ➔ 3 en cumul d'un revenu salarié

Pour rappel, en 2024, le montant forfaitaire mensuel du revenu de solidarité active (RSA) est fixé à 635,71 €, et le montant maximum de l'AAH (Allocation aux adultes handicapés) est de **1016,05 € par mois pour une personne seule.**



Trois personnes ont une activité salariée et donc cumulent leur salaire, l'AAH et la prime d'activité. Deux d'entre elles sont en CDI à temps plein, l'une en ESAT suite à une orientation de la MDPH, et l'autre en CDD en milieu ordinaire.

LES ACCOMPAGNEMENTS PROPOSÉS

L'appropriation des logements et des espaces communs

En tant que besoin fondamental, le logement participe au bien-être et à l'intégration sociale des individus. Il constitue l'un des axes majeurs de travail au sein de la Pension de famille. Cet accompagnement se situe tant sur l'appropriation des logements individuels par les résidents que sur l'apprentissage de la vie en communauté dans les espaces partagés.

Un accompagnement personnalisé est proposé à chaque résident dès son arrivée à la Pension, l'objectif étant de permettre une bonne intégration dans ce nouvel espace de vie. En complément de la visite et de l'état des lieux d'entrée dans le logement, un appui aux démarches administratives est proposé afin de garantir un cadre d'arrivée serein : demande du FSL (Fonds de solidarité pour le logement) et des APL (Aides personnalisées au logement) auprès de la CAF, souscription à une assurance habitation.

Par la suite, des visites mensuelles du domicile sont organisées afin de suivre sur le long terme les résidents. Ces visites, qui sont planifiées à l'avance avec les résidents, ont une double visée : veiller au bon entretien des logements et proposer un temps d'échange sur les questions liées à l'habitat. Elles sont l'occasion de réfléchir, ensemble, aux sujets du ménage, de l'équipement, de l'utilisation de la laverie, du débarras des encombrants, des réparations simples, et elles permettent, lorsqu'il en est question, de détecter des problèmes techniques dans le logement.

Ces moments de rencontre avec les résidents dans leurs environnements personnels sont aussi indispensables car ils se distinguent des moments d'accompagnement pour les démarches administratives, et des temps collectifs. Ils permettent de maintenir un lien régulier avec les résidents, en particulier ceux que l'équipe ne croise pas quotidiennement.

En 2024, ces visites à domicile ont permis d'évaluer les besoins particuliers de certains résidents, entre autres : le recours à des interventions de ménage bimensuelles par l'entreprise partenaire Énergie pour une résidente, la mise en place d'aides à domicile via une PCH (Prestation de compensation du handicap) pour un résident, ainsi que l'accompagnement au traitement et à la prévention des nuisibles pour un résident concerné.

En outre, la spécificité de la Pension de famille réside dans son caractère d'habitat durable et semi-collectif. Cela signifie que les résidents sont amenés à se côtoyer sur le long terme. Un

travail particulier est donc mené au quotidien pour faire vivre les espaces partagés et favoriser leur appropriation par le plus grand nombre, dans le respect des libertés de chacun.

En premier lieu et afin de construire des bases solides d'une vie en communauté, une attention particulière est portée à la sécurité et à l'entretien des lieux pour que les moments de vie qui s'y déroulent se passent au mieux.

La présence du veilleur en soirée (débutant au plus tôt à 16h30 et se terminant au plus tard à 1h30) tend à garantir un espace de vie sécurisé. Sa présence à la fois aux abords et au sein du bâtiment permet de filtrer les entrées, notamment aux personnes étrangères à la Pension qui ne seraient pas autorisées à y pénétrer.

Il veille aussi au maintien, autant que possible, de bonnes relations de voisinage dans la structure. Sa présence sur certains week-ends et jours fériés permet également d'être vigilant quant aux nuisances nocturnes.

L'entretien des lieux constituant la base du vivre-ensemble, un souci particulier lui est porté. Le rôle de l'agente d'entretien est primordial car c'est elle qui assure l'entretien des parties communes de la Pension et qui, ponctuellement, apporte une aide au ménage pour les résidents rencontrant des difficultés.

En 2024, un planning de ménage a été instauré pour que chaque résident contribue à l'entretien du sol du palier correspondant à son logement. Pour accomplir cette tâche les voisins de palier se relaient, accompagnés de l'agente d'entretien qui supervise l'utilisation du matériel, des produits et s'assure du bon déroulement du ménage.

Le soin accordé aux espaces communs passe également par leur personnalisation. Ainsi, des ateliers de loisirs manuels et créatifs ont été organisés pour décorer les murs et le plafond de la salle commune, avec des guirlandes de papier et de tissus. L'équipe renouvelle fréquemment les tableaux d'affichage de chaque palier où sont répertoriés : les contacts et informations utiles concernant la vie à la Pension, les sorties et ateliers proposés chaque semaine par l'équipe ainsi que la programmation culturelle des structures partenaires en Seine-Saint-Denis.

Par ailleurs, la présence de la tortue dans la salle commune - véritable animal de compagnie de la Pension - participe à l'appropriation de cet espace par les résidents qui créent un lien affectif avec elle. En lien avec l'équipe, deux résidents se sont portés volontaires pour veiller à son alimentation et à l'entretien de son aquarium.

Une organisation informelle s'est également établie entre résidents pour gérer l'arrosage des plantes et l'entretien de la terrasse. Au gré des saisons, cet espace extérieur voit fleurir de nouveaux végétaux et devient aussi un espace de transmissions de savoirs et de techniques liés à la terre.

Le suivi social et administratif, au cœur de l'accompagnement

Le cœur du travail social à la Pension de famille réside dans l'accompagnement des résidents au maintien de leurs droits (santé, logement, travail..). Cette mission est rendue possible par un suivi sur le long terme des résidents ; permettant de les assister dans leur première demande administrative, lors de l'instruction des dossiers et, si besoin, en cas de renouvellement de la démarche.

Cet accompagnement est réalisé lors de rendez-vous individuels entre la travailleuse sociale et le résident. En moyenne, un entretien dure entre une et deux heures, ce qui porte à 5 le nombre de rendez-vous quotidiens, hors réunions d'équipe et temps collectifs.

Le rôle des travailleuses sociales dans l'exercice de ces entretiens est primordial puisqu'elles sont le relais vers les institutions dont le fonctionnement peut être complexe, voire opaque pour une personne en situation de vulnérabilité. À la veille administrative, s'ajoute donc un travail de sensibilisation et d'explication auprès des résidents afin de s'assurer qu'ils soient en mesure de comprendre et de faire valoir leurs droits.

La dématérialisation progressive des démarches administratives accroît l'éloignement des publics de la Pension avec les institutions. En 2024, l'association a renouvelé son partenariat avec Emmaûs Connect qui propose des formations thématiques aux usages des smartphones et des ordinateurs. Ce système permet d'outiller les personnes en situation d'exclusion numérique afin d'aller vers l'autonomisation de leurs démarches sociales et administratives (navigation sur internet, création et gestion d'une boîte mail, utilisation d'une clé USB, protection des données personnelles..).

Fin 2024, une importante mise à jour des dossiers administratifs (numériques et papier) des résidents a été entreprise, en parallèle de la création d'un tableau numérique de suivi des démarches administratives. Ce tableau permet d'avoir une vision globale sur les dates

d'échéance et de renouvellement des procédures et des documents administratifs (CNI, titre de séjour, complémentaire santé, assurance habitation, demande de logement social..).

Cet accompagnement social se fait également à l'extérieur de la Pension par l'entretien d'un lien régulier avec les curatelles des 5 résidents concernés, ou par l'accompagnement de résidents à des rendez-vous (préfecture, consulat, banque, assurance...). La Pension de famille est aussi associée au CCAS de Pantin (Centre Communal d'Action Sociale) où sont accompagnés 6 résidents par des assistantes sociales.

La santé, un axe de travail prioritaire

Le constat établi, en 2023, sur la nécessaire présence d'un professionnel de santé au sein de l'équipe est toujours d'actualité. En effet, les problématiques de santé des publics accueillis au sein de la Pension ne cessent d'évoluer et pour certains de s'aggraver, faute de parcours de soins adaptés.

Fin 2023, l'infirmier, dont les missions portaient sur l'évaluation des besoins médicaux et l'accompagnement aux soins, n'a pas pu être renouvelé sur son poste au sein de la Pension de famille. Cette rupture de lien avec un professionnel qualifié a eu des répercussions sur la santé physique et psychique des résidents, et sur le travail de l'équipe qui, non formée dans ce domaine, rencontre des difficultés dans le suivi médical des résidents et dans la gestion des soins qu'ils doivent recevoir.

Toutefois, l'équipe est parvenue à maintenir un lien avec le CMP (Centre Médico-Psychologique) de Pantin et avec les infirmières à domicile qui accompagnent certains résidents sur la prise de leur traitement. Les accompagnements de résidents à des rendez-vous médicaux extérieurs ont été poursuivis (hôpital, centre municipal de santé, consultation psychologique à la Maison des Femmes).

L'ouverture socio-culturelle, une activité à développer

En 2024, la Pension de famille a poursuivi ses efforts pour proposer aux résidents un programme d'ateliers culturels et de temps collectifs.

La cuisine, comme vecteur de partage et de convivialité, a été le fil rouge de l'année. Celle-ci a débuté, en mars, par une sortie au Reffetorio de Paris avec 12 résidents. Ce restaurant solidaire, situé dans la crypte de l'église de la Madeleine, propose de servir gratuitement un

menu gastronomique à des personnes en difficultés socio-économiques.

Les petits déjeuners du mercredi matin à la Pension se sont ritualisés chaque semaine pour permettre d'ancrer un temps de regroupement et d'échange hebdomadaire. Ces « petits déj » sont co-préparés par l'équipe et par les résidents qui participent au choix de leur composition, aux courses, à la préparation de la salle et au ménage final. Différents repas partagés et ateliers cuisine ont également été proposés. À chaque temps fort de l'année correspondait un repas spécial : chandeleur, galette des rois, repas de fêtes de fin d'année, et barbecue l'été.



Repas partagé, Bissap et Thieb

Cette année, la Pension de famille a renouvelé son lien avec la ville de Pantin en participant au Noël Solidaire organisé par la Maison des Associations. 6 résidents ont ainsi rejoint les autres structures associatives municipales pour participer au nouveau format de cette soirée : un repas-cabaret. Pour la plupart, c'était l'occasion de découvrir la salle Jacques Brel et d'assister à un spectacle chanté et dansé.

Toutefois, l'irrégularité de la présence de travailleuses sociales à la Pension (de nombreuses intérimaires se sont succédé) a fragilisé les liens entre l'équipe et les résidents, et parfois même entre ces derniers. Les dynamiques de groupe se sont raréfiées et les situations d'isolement se sont multipliées.

Le Comité des résidents n'a pas pu se tenir sous la forme habituelle en devant malheureusement faire appel à une intervenante extérieure en raison de l'instabilité de l'équipe et du manque de mobilisation des résidents. Mais des temps de paroles ont pu être mis en place et donner lieu au dialogue et à l'expression des résidents qui souhaitaient participer.

Début novembre, une médiatrice socio-culturelle a été recrutée à la Pension de famille. Son arrivée a permis, dans un premier temps, de veiller à l'intégration des nouveaux résidents et à la consolidation des liens avec les anciens.

Suite à la demande des résidents, un travail de diversification des propositions culturelles a été mené au sein de la structure en instaurant 2 à 3 fois par mois, une activité phare : projection de film, temps de cuisine et de repas partagés, ateliers de loisirs créatifs et manuels en rapport avec les envies des résidents.

La présence de la médiatrice socio-culturelle a permis de consolider et de redynamiser les partenariats culturels préexistants : avec l'association Cultures du Cœur qui propose des sorties artistiques et sportives gratuites en Seine-Saint-Denis et avec l'association AIDES qui intervient au sein de la Pension pour pratiquer des dépistages d'éventuelles maladies sexuellement transmissibles, sensibiliser et faire de la prévention au sujet des prises de risques liées à la sexualité.

Un partenariat solide a été établi avec l'association la Cloche qui intervient chaque deuxième mercredi du mois en proposant un atelier thématique : atelier bande dessinée, jeux de société, atelier pâtisserie. Leur distribution de bons via le réseau de commerçants solidaires Le Carillon a également permis à des résidents de bénéficier de services gratuits : coupe de cheveux, photocopies, paires de lunettes, paquets de café.

Fin 2024, une volonté d'ouverture sur l'extérieur s'est fait ressentir. Des ballades sur le canal de l'Ourcq et des sorties culturelles ont donc été initiées : à la Maison Européenne de la Photographie et à la Philharmonie de Paris.

Toutefois, cette activité est fragilisée par les réalités budgétaires de la structure et le manque de temps disponible de la médiatrice, seule travailleuse sociale dans l'équipe, pour développer l'offre culturelle pourtant nécessaire. La médiatrice est contrainte de jongler entre différentes missions et d'assurer un planning chargé, parfois des semaines à l'avance. Elle est souvent contrainte de prioriser le suivi administratif et l'accompagnement social des résidents qui sont souvent urgents et chronophages.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR LA PENSION DE FAMILLE

Au regard des évolutions de la société et des situations d'exclusion croissantes, la Pension de famille constitue un lieu de vie propice au mieux-être des résidents qui ont souvent connu des parcours de vie chaotiques, et une étape vers leur réinsertion sociale. Pour que chacun y trouve sa place, l'équipe de travail se mobilise pour accompagner, à différents niveaux, le bon fonctionnement du lieu.

Au terme de l'année 2024, nous avons réfléchi collectivement à des pistes d'amélioration pour l'avenir de la Pension de famille :

- Le recrutement d'un second poste de travailleur.se social.e pour assurer le suivi administratif et/ou médical des résidents, en lien avec la médiatrice socio-culturelle qui pourrait davantage se concentrer sur les missions d'ouverture culturelle et élargir le partenariat avec les acteurs locaux.
- L'évolution des horaires du veilleur pour assurer la sûreté du lieu la nuit
- Un programme de formation de l'équipe adapté aux problématiques de la Pension et aux situations des résidents : gestion des conflits, premiers secours en santé mentale, sensibilisation à l'accompagnement de publics présentant des comportements d'addiction..
- La mise en relation avec d'autres Pensions de famille, en organisant des rencontres, des événements entre résidents et des temps d'échange entre professionnels.