

Association Le REFUGE



RAPPORT D'ACTIVITE 2025



Table des matières

Table des matières	2
LE MOT DU PRESIDENT	3
LE MOT DU DIRECTEUR.....	4
RAPPORT DE LA TRESORIERE	5
RAPPORT D'ACTIVITE	6
LE MOT DE LA CHEFFE DE SERVICE ADJ/ PF	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
ACTIVITES ET ANIMATIONS PONCTUELLES.....	15
L'ACCOMPAGNEMENT LIE A LA SANTE.	17
CONCLUSION ET PERSPECTIVES 2026	20
L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL A L'ACCUEIL DE JOUR	21
UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL AUTREMENT	29
L'ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE ADJ	36
CONCLUSION ET PERSPECTIVES 2026	37
LE CHU SAINT-LOUIS	38
LE MOT DU CHEF DE SERVICE	39
LES MISSIONS DU CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE	41
PRESENTATION DES LOCAUX DU CHU SAINT LOUIS	41
PRESENTATION DE L'EQUIPE	44
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	46
CARACTERISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI	53
BILAN DES ACCOMPAGNEMENTS REALISES	56
SUR LE CHAMP DE L'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE SOCIALE	65
LE RESEAU PARTENARIAL.....	68
CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2026	70
LA PENSION DE FAMILLE « CASA NOVA »	72
LE PROJET SOCIAL DE LA PENSION DE FAMILLE.....	74
LES LOGEMENTS : CARACTÉRISTIQUES ET MODALITÉS D'ATTRIBUTION.....	75
L'ÉQUIPE DE LA PENSION DE FAMILLE	77
LES RESSOURCES DE LA STRUCTURE	77
LE PUBLIC ACCUEILLI	78
LES ACCOMPAGNEMENTS PROPOSÉS.....	80
MISE EN PLACE DE PARTENARIAT	84
CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR LA PENSION DE FAMILLE	86

LE MOT DU PRESIDENT

Merci de votre présence à cette AG du Refuge, cette année étant la trentième de son existence.

En effet, il y a trente ans une petite bande d'humanistes toujours présents aujourd'hui, scandalisés de voir chaque jour à notre porte des gens dormir dehors, manger dehors, ne mourant pas encore dehors -alors que l'an dernier près d'une centaine sont morts- nous avons décidé de faire quelque chose, de créer le Refuge.

Grâce à la municipalité de Pantin, nous avons occupé un petit pavillon rue Hoche, ouvert un accueil de jour, et grâce à la préfecture de Seine Saint Denis qui nous a donné une petite subvention, nous avons embauché une demi-salariée.

Aujourd'hui, un directeur et deux chefs de service de grande qualité, ainsi que trente salariés qui chaque jour font un travail remarquable, nous animons trois lieux : Accueil de jour, CHU, Pension de famille. Ces locaux tout neufs nous permettent de recevoir des sans-abris de façon digne.

La dignité est pour nous un concept fondamental, notre « mentra » étant de redonner la dignité à ceux qui l'ont perdue. On pourrait dire que c'est une réussite mais celle-ci a un versant amer car la première chose que nous avons dite lors de l'inauguration de la rue Hoche, c'est que nous souhaitons que ce lieu soit le plus rapidement inutile, et que notre société cesse de générer des exclus.

Or, force est de constater qu'aujourd'hui ces lieux sont devenus indispensables. Notre philosophie n'a pas changé, parfaitement résumée par Pierre Kropotkine, le philosophe anarchiste : « Le devoir de chacun est d'apporter aide et assistance à tous ceux qui en ont besoin et en particulier aux plus vulnérables ».

Je vous propose donc aujourd'hui non pas de célébrer quelque anniversaire, mais de confirmer, tous autant que nous sommes, notre volonté de continuer le combat de la lutte contre l'exclusion.

FRANCOIS BING

LE MOT DU DIRECTEUR

Dans un contexte difficile et marqué par de fortes incertitudes, l'association Le Refuge a su rester pleinement fidèle à sa mission.

Outre les trois services qu'elle gère — l'accueil de jour, le centre d'hébergement d'urgence et la pension de famille — dont le rapport d'activité est dans les pages suivantes, l'année 2025 a été marquée par un engagement renforcé sur de nouvelles actions.

Fidèle à ses valeurs, forte de son expertise et des compétences reconnues par ses partenaires, notamment la Ville de Pantin, l'association est intervenue sur deux actions majeures.

Elle a ainsi assuré la gestion du gymnase Michel Thechi afin de mettre à l'abri, pendant 10 jours, cinquante personnes évacuées du squat de la rue Candale, dans l'attente de leur relogement.

L'année 2025 a également marqué le plein exercice du Centre municipal solidaire, co-géré avec la Ville. Ce dispositif accueille des familles en situation de grande précarité et sans domicile, dont les enfants sont scolarisés à Pantin. Au total, dix familles, représentant trente-trois enfants, ont ainsi pu être mises à l'abri.

Pour l'association, aller à l'école tout en vivant à la rue ne saurait être considéré comme une fatalité. Garantir un hébergement stable constitue un levier essentiel de prévention précoce en matière de santé mentale, tant pour les parents que pour les enfants. L'incertitude de ne pas savoir où dormir le soir est un facteur majeur de stress. Par son action, l'association contribue à offrir à ces familles un environnement sûr, bienveillant et stable.

En 2026, avec le même engagement et la même exigence, notre objectif demeure inchangé : répondre au mieux aux besoins des publics les plus vulnérables.

Monsieur N'ZOULOU,

RAPPORT DE LA TRESORIERE

Mesdames et Messieurs,
Chers adhérentes et adhérents,

Cette Assemblée générale est l'occasion de présenter le rapport financier de notre exercice 2025.
Durant L'année 2025 Le CHU du Refuge a été l'année de montée en croissance du nombre des hébergés pour arriver à atteindre sa pleine capacité.

L'année se termine avec un exercice excédentaire de 30 821 € grâce à la bonne gestion de l'association.

Le point sur le bilan 2025,

DEPENSES,

Diminutions PAR RAPPORT à 2024 :

des charges d'eau électricité	-23 588 €
des frais d'entretien	34 261 €
personnel extérieur	-26 109 €

Augmentations

alimentation (chu complet et opération Gymnase Michel Thechi)	+ 8 405 €
honoraires (psychologue, analyse des pratiques)	+ 4 550 €
masse salariale	+164 779 €

rupture conventionnelle 19 000 prime 10 000 année pleine, recrutement fin 2024

CDI 21 à 28 personnes

CDD 15 à 9 personnes

Absentéisme 9% stable 4 personnes équivalent temps plein (3 longues maladies)

PRODUITS +125 988€

DONT :

+110 000 € Denis PAPIN

+28 800 € opération hébergement Gymnase Michel Thechi

-30 578€ de l'ARS (de 45 000 à 14 000) car en 2024 poste infirmière et psychologue

Non-pourvus, pas d'impact sur les comptes 2025 car provisionné en fonds dédiés)

BILAN :

Actif plus 34471 euros subvention à recevoir dont le CCAS de pantin 28800 euros

Passif fonds propre de 600 000 à 635 000 augmentation de 36373 euros

En fonds dédiés :

15000 € voyages pension de famille

20000 € don de la fondation Masalina Caritas

Il reste 3.5 ans pour le remboursement du prêt SOLIFAP (38000 remboursé reste 143000)

Résultat. : 30821 €

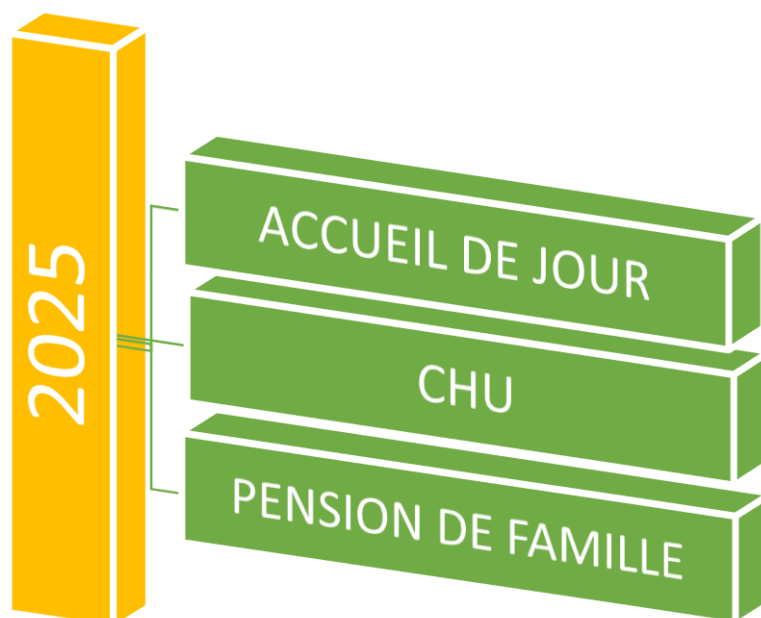
Le conseil d'administration a validé une prime aux salariés sur proposition du directeur au vu du résultat et de l'investissement des salariés à l'unanimité des présents

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.

Véronique DELSOL

RAPPORT D'ACTIVITE



LE MOT DE LA CHEFFE DE SERVICE ADJ/ PF

Dans une société où les fragilités sociales persistent et parfois s'accroissent, l'accompagnement proposé au sein des services joue un rôle essentiel : nous ne nous contentons pas de répondre aux besoins primaires, car il est nécessaire de créer du lien et de restaurer la dignité.

« Le lien social n'est pas un supplément, il est une nécessité qui constitue un véritable levier de reconstruction personnelle ou collective. »

Cette citation de Victor Hugo prend ici tout son sens. Elle illustre avec justesse la portée des gestes simples, parfois anodins qui sont au cœur de nos missions.

Dans le cadre de ma prise de fonction en tant que cheffe de service de l'Accueil de jour et de la Pension de famille Casa Nova, ces premiers mois m'ont permis d'appréhender la réalité d'un public en grande précarité, aux besoins multiples et aux parcours souvent complexes.

Cette période a confirmé l'importance et la nécessité d'un accueil digne et d'un accompagnement adapté à destination du public rencontré au Refuge.

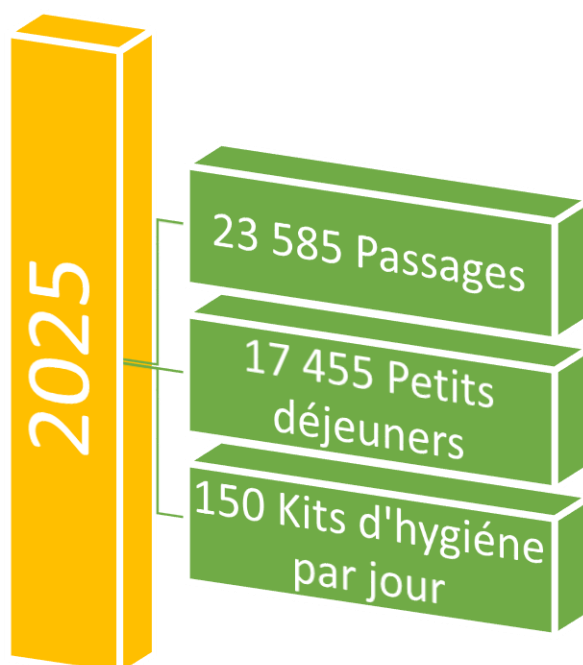
Je souhaite mettre à l'honneur les bénéficiaires, hommes, femmes, pères, mères, qui, malgré les difficultés et leur parcours de vie éprouvant s'engagent et « s'accrochent » pour une vie plus douce.

Je tiens également à saluer l'engagement de chaque professionnel dont l'investissement, l'écoute et la bienveillance sont essentiels pour garantir un accueil et un accompagnement de qualité dans un cadre sécurisé.

Madame M. BENOTSMANE

Cheffe de service depuis novembre 2025.

L'ACCUEIL DE JOUR



L'accueil de jour est destiné aux personnes en situation de grande précarité rencontrant des difficultés sanitaires et sociales. Il a pour mission principale d'offrir un espace sécurisant et bienveillant permettant de répondre aux besoins fondamentaux. Nous proposons aux bénéficiaires la possibilité de se laver, se poser, se restaurer. L'accueil de jour est également un espace de lien social, essentiel pour lutter contre les situations d'isolement.

Au-delà de l'accueil, la structure propose également un accompagnement pour soutenir les usagers dans leurs démarches administratives, d'accès aux droits et aux soins. Elle joue un rôle d'écoute, d'orientation et de soutien en respectant le rythme et la singularité de chacun pour un public bien souvent en situation de vulnérabilité.

Enfin, l'accueil de jour constitue un lieu de remobilisation, favorisant la reconstruction de l'estime de soi et l'insertion progressive à travers des activités collectives, des échanges et un accompagnement individualisé pour les personnes qui le souhaitent.

Ainsi toute personne est accueillie 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.

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
- Permettre 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 retrouve un espace d'accueil du public avec : un bureau de premier accueil, deux espaces hygiène, avec 3 lavabos, 4 douches et 4 toilettes, un espace laverie, la bagagerie, un vestiaire, une réserve de stockage pour la nourriture, une salle collective et de 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 cherchant à 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.

En proposant un cadre régulier et prévisible, l'accueil de jour offre des repères

et des relations stables et structurants surtout pour des personnes dont le quotidien est souvent marqué par l'instabilité, l'isolement et l'incertitude.

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.

Durant l'année 2025, de nombreux passages ont été enregistrés nécessitant une adaptation permanente de l'organisation pour répondre aux besoins d'accueil qui se complexifie de par les différents besoins repérés.

	2024	2025
Janvier Février Mars	13 260 Passages	9 248 Passages
Avril Mai Juin	3 383 Passages	4 264 Passages
Juillet Aout Sept	2 743 Passages	2894 Passages
Oct. Nov. Déc	6 393 Passages	7 179 Passages
Total :	26 279 Passages	23 585 Passages

L'EQUIPE DE L'ACCUEIL DE JOUR

L'équipe est composée de 4 agents d'accueil à temps-plein, de deux assistantes sociales, d'une aide juridique, d'une médiatrice santé et d'une cheffe de service également en charge de la pension de famille.

Pendant la période hivernale, cette équipe est renforcée par le recrutement de 4 agents d'accueil à temps plein en CDD. Par ailleurs, deux professionnels agents de maintenance interviennent régulièrement pour garantir le bon fonctionnement des équipements.

Des temps de réunion d'équipe hebdomadaires soutiennent et organisent le travail et la cohésion de l'équipe. Dans la continuité de l'année précédente, des temps d'analyses des pratiques se sont poursuivis 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.

L'équipe de l'accueil de jour accueille différents stagiaires, étudiants ou volontaires en service civique. Cette action favorise la transmission de valeurs, la compréhension d'un métier, parfois contribue même à faire naître des vocations. Aussi, leur accueil

permet un véritable levier de dynamisme. Les stagiaires apportent un regard extérieur neuf, des idées issues de leur propre formation permettant un partage de compétence avec l'équipe.

Concernant l'accueil des bénévoles, il existe 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. C'est un espace investi par le public que nous accueillons.

Pour les autres bénévoles, les actions se font de façon ponctuelle par le biais d'ateliers.

Le premier accueil :

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

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

Il permet un premier entretien avec l'utilisateur 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'ouvertures, le règlement intérieur. C'est accueil personnalisé dans un bureau est une étape importante pour évaluer et faciliter la compréhension des besoins et attentes de chaque usager.

Ces 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 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 exprimés ou repérés.

LES SERVICES QUOTIDIENS

Petits déjeuners

De 8h30 à 11h45, préparés et servis par les professionnels.

Nous avons servi 17 455 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 comme par exemple : des œufs et du fromage, complétés par des fruits. Durant cette période de grand froid, une soupe est également proposée.

Produits consommés	Année 2025
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
Beurre	PH : 4 Hors PH : 2
Confiture	PH : 3 pots par jour Hors PH : 2 pots par jour

Douches

Nous disposons de 3 douches pour hommes et 1 douche pour femmes ainsi que pour personne à mobilité réduite.

Les douches sont proposées quotidiennement en moyenne une trentaine de douche le matin à raison de 15 min par personne. Un kit d'hygiène et une serviette sont mis à disposition des usagers soit plus de 5000 douches par an. C'est le service le plus sollicité et qui nous a amené à transformer un WC en douche pour palier 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.

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 à contrario il arrive parfois que les rendez-vous ne soient pas honorés.

Nous disposons d'une seule machine à laver de 5 kilos ainsi que d'un sèche-linge souvent sollicité. Au cours de l'année 2025, 900 rendez-vous ont eu lieu.

Bagagerie

Nous disposons de 40 places de bagagerie dont 35 en interne pour les « réguliers » de l'accueil de jour, ainsi que 5 en extérieur, 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 hors délais.

Le service est ouvert 2 fois par semaine, le lundi et le vendredi de 8h30 à 15h30. Cela 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 conservés durant une période pouvant aller jusqu'à 6 mois après le délai initial. Ces délais sont rarement respectés par les usagers faute de solutions. Il est parfois difficile de joindre les bénéficiaires, soit parce qu'ils ont changé de numéro, 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 2025 :

Nouveaux contrats : 77,

Total des hors délais : 26,

Total des sorties : 53

Vestiaires

Cette année, nous avons reçu des dons de vêtements des particuliers pantinois, habitants extérieurs, de l'hôtel Mercure et du Secours Populaire.

Le fonctionnement du vestiaire a continué comme établi 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 de dons de vêtements pour femmes et enfants ; nous avons profité de quelques mardis après-midi réservés aux femmes afin de pouvoir leur faire bénéficier de ces derniers et de pouvoir libérer de la place dans notre vestiaire.

Nous occupons la salle principale du service sous forme de boutique éphémère pour installer les vêtements afin que les usagers puissent faire leur choix librement.

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

ACTIVITES ET ANIMATIONS PONCTUELLES

Espace extérieur : Jardin – atelier auto réparation vélos

Ces ateliers répondent à de nombreux besoins tant physiques que psychiques. Les personnes accueillies apprécient cet espace extérieur en toutes saisons. 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, avec une personne ou encore avec un professionnel.

Cet espace nécessite de la part de l'équipe une régulation quotidienne pour maintenir un cadre agréable. L'équipe veille à ce que cet espace soit un lieu d'échange et de valorisation des compétences (ex : jardinage, réparation de vélo).

De plus, de nombreux usagers possèdent de réelles compétences en jardinage et en bricolage. Il est enrichissant et gratifiant de mettre en avant ce savoir-faire dans des moments d'échanges.

Cuisine/ ménage

Les personnes intéressées peuvent s'inscrire un vendredi par mois, au maximum 5 à 8 personnes notamment pour participer à l'idée de maintenir les lieux propres.

La cuisine est une activité conviviale qui favorise les échanges, les apprentissages de la vie et génère d'agréables 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 groupes réduits
- Partager des tâches ménagères et culinaires.
- Développer un esprit de convivialité.
- 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

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.

Bien que le ménage soit assuré par une entreprise privée au quotidien, un atelier ménage a été créé pour 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 utilisations ou des mégots par terre dans le jardin. Afin de pouvoir garder les locaux propres, nous avons créé ce dernier atelier sur inscription un vendredi par mois. A notre grande surprise, cet atelier fonctionne à merveille aussi bien auprès des femmes que 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. C'est également le seul moyen de communiquer et d'appeler le 115. Certaines personnes ont pu ouvrir une adresse e-mail, ce qui leur a offert de nouvelles possibilités de communication.

L'ACCOMPAGNEMENT LIE A LA SANTE.

Présentation du cadre d'intervention

La médiatrice en santé est arrivée en septembre 2025, elle intervient à temps partiel au sein de l'Accueil de Jour (ADJ). Ses missions principales sont :

- Accueillir, écouter et conseiller
- Informer sur les droits et l'accès aux soins
- Accompagner les usagers dans leurs démarches
- Orienter vers les structures adaptées

Les permanences sont organisées comme suit (dans un bureau mis à disposition garantissant la confidentialité des entretiens) :

- Lundi : accueil sans rendez-vous
- Jeudi : accueil sur rendez-vous

Ces permanences s'adressent à toute personne fréquentant et inscrite à l'ADJ. Les personnes accueillies présentent majoritairement des situations de grande précarité, des parcours migratoires complexes, un isolement social important et des ruptures fréquentes de droits.

La médiatrice assure un rôle d'interface entre les usagers et les structures de soins. Son intervention vise à favoriser l'accès aux soins, à la prévention et à l'accompagnement médico-social des publics en situation de précarité, en tenant compte de leurs parcours migratoires, souvent marqués par des ruptures de soins, des violences subies et une instabilité administrative.

Accompagnement

L'accompagnement individuel des bénéficiaires, s'articule à travers des entretiens individuels d'évaluations en besoins de santé.

La médiatrice santé soutient les usagers à travers les actes tels que la prise de rendez-vous médicaux mais également l'accompagnement physique aux consultations et entretiens extérieurs (médecins généralistes, spécialistes, PASS).

Diverses orientations peuvent s'établir auprès d'association partenaires comme le Bus partenaires et d'autres structures hospitalières ou centres de santé.

Les assistantes sociales orientent 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.

Prévention et sensibilisation

Diverses actions de sensibilisation et de prévention ont été menées notamment autour de la santé des femmes (grossesse, suivi de gynécologique) ainsi qu'aux dépistages. Prendre le temps d'expliquer le parcours de soins et les traitements médicamenteux est une nécessité auprès du public accueilli. Il est également question d'informer les usagers sur l'accès aux droits à la santé.

L'espace de médiation en santé offre la possibilité aux personnes d'échanger sur leurs questionnements et d'entendre des conseils autour de leur hygiène de vie, leur alimentation.

Les différents partenaires

L'intervention de la médiatrice santé s'inscrit au sein d'un travail en équipe mais également auprès de différents partenaires extérieurs :

- La Communauté Professionnelle Territoriale de Santé.

- Les services hospitaliers, le Parcours d'Accès Spécifique Santé.

- Le Bus Santé et Centres de Santé.

- L'association Ikambere.

Principales problématiques de santé identifiées :

Les problématiques les plus fréquemment rencontrées sont :

Atteintes dermatologiques (mycoses, lésions cutanées liées aux conditions de vie précaires)

Problèmes dentaires (douleurs aiguës, abcès, infections bucco-dentaires, absence de suivi)

Pathologies chroniques non stabilisées (diabète, hypertension artérielle)

Troubles psychiques impactant l'adhésion au suivi

Situations de sans-abrisme

Conséquences physiques et psychologiques liées aux parcours migratoires

Situations d'urgence

Trois interventions des services de secours ont été nécessaires :

- Une personne ayant fait un malaise devant l'ADJ

- Une personne en crise aiguë de douleurs abdominales

- Une personne présentant des antécédents cardiaques ayant fait un malaise

Plusieurs hospitalisations ont eu lieu suite aux orientations vers le Bus Santé, permettant la découverte et la prise en charge de pathologies chroniques jusque-là non diagnostiquées.

Difficultés rencontrées

Barrières linguistiques

Méfiance vis-à-vis des institutions et ruptures fréquentes de droits

Refus ou retards de soins

Troubles psychiques compliquant l'adhésion au suivi

CONCLUSION ET PERSPECTIVES 2026

Conclusion

Les problématiques psychologiques, dermatologiques et dentaires, ainsi que les situations liées aux parcours migratoires constituent une part importante des demandes.

L'orientation vers le Bus Santé et les partenaires médico-sociaux permet d'apporter une première réponse aux besoins urgents et de favoriser un accès aux soins sur le long terme. Toutefois, l'intervention présente certaines limites face à la complexité des situations rencontrées, nécessitant un renforcement des moyens humains et des dispositifs de coordination.

Perspective

Nos trois axes d'intervention seront :

1. Lutter contre le renoncement aux soins pour les personnes en grande précarité
2. Renforcer le partenariat et la concertation pour rendre opérant le suivi des usagers.
3. Mettre en place des actions de promotion de la santé pour réduire les impacts sanitaires liés à la vie à la rue.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL A L'ACCUEIL DE JOUR

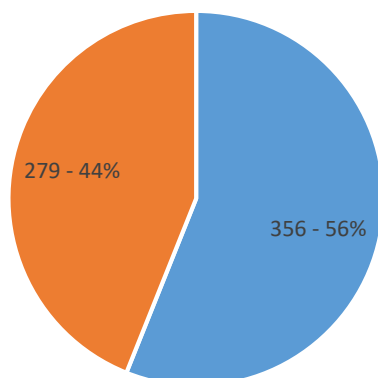
En 2025, 110 nouvelles personnes ont pu bénéficier de l'accompagnement social.

Au total 632 entretiens globaux ont été réalisés par deux assistantes sociales durant l'année 2025 et ce en comptabilisant :

Les différents entretiens de suivis au nombre de 401.

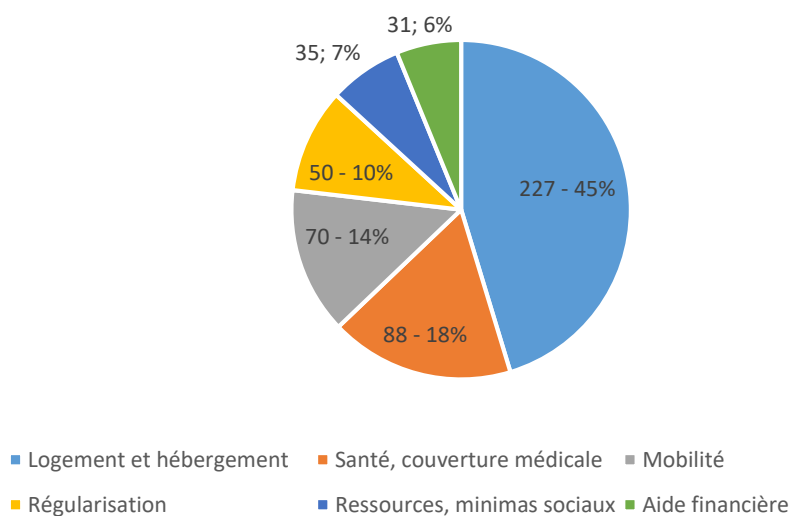
Les premiers entretiens d'évaluations sociales au nombre de 231.

Répartition des personnes reçues en 2025 par genre, en nombre et en pourcentage



■ Hommes ■ Femmes

Principales demandes des personnes reçues en 2025, en nombre et en pourcentage



L'accompagnement social a comptabilisé par ailleurs 24 « changements de situation », dont 12 accès à un hébergement ou à un logement.

Entre janvier et mars 2025, l'équipe a été renforcée par la présence d'une stagiaire en 3ème année du diplôme d'assistante sociale. L'étudiante en alternance BTS ESF présente depuis octobre 2023 est restée jusqu'à juillet 2025.

En septembre 2025, une seconde assistante sociale a été recrutée. Son poste est particulièrement dédié au SIAO, elle effectue et propose également un accompagnement global. Ce renfort a permis d'améliorer encore plus le traitement des demandes et de renforcer la coordination avec les dispositifs d'hébergements. Cela facilite également les échanges avec les partenaires et permet d'apporter des réponses plus rapides aux personnes accompagnées.

Dans un contexte de précarisation des publics accueillis, la fréquentation pour l'accompagnement social continue d'augmenter. Nous constatons une hausse importante des demandes, ce qui nécessite un accompagnement plus soutenu et plus régulier des personnes accueillies. Les demandes concernent principalement l'hébergement, l'accès aux droits et l'accompagnement dans les démarches administratives.

Les permanences sociales ont toujours lieu 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, mais aussi parce qu'il leur faut du temps pour avoir confiance.

Zoom sur Solidarité Transport

Aux permanences sociales générales du lundi, ont été ajoutées des permanences pour les demandes spécifiques et notamment, celles liées à Solidarité Transport. Elles ont lieu le mardi matin.

Solidarité Transport, c'est une réduction sur le prix du Pass Navigo à laquelle ont droit les bénéficiaires de l'AME (50 %), du RSA (gratuité), de la CSS sans participation financière (75 %) et de l'ASS (75 %).

Nous faisons les demandes en ligne avec l'appui de la plateforme téléphonique quand cela est nécessaire.

La mobilité est un enjeu majeur pour tous en Ile-de-France, et en particulier pour le public que nous accompagnons qui se déplace tout le temps pour travailler à droite et à gauche, se rendre à l'accueil de jour, aux distributions de colis alimentaires, récupérer leur courrier là où ils sont domiciliés... De plus, notre public étant souvent en situation irrégulière, se faire contrôler sans titre de transport peut avoir de graves conséquences.

Or nous constatons depuis septembre 2025, un fort durcissement de l'accès à ce droit pour les personnes bénéficiant de l'Aide Médicale d'Etat ; en raison d'une photo jugée de mauvaise qualité sur la carte AME, les dossiers sont refusés. Dans le cas où la personne change de coordonnées, il est impossible de les mettre à jour en ligne ou par téléphone. Il faut alors envoyer un courrier en recommandé et attendre qu'il soit traité, ce qui prend plusieurs semaines. Précisons que l'AME est indispensable pour le public dans la mesure où il permet de bénéficier 50% de réduction pour les titres de transport.

De même, Solidarité Transport demande désormais d'avoir un droit au séjour valide pour attribuer les 75% avec la Complémentaire Santé Solidaire. Les demandeurs d'asile, déboutés de leur demande avec une attestation périmée, mais encore éligible à la CSS (période de maintien de 6 mois après la date de validité de l'attestation de demande d'asile) se voient donc refuser leur demande de réduction au motif qu'ils ne sont pas en mesure de justifier d'un document de séjour valide. Or ces personnes sont dans le même temps éligibles à une demande d'AME.

Dans les faits, cette restriction de l'accès à la réduction Solidarité Transport conduit certaines personnes à y renoncer et ajoute une charge de travail supplémentaire aux

assistantes sociales qui doivent souvent revenir plusieurs fois sur le même dossier, et gérer une frustration tant chez les personnes accompagnées que chez les professionnels.

Plusieurs associations ont écrit à Ile-de-France Mobilité et saisi le Défenseur des droits pour dénoncer cette situation.

Zoom sur les « grands exclus »

L'accueil de jour du Refuge accompagne un certain nombre de personnes que nous appelons « grands exclus ». Ces personnes, sans abris depuis de nombreuses années, sont françaises et ont basculé suite à un parcours fait de précarité et de carences, qui prend souvent racine dès l'enfance. Certaines sont passées par l'ASE, d'autres non, mais elles ont toutes en commun une très grande fragilité héritée de leur histoire familiale.

Quand ces personnes sollicitent un accompagnement social, leur situation administrative est en général complètement bloquée, elles ne bénéficient d'aucun soutien, d'aucun droit, elles sont très isolées et ont lâché prise depuis bien longtemps. De plus, elles souffrent souvent de troubles psychologiques et/ou psychiatriques, et d'addictions plus ou moins graves.

Ces accompagnements sociaux sont très riches sur le plan humain, mais aussi très chronophage. Ce sont des suivis « personnalisés » où l'équipe s'adapte au rythme de la personne et procède souvent à des accompagnements à l'extérieur (rendez-vous médicaux, entretiens de préadmission dans les structures d'hébergement). L'appui et l'intervention de partenaires extérieurs (EMPP, CSAPA notamment) est aussi nécessaire.

Zoom sur le Plan Grand Froid

La fin de l'année 2025 a été marquée par un Plan Grand Froid à partir du 28 décembre, avec l'ouverture de 312 places qui sont venues s'ajouter à des places hivernales qui préexistaient et ont permis d'orienter vers des abris à peu près 400 personnes au niveau départemental.

Concrètement, sur demande du SIAO, l'accueil de jour a envoyé une liste de ménages sans abri avec leurs coordonnées. Ces personnes ont été contactées et ont pu intégrer les places ouvertes sur le département (217 en gymnases et 95 en capacités

hôtelière supplémentaires).

Pour Le Refuge, ce sont 14 ménages qui ont pu bénéficier de Plan Grand Froid, dont 2 familles, 2 couples et 10 personnes isolées. Sur ces 14 personnes, 12 ont pu intégrer des places d'hébergement pérennes en CHU ou en hôtel.

Zoom sur les personnes nouvellement à la rue

En 2025, nous observons également une augmentation du nombre de personnes qui se retrouvent à la rue pour la première fois. Ces situations sont souvent liées à des difficultés personnelles, familiales ou administratives qui ont entraîné une rupture brutale dans leur parcours de vie.

Pour ces personnes, la rue est une épreuve particulièrement difficile, car elles n'en connaissent ni les réalités ni les repères.

Dans ce contexte, il est important qu'elles puissent trouver des lieux ressources comme l'accueil de jour du Refuge. Cet espace leur permet de se poser, de rencontrer des professionnels et d'être accompagnées dans leurs démarches. Les échanges avec d'autres personnes vivant à la rue depuis plus longtemps peuvent également leur apporter des conseils et des repères pour faire face aux difficultés du quotidien.

Il est essentiel de débloquer ces situations, afin de permettre aux personnes de rebondir au plus vite et de ne pas « s'installer » à la rue.

Zoom sur la scolarité

Par ailleurs, la scolarisation des enfants issus de familles sans solution d'hébergement est particulièrement complexe. La plupart des communes demandent un justificatif d'hébergement à l'hôtel ou chez un tiers pour l'inscription scolaire. C'est le cas de la mairie de Pantin. En l'absence de ces documents, les familles se voient opposer un refus d'inscription.

Cette situation place les familles dans une grande difficulté. Les enfants, parfois déjà en âge d'être scolarisés en école élémentaire, se retrouvent sans solution de scolarisation faute d'hébergement. En plus d'être à la rue, ces enfants subissent des ruptures dans leur parcours scolaire, ce qui peut avoir des conséquences importantes sur leur apprentissage et leur équilibre.

Ces situations demandent de nous mobiliser afin de rappeler le droit à la scolarisation pour tous les enfants. Elles montrent aussi l'importance d'un travail en partenariat avec les institutions pour garantir la continuité scolaire, même en l'absence de logement stable.

Zoom contexte de l'accès aux droits

Enfin, nous constatons un durcissement progressif des conditions d'accès à certains droits (aides sociales, dispositifs de solidarité, accès aux transports). Les démarches administratives deviennent plus complexes et les critères d'accès sont de plus en plus stricts.

Ces évolutions limitent les personnes accompagnées et renforcent leur vulnérabilité. Certaines personnes, faute de temps ou d'énergie, abandonnent leurs démarches. Cette situation fragilise encore plus des publics déjà en grande précarité et rend plus difficile leur accès aux droits, à l'emploi, au logement ou aux démarches d'insertion.

Importance de l'action partenariale

Association Nénuphar

Le service social du Refuge a une convention partenariale 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 d'accéder à leurs droits.

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

Association Aurore Aubervilliers

Une même convention lie l'accueil de jour Le Refuge et l'association Aurore située à Aubervilliers (domiciliation chez Aurore et accompagnement social au Refuge).

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'hébergement stable, permet d'atténuer les tensions. Nous leur orientons quotidiennement des personnes via un formulaire en ligne, dont 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 2025. Nous échangeons très régulièrement autour des personnes orientées, de manière informelle par mail et par téléphone mais aussi lors de réunions.

Association Dessine-moi un mouton

En 2025, l'association Dessine-moi un mouton est intervenue deux fois par mois 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 anime 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, 8 personnes en ont bénéficié en 2025.

Association Un Petit Bagage d'amour

Cette association du champ de la solidarité distribue des colis de naissance sur orientation. En 2025, 4 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. En 2025, leur équipe est constituée de deux psychologues et d'une ergothérapeute.

Une fois que nous leur avons signalé personnes dans le besoin, via une fiche d'orientation et avec l'accord de la personne, l'équipe de l'EMPP reçoit les personnes à Aubervilliers ou vient à leur rencontre à l'accueil de jour.

Autres actions partenariales

- CARRUD yucca (Réduction des risques)
- Pôle emploi (réinsertion)
- Equipe mobile périnatalité
- Dessine-moi un mouton (ateliers mères enfants)

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

UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL AUTREMENT

Aller vers...

L'accompagnement social, c'est aussi aller vers les personnes. Les assistantes sociales 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, l'accueil de jour a organisé et participé à plusieurs sorties en 2025 : journée à Berck Plage et à la base de loisirs de Torcy, sortie au parc zoologique de Paris, à la Cité des Sciences ... Les ciné-débats mensuels sont aussi de précieux temps de partage.

Les ateliers...

Argiles

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...

Relaxation – bains sonores

Un atelier de médiation en mouvement et relaxation sonore est animé par une sonothérapeute, avec notamment l'utilisation de bols tibétains. Ce moment est réservé aux femmes et leur permet de se détendre et de se reposer. De plus, l'équipe sociale est présente durant ce moment avec le public.

Cours de dessin

Nous proposons des cours de dessin tous les lundis après-midi, animés par une bénévole de l'accueil de jour. Plusieurs personnes qui fréquentent la structure y participent régulièrement.

Cours de français

Des cours de français sont également organisés les mardis matin et les jeudis après-midi. Ces cours fonctionnent très bien et il y a de plus en plus de demandes. Au départ, ils étaient fréquentés uniquement par les femmes, mais la mixité a fini par gagner du terrain.

Axes d'amélioration pour 2026

Renforcer le partenariat avec le CCAS de Pantin pour l'accès à la domiciliation ;

Plaidoyer pour le droit à l'école pour tous ;

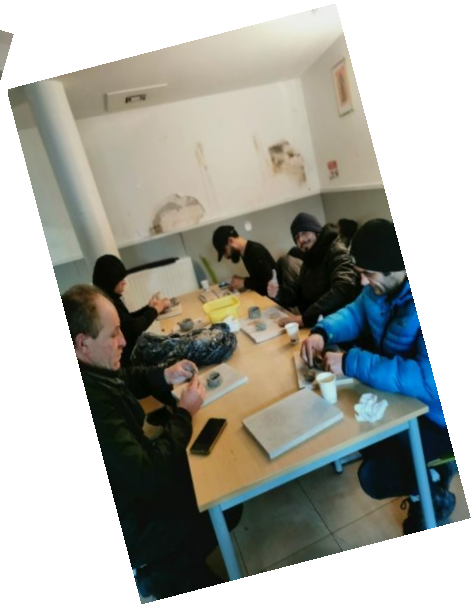
Renforcer la coordination avec le SIAO pour les femmes seules ;

Renforcer la formation professionnelle des équipes.









L'ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE ADJ

Ce rapport présente le bilan de l'activité de l'assistant Juridique au Refuge à travers la permanence juridique pour la période du 29 septembre au 31 décembre 2025. L'analyse combine une approche quantitative pour mesurer le volume de l'activité et une approche qualitative pour en détailler la nature.

Il est à noter que le mois de septembre, ne comptant qu'une seule permanence, n'est pas pleinement représentatif de l'activité mensuelle moyenne mais est inclus par souci d'exhaustivité. La terminologie de "passages" a été préférée à celle de "personnes" pour refléter la possibilité de suivis multiples pour un même individu.

Analyse Quantitative de l'Activité

- **Durée moyenne d'un entretien** : 30 à 40 minutes, ajustée selon la complexité du dossier.

Répartition des passages :

Site	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
Accueil de Jour	4	50	48	40	142

Accompagnement et Partenariats

L'assistant juridique intervient à temps partiel au sein de l'Accueil de Jour (ADJ). Ses missions principales sont :

- Accueillir, écouter et conseiller
- Informar sur les droits et l'accès aux droits
- Accompagner les usagers dans leurs démarches
- Orienter vers les structures adaptées

Les permanences sont organisées comme suit :

Lundi et jeudi sur rendez-vous pris à l'accueil, les situations d'urgence étant évaluées au cas par cas.

Ces permanences s'adressent à toute personne fréquentant et inscrite à l'ADJ.

L'objectif de la permanence est de garantir un accès au droit généraliste. Si le droit des étrangers est prédominant, de nombreuses autres thématiques sont traitées, démontrant la diversité des besoins.

Les personnes accueillies présentent majoritairement des situations de grande précarité, des parcours migratoires complexes, un isolement social important et des ruptures fréquentes de droits.

Accompagnement

L'intervention se fait quasi exclusivement en présentiel et sur rendez-vous. Elle se décompose systématiquement en trois temps : écoute active et soutien, information juridique, et, dans la quasi-totalité des cas, la production d'un écrit (recours, saisine, courrier de relance). Sur cette période, toutes les démarches ont été réalisées par voie postale.

Travail en transversalité

L'assistant juridique collabore étroitement avec l'ensemble de l'équipe dans une démarche de prise en charge globale.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES 2026

L'accès au droit devient de plus en plus complexe pour les personnes en situation de grandes précarités.

Dans nos perspectives, nous devons avoir une vigilance accrue sur l'impact de la dématérialisation qui offre de nouveaux moyens d'accès aux services publics pour une majorité d'utilisateurs mais pour laquelle nous avons aussi constaté qu'elle comportait un risque de recul de l'accès aux droits et d'exclusion pour les utilisateurs les plus précaires qui dans certaines situations ont été démis de leur droit suite aux délais de traitements de leur dossier.

LE CHU SAINT-LOUIS



LE MOT DU CHEF DE SERVICE

En début d'année, nous partions confiants, forts de la dynamique instaurée dans l'accompagnement des hébergés, et remplis d'espoirs pour une année 2025 qui nous plaçait dans une perspective de consolidation des compétences globales de l'équipe.

Et nous avons été satisfaits. D'abord, une partie des professionnels a pu mettre en pratique les acquis de l'année précédente. Ensuite, les recrutements en fin d'année sont venus abonder dans ce sens, en répondant aux besoins croissants des hébergés. Enfin, la systématisation des commissions d'admission pour statuer sur les orientations des futurs hébergés et l'articulation des suivis entre *référés – référents – travailleurs sociaux*, ont contribué à approfondir la qualité des accompagnements.

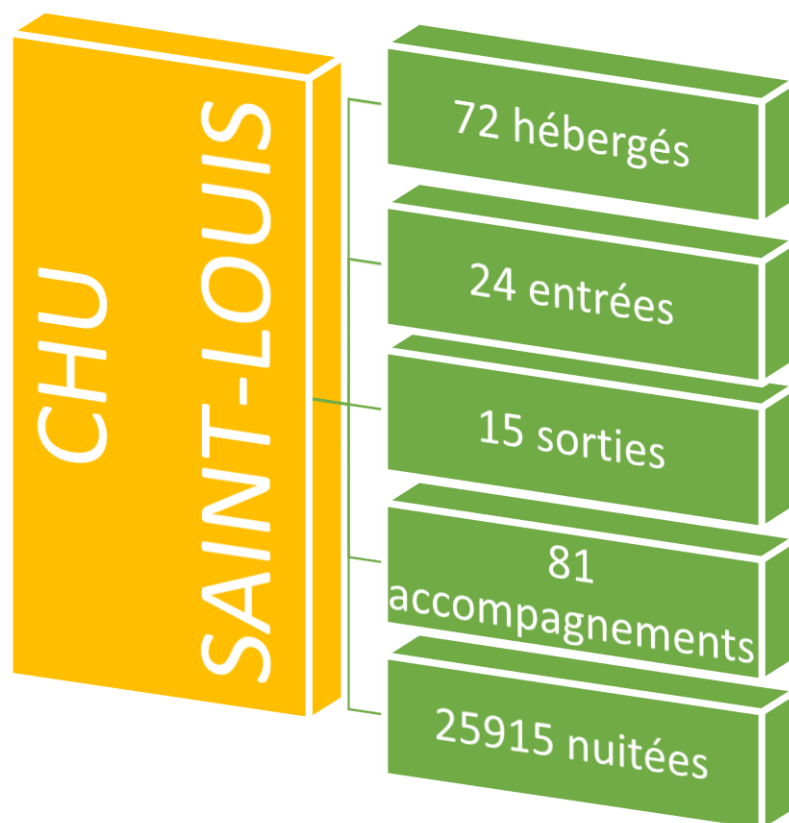
Nous avons également misé sur le développement de notre travail avec nos partenaires, principalement sur le champ de l'insertion par le travail, l'accompagnement à la vie sociale et celui de la santé. S'agissant des besoins identifiés parmi la majorité des messieurs que nous accueillons. Nos succès ont été relativisés pour divers motifs et nous devons continuer dans ce que 2025 a permis d'instaurer.

Le dernier de nos axes pour 2025 était de relever le défi d'une meilleure cohérence dans l'accomplissement de nos missions en lien avec une durée de séjour fixée à six mois renouvelable une fois. L'expérience nous démontre continuellement que plus le séjour au CHU se prolonge, plus il devient difficile pour l'équipe de garder une dynamique positive, avec des hébergés qui finissent par ne plus envisager d'autre issue que celle du maintien au CHU.

Et puis l'année s'est écoulée, avec ses réussites et ses difficultés exposées plus loin dans ce rapport. Pour n'en évoquer que deux, parmi les réussites nous pouvons souligner l'évolution de la durée moyenne du séjour, progressivement passée de 6 ans en 2022, à 5 ans en 2023, 3 ans en 2024, pour atteindre 2 ans cette année. Au 31 décembre, un tiers des hébergés est présent au CHU depuis moins de douze mois et un tiers des messieurs est hébergé depuis plus de quarante-huit mois.

Parmi nos difficultés, 2025 a aussi malheureusement été marquée par le décès de 13% des personnes accueillies. Si certains sont décédés à l'hôpital, un homme est mort noyé dans le canal, un autre a été retrouvé par les collègues un matin dans son lit. Les causes principales ont été l'alcool et la maladie devenue chronique. Autant d'épreuves qui ont atteint les salariés, comme les hébergés.

Le bilan chiffré au 31 décembre 2025 du travail réalisé au cours de l'année



En comparaison avec 2024, on remarque une progression de 18% des admissions et de 16% de nuits assurées au bénéfice de notre public.

L'activité a globalement augmenté en 2025, avec près de 3600 nuitées supplémentaires qui ont été assurées par l'équipe, et 11 hébergés supplémentaires accueillis au 31 décembre 2025 par rapport à 2024. La totalité des places disponibles au CHU est donc occupée, permettant un fonctionnement à 'plein régime' pour la première fois de façon durable en trois ans.

LES MISSIONS DU CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE

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

La mise à l'abri des personnes orientées par le 115

Application du principe d'inconditionnalité de l'accueil, sans préjugé sur la situation globale de la personne. Pour autant, cela ne signifie pas un accueil sans critères et sans règles précises. Le premier des incontournables est l'obligation de respecter un circuit d'orientation dont le point de départ est le passage par le 115. Ainsi, les admissions 'en direct' sur présentation spontanée ne sont pas possibles.

Les autres critères d'admission et de séjour relèvent des caractéristiques du public que notre Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) est apte à accompagner, tels que précisés plus avant dans ce rapport d'activité.

L'hébergement d'urgence est défini par une durée d'accueil et d'accompagnement limitée dans le temps et formalisée par la signature de contrats de séjour de 6 mois, renouvelables une fois, soit une durée maximale d'une année.

Ainsi, ces contrats sont couplés et renforcés par l'élaboration de projets d'accompagnement personnalisé (PAP), présentés au plus près de la date d'admission et signés par chaque hébergé au moment de son 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.





Une terrasse couverte a vu le jour en 2025 et les travaux se poursuivront en 2026. La finalité est d'en faire un lieu de convivialité et d'échanges informels. Elle servira aussi d'abri pour les vélos des hébergés. Dans son prolongement, un jardin accueillera un barbecue et un coin jardin.



Face au portillon, la porte d'accès aux locaux du CHU ouvre sur **un poste d'accueil** du public, équipé d'un visiophone. Le bureau du chef de service se trouve juste derrière l'accueil.



Passé l'accueil, **une 'salle commune'** 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'. 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. On y réchauffe les repas livrés par notre fournisseur pour un service le matin et un deuxième le soir. En journée elle est utilisée dans le cadre d'ateliers spécifiques, animés par les professionnels.



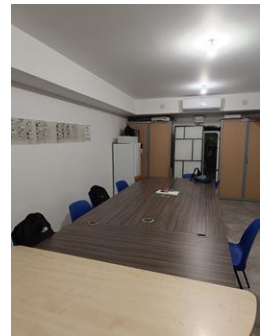


Dans le prolongement, trois **bureaux d'accueil** sont destinés aux entretiens individuels avec les hébergés. D'abord lors des admissions, à l'occasion de l'élaboration des PAP et la mise en place des contrats de séjour. Puis au rythme des rendez-vous qui cadencent l'accompagnement individuel de chaque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



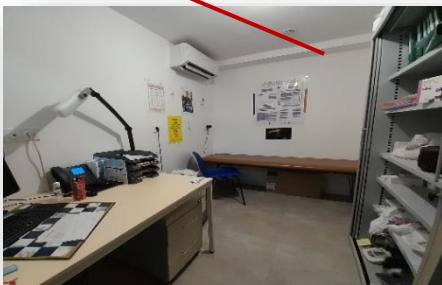
Chaque bureau est équipé de deux postes de travail, permettant aux professionnels d'échanger leurs regards sur les diverses situations d'une part, de recevoir en confidentialité les hébergés d'autre part.

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 des informations diverses entre collègues. Elle est utilisée pour les temps de **réunions internes**, comme pour les **temps d'échanges 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 terrasse, est aménagée avec :

- Une **infirmérie** équipée d'une pharmacie et d'un lit d'auscultation.



- Un **bureau aménagé pour les veilleurs** de nuit, avec un espace réservé au stockage des produits utiles à l'accueil des hébergés dans les chambres (kits d'hygiène, draps, rideaux de douche, etc...).

- **Trois chambres** attribuées en priorité à des personnes dans des situations spécifiques qui demandent une veille particulière des professionnels.



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.



PRESENTATION DE L'EQUIPE

L'année 2025 se traduit aussi par un accroissement des compétences de l'équipe.

En effet, la totalité des professionnels en place a pu bénéficier d'un accompagnement à l'analyse de leurs pratiques, avec la présence régulière d'une psychologue. Tout au long de l'année, des séances d'analyse des pratiques professionnelles ont été animées par une prestataire extérieure qui a conduit l'équipe à s'interroger sur les conséquences et la conformité de ses actes au quotidien.

Ces groupes de parole ont contribué à renforcer les liens entre les salariés, tout en exprimant leurs besoins d'une cohérence des pratiques et des postures adoptées par

chacun dans leur relation aux hébergés.

Certains salariés, fraîchement formés au poste de moniteur-éducateur ont ainsi élargi leur périmètre d'intervention auprès des résidents au fil du temps. Le bilan de fin d'année démontre que leur professionnalisation a eu un rejaillissement sur l'accompagnement des personnes accueillies au CHU. La définition des besoins et des réponses à leur apporter s'est affinée et a mis 'un coup d'accélérateur' au traitement des dossiers sur le champ administratif.

Des recrutements externes ont également été entrepris et ont abouti à l'intégration d'une médiatrice de santé et d'un conseiller juridique.

L'enjeu de ces embauches spécialisées est de relever le défi de répondre aux besoins croissants de nos usagers. Les résultats obtenus en quelques mois sur la fin de l'année, démontrent la pertinence de ces choix.

En 2025, l'équipe a évolué et se compose désormais ainsi :

Les professionnels du CHU	
Chef de service	1
Veilleurs	5
Accueillants sociaux	3
Volontaires de Solidarité Internationale	2
Moniteurs-éducateurs	3
Educatrice spécialisée	1
Stagiaires éducateurs	3
Médiatrice santé	1
Conseiller juridique	1
Agents techniques	2
Agent d'entretien	1
Nombre total de salariés en 2025	23

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 au plus près de la demande par un travailleur social ou le chef de service, en cohérence avec le caractère d'urgence lié à la situation de la personne.

Un membre de l'équipe du CHU accueille le nouveau candidat à l'hébergement. Il sera son référent, c'est-à-dire son interlocuteur privilégié pour la durée du séjour lorsque l'admission devient effective.

La procédure se déroule en deux temps distincts

Une première visite, dite de préadmission, permet d'accueillir le futur hébergé en lui apportant les meilleures conditions d'échange. C'est aussi un moment d'écoute du futur hébergé qui peut expliquer sa situation actuelle, poser ses questions au professionnel et exprimer ses attentes.

Une commission pluridisciplinaire composée d'accueillants, de travailleurs sociaux, d'une médiatrice santé, d'un juriste et du chef de service se réunit à l'issue de cette visite. L'objectif est de vérifier l'adéquation entre les besoins issus de la situation du futur hébergé et la capacité du CHU à apporter des solutions, y compris en faisant appel à nos partenaires. Notre objectif étant de garantir à chaque hébergé un accompagnement adapté à sa situation.

En amont de la date de visite planifiée

Une fiche d'information détaillée (dont le rapport social) est remise 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.

Le jour de la visite de préadmission

Le collègue référent accueille la personne et effectue une visite des locaux et de la place qu'il est susceptible d'occuper, explique le fonctionnement du CHU et prévoit un temps d'échange dans un bureau. Un temps et un espace nécessaires pour installer les premiers liens de confiance en garantissant la confidentialité.

La date de confirmation de la volonté d'intégrer le CHU est fixée, dans le respect d'une durée butoir selon le niveau d'urgence de la situation du candidat à l'hébergement, avec un maximum de 3 jours.

Au moment de l'admission effective

Les hébergés qui occupent la chambre qui sera partagée avec le nouvel arrivant sont informés de l'arrivée d'un nouveau voisin et la chambre est préparée pour son accueil (rangement, ménage, casiers de rangement), installation de la literie (kit draps, oreiller, couette).

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, moniteurs-éducateurs et éducatrice spécialisée, le référent juridique et la médiatrice santé.

Le premier mois

Les informations recueillies lors de l'entretien d'admission et au moment des rencontres avec les professionnels spécialisés que sont les travailleurs sociaux le juriste et la médiatrice 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', complété au jour le jour par chaque salarié, visé chaque jour par le chef de service.

A l'éclairage de ces observations et des points effectués lors des réunions d'équipe, un premier PAP, est établi par le référent avec l'appui des travailleurs sociaux.

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.

Afin de garantir l'actualisation en temps réel des suivis engagés, un panel d'outils informatisés est mis à disposition de chaque salarié de sorte à pouvoir enrichir les accompagnements individuels au fil des rencontres. 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 » se tient chaque mois, à l'exception de la période estivale, avec l'équipe et les hébergés 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 résidents, afin de pouvoir y répondre

La fin de l'accompagnement

La durée du séjour au CHU est fixée réglementairement à six mois, renouvelable une fois sous conditions. 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'enjeu est de revenir sur les étapes franchies lors des 6 premiers mois de séjour, d'identifier les apports de la période d'hébergement passée et de définir la plus-value

d'une éventuelle reconduction du contrat de séjour pour une dernière période de 6 mois. L'objectif est également de préciser 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 réassurance de la part de l'équipe est décisif.

Lorsque la sortie du CHU se profile, une date de fin d'accompagnement est fixée en accord avec l'hébergé et le cas échéant un accompagnement dans la future structure d'accueil est systématiquement proposé.

Structure organisationnelle

Appropriation des outils de 2002-2

Les outils réglementaires ont été mis en place en 2023, utilisés et appropriés par les professionnels en 2024, en les adaptant à notre structure. 2025 marque une meilleure maîtrise dans la mise en pratique avec une utilisation devenue plus intuitive. Ainsi, les entretiens effectués avec les hébergés sont désormais formalisés dans des « tableaux de bord » accessibles à toute l'équipe. Ce qui garantit à la fois une continuité des accompagnements et une transmission efficace de l'information.

Le rôle de référent est également mieux cerné par chaque professionnel, incluant les accueillants en journée et les veilleurs de nuit. De même du côté des hébergés, qui comprennent mieux l'intérêt d'un suivi régulier de l'évolution de leur situation et de leurs projets. Ce travail de co-construction a atteint son niveau de maturité et méritera d'être davantage structuré en 2026.

2025 nous a également conforté dans l'application de notre procédure d'admission, avec un premier temps de rencontre entre le futur hébergé et un professionnel lors de la préadmission. Les commissions d'examen des demandes d'admission se sont systématisées et les professionnels ont davantage structuré les échanges

d'information, avec un partage argumenté de leurs 'regards croisés'. Un point d'amélioration sur la fréquence des commissions est à envisager pour 2026.

Le rôle de référent

Chaque professionnel de l'équipe pluridisciplinaire établit une relation privilégiée avec quelques 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 échéances importantes pour l'hébergé
- Assurer l'accompagnement socio-éducatif
- Prendre en mains le traitement administratif de sa situation
- Enfin intervenir sur les aspects juridiques qui permettront de résoudre des entraves à la régularisation de la situation administrative

Ces suivis donnent lieu à des entretiens formels au cours desquels les besoins, attentes et engagements réciproques sont notés dans le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) du référé par le référent.

La finalité étant 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. Ainsi chaque référent accompagne jusqu'à sept référés. Tous les hébergés ont un référent et tous les professionnels ont au moins deux référés, dont les jeunes volontaires de solidarité internationale (VSI), les jeunes en stage long ou en contrat d'apprentissage, 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 que 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, 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.

Depuis 2024, des « commissions menus » se tiennent à une fréquence de trois à quatre fois par an, selon les besoins et l'actualité. Ces temps d'échange entre l'équipe du CHU et l'équipe de Label Gamelle sont l'occasion d'évoquer les satisfactions, les besoins, les évolutions attendues, les variations de volume des commandes à venir.

Le maintien des locaux

Ce sujet est récurrent et nous mobilise chaque année pour trouver les vecteurs d'amélioration. Les difficultés auxquelles nous devons faire face sont principalement le non-respect des consignes de conduites individuelles parmi les hébergés. Si la plupart des personnes accueillies observe nos règles de vie au sein du centre, certains demandent la mise en place de suivis particuliers en matière d'hygiène et de rangement des chambres.

Une organisation collective à visée participative et éducative, est portée par chacun des professionnels, dont :

La mise en place de plannings de participation aux tâches de ménage et d'entretien, à l'initiative d'un moniteur éducateur-éducateur renforcé par deux jeunes volontaires de solidarité internationale.

Pour structurer 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 savoir habiter, c'est-à-dire utiliser et entretenir sa chambre dans une perspective 'post-CHU'. Ces visites ont également vocation à maîtriser l'éventuelle accumulation d'affaires personnelles, la récupération d'objets ramassés dans la rue indésirables ou dangereux, ou encore la présence de nourriture, source de propagation de nuisibles en tous genres (fourmis, blattes, rongeurs).

Enfin, des contrats d'intervention signés avec des prestataires prévoient la planification de 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, notamment pour lutter contre la propagation de punaises de lit, une détection canine permet de cibler les éventuels foyers de présence des insectes, en amont d'un traitement ciblé. Parallèlement, la pose de pièges adaptés permet une lutte efficace contre les rongeurs.

D'une manière générale, les suivis réguliers et les rappels incessants auprès des résidents sont une nécessité qui s'explique du fait du mouvement des entrées et sorties naturelles dans un CHU. Les professionnels sont donc impliqués continuellement et doivent mobiliser afin de susciter les 'bonnes volontés'.

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.

Au 31 décembre, notre CHU était complet avec 72 résidents. La soixante treizième place étant gardée pour gérer les besoins 'd'urgence', c'est-à-dire les situations qui exigent la mise en place de mesures de protection pour l'hébergé lui-même ou son entourage. A titre d'exemple, on peut citer les excès d'énervement, d'alcoolisation, ou plus simplement pour des raisons de santé en prévention de contamination ou au contraire pour permettre des périodes de convalescence post-opératoires, ou encore réunir au mieux les conditions de révisions et d'études en vue de préparer des examens.

L'âge des résidents et la durée du séjour

La moyenne d'âge des hommes accueillis en 2025 est restée relativement stable en comparaison à l'année précédente pour se situer à 44 ans en 2024.

La proportion des plus jeunes a augmenté, avec des jeunes hommes entre 21 et 25 ans. Le nombre d'hommes de plus de 60 ans est identique à 2024, toutefois ils représentent une proportion plus faible du fait du décès de certains hébergés qui ont été renouvelés par l'arrivée de nouveaux résidents, dans les tranches d'âge des 26/35 ans et des 41/45 ans.

Cette année, un quart des hébergés se situe entre 20 et 35 ans, un tiers est représenté par les 41/50 ans et les plus de 60 ans constituent un cinquième des hébergés.

Une répartition des hébergés par tranche d'âge se décline ainsi :

Tranche d'âge	Nombre de personnes	Pourcentage
De 20 à 25 ans	5	6%
De 26 à 35 ans	15	18%
De 36 à 40 ans	6	8%
De 41 à 45 ans	17	21%
De 46 à 50 ans	13	16%
De 51 à 55 ans	8	10%
De 56 à 60 ans	3	4%
Plus de 60 ans	14	17%

La durée moyenne du séjour est de 2 ans et 2 mois pour cette année 2025, avec un lissage des temps d'accompagnement pour les quatre premières tranches d'ancienneté au CHU :

Durée de séjour en 2025	Nombre de personnes	Pourcentage
- de 6 mois	11	14%
De 06 à 12 mois	12	15%
De 12 à 18 mois	10	12%
De 18 à 24 mois	12	15%
De 24 à 36 mois	7	9%
De 36 à 48 mois	4	5%
+ de 48 mois	25	30%

29% des
ont une
séjour
ou égale

hébergés
durée de
inférieure
à 12 mois,

tandis que 30% ont plus de 4 ans de présence au CHU.

Ces deux tableaux mettent en exergue deux phénomènes qui malheureusement se répètent au fil des années.

Cette année encore, la tendance de l'accroissement des difficultés de sorties des hébergés coïncide avec la durée du séjour au CHU. Globalement, plus la durée de séjour se prolonge, plus les hébergés ont du mal à se projeter dans un autre lieu, qu'il s'agisse d'une autre structure d'hébergement ou d'une sortie vers une solution plus pérenne. Le vieillissement au sein de la structure renforce cet aspect et démontre

la difficulté de la mission de l'équipe pluridisciplinaire pour trouver des solutions externes au Refuge. A titre d'illustration, en 2025 certaines solutions de sorties se sont présentées pour des hébergés qu'il a fallu rassurer, voire convaincre, pour parfois ne pas réussir dans les délais impartis.

La seconde observation est l'implacable confrontation à la réalité : des difficultés de réorientation de résidents, incluant ceux qui relèvent du 'droit commun', auxquelles le SIAO se heurte tout comme nous au manque de places disponibles en EHPAD, en CHRS et dans les structures de psychiatrie de la différence de temporalité administrative qui bloque bon nombre des hébergés du CHU, qui peinent à obtenir un titre de séjour ou par des délais de plus en plus long de délivrance des titres de séjour.

La situation des personnes hébergées

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.

Ce sont des temps d'échange individuels entre résidents et professionnels, afin de définir les attentes et les besoins de la personne, mais aussi de fixer une trajectoire avec des actions respectives à mener avant le rendez-vous suivant.

Les conclusions des entretiens sont notées dans des fichiers dématérialisés et accessibles à l'ensemble des professionnels en vue de maintenir un fil conducteur cohérent dans les échanges. Ainsi, chacun peut prendre connaissance des informations mentionnées et aussi transmettre les nouveaux éléments recueillis à ses collègues. Du point de vue du résident, ce fonctionnement apporte une clarté dans la capacité de l'équipe pluridisciplinaire à instruire les dossiers et faire évoluer leurs situations. C'est un élément rassurant qui consolide la relation référent-référé, hébergé-professionnel.

En 2025, l'équipe s'est renforcée d'un conseiller juridique dont le rôle est d'identifier les éventuels besoins de dénouement des situations, notamment en matière de droit des étrangers, afin de permettre l'amélioration de la situation globale du résident. Une médiatrice de santé est également venue étoffer l'équipe, en la

renforçant sur l'aspect du suivi des situations médicales. Elle est le maillon dont nous avons besoin pour faire le lien avec les professionnels de santé du secteur de Pantin et au-delà pour les spécialités médicales nécessaires aux hébergés concernés.

BILAN DES ACCOMPAGNEMENTS REALISES

Au 31 décembre 2025, la capacité d'accueil de notre structure est à son maximum avec 72 personnes hébergées, pour lesquelles l'équipe a mis en place puis poursuivi les accompagnements. Parmi ces personnes accompagnées et prises en charge :

42 le sont depuis moins de 2 ans

8 le sont depuis plus de 2 ans et moins de 4 ans

22 sont présentes depuis plus de 4 ans

Sur le champ administratif et du développement de l'autonomie

L'année 2025 a été partagée entre absorption des volumes d'entrées qui caractérisaient l'année précédente et l'installation d'une stabilité des suivis.

Dans les grandes lignes, on peut dire que le premier trimestre a été consacré à la mise en place des premiers PAP pour les nouveaux hébergés, tandis que la seconde partie de l'année a permis à la fois une consolidation de ces projets d'accompagnements et la reprise de la continuité des accompagnements déjà en cours pour les hébergés présents en 2024.

Cette année, les professionnels ont mené des entretiens d'accompagnement réguliers, formalisés dans des « tableaux de bord » nominatifs, pour les 81 résidents qui ont été admis dans notre CHU au cours de l'année.

Certains sont encore présents, d'autres sont sortis et parmi eux quelques-uns sont restés quelques mois seulement. Les durées de séjour étant dépendantes d'un grand nombre de critères tant individuels que contextuels, comme nous avons pu le souligner déjà dans ce rapport.

Afin d'apporter une vision synthétique des situations rencontrées, voici

quelques chiffres qui expriment le travail des professionnels.

Prises en charges terminées en 2025	19%
Sorties vers un logement ordinaire	2%
Sorties vers un logement accompagné	2%
Refus de logement proposé	1%
Emploi	13%
Ehpad, FJT	7%
Retour au pays en lien avec l'OFII	13%
Solution personnelle	7%
Départ spontané	13%
Exclusion pour violences, menaces, vols	27%
Décès	13%
Demandes actives de logement social Au 31 décembre	10%
Hébergés bénéficiant d'un accompagnement individualisé	100%

Les accompagnements mis en place par les travailleurs sociaux en lien avec l'ensemble des professionnels ont permis de mettre fin positivement à la prise en charge d'une partie des hébergés. Les suivis sont toujours co-construits avec les principaux concernés, de sorte à les rendre acteurs de leur parcours.

Si pour la grande majorité des hommes que nous accueillons, la perspective de la sortie du CHU n'est ni une évidence ni même une idée, certains, plus motivés, sont davantage orientés par une 'volonté de s'en sortir'. Le premier travail de l'équipe peut ainsi se schématiser en trois étapes clés :

L'accueil et l'appropriation du lieu avec son fonctionnement

La mise en confiance et la construction d'un projet d'accompagnement

La préparation de la fin de l'accompagnement et de la sortie du CHU

L'expérience montre que l'étape la plus délicate est la mise en capacité d'imaginer un 'après CHU'. Pour la quasi-totalité des résidents, le CHU est 'leur lieu d'habitation' et il leur est plus supportable de partager leur espace de vie que d'en partir au risque d'un échec en dehors du centre d'hébergement qui se solderait par un retour à la rue.

C'est pourquoi, bien que certains soient en capacité de quitter le CHU de par l'évolution de leur situation, ils ne parviennent pas à franchir le pas. C'est une évolution de posture qui est alors travaillée avec les professionnels qui s'emploient à rassurer et à revaloriser une 'image de soi' détériorée. Ce n'est pas moins de 8% des résidents qui sont concernés en 2025, pour lesquels l'équipe poursuivra ses efforts en 2026.

Fort heureusement, les accompagnements se soldent aussi par des sorties positives, soit directement par des solutions entièrement construites par les professionnels, soit parce que le travail de stimulation et de prise en mains a porté ses fruits auprès d'hébergés qui finissent par trouver des solutions par eux-mêmes. Ainsi pour les 19% des hébergés sortis en 2025 :

11% bénéficient d'un logement ordinaire, accompagné ou encadré (location, FJT, Ehpad). Un logement en FJT, dans le cadre d'un retour à l'emploi n'a pas pu aboutir malgré le travail mené par les professionnels dans le cadre d'un partenariat avec Label Gamelle, suite à un refus pour 1% des résidents.

13% occupent désormais en emploi

13% sont retournés dans leur pays d'origine dans le cadre d'un projet professionnel avec la mise en place d'un accompagnement logistique, financier et professionnel durant les trois premiers mois qui suivent la création d'activité, en lien avec l'OFII

7% ont trouvé une solution au sein de leurs réseaux, familial et amical

On rencontre aussi les situations où les accompagnements sont difficiles à maintenir de manière satisfaisante par un manque, voir un refus, d'adhésion des résidents. Les motivations et les situations sont aussi variées qu'il y a d'individus.

Ce ne sont pas moins de 13% des hébergés en 2025 qui sont concernés et qui finissent par quitter le CHU, du jour au lendemain sans nous en informer.

Pour certains, le passage au CHU correspond à un temps de passage 'calculé' qui fait partie intégrante d'un parcours de travail. A titre d'exemple, en 2025, 2 personnes occupaient un emploi le temps de réalisation d'un chantier de travaux publics, avant de retourner auprès de leurs familles dans leur pays de provenance.

D'autres ne communiquent pas la totalité des informations qui caractérisent leur situation et ne parlent pas de leurs projets personnels ou professionnels aux membres de l'équipe, incluant leur référent

Enfin d'autres sont quasiment mutiques et éprouvent de vraies difficultés à participer à la vie sociale du Refuge

D'autres, pour lesquels nous sommes également sans nouvelles, ne reviennent même pas récupérer leurs affaires et ne répondent plus au téléphone

Et puis comme depuis toujours, nous hébergeons aussi des personnes qui n'arrivent pas à s'extraire d'un mécanisme de communication par la violence, les menaces et les vols. Les accompagnements en place, la pluralité de compétences professionnelles mobilisées, le tissu partenarial sollicité ne suffisent malheureusement pas à enrayer ces comportements. En interne, la gestion de ces situations se traduit également par la multiplication des temps d'entretien et d'écoute, la recherche de solutions co-construites, la mise en place de suivis particuliers, la responsabilisation. Pour ceux d'entre eux qui ne s'apaisent pas par les premiers moyens mis en place, un système de sanction est également en place pour se garantir d'exploiter toutes les pistes qui peuvent permettre le maintien au CHU.

Bien que notre volonté d'inscrire chacun dans une perspective de construction d'un parcours qui réunira toutes les chances d'une sortie positive du centre d'hébergement, il arrive que nous soyons dans l'impossibilité de maintenir davantage la personne au sein de nos locaux. La solution extrême de l'exclusion a dû être adoptée pour 27% des hébergés. Certains d'entre eux étaient présents depuis plus d'une année.

Enfin, l'année 2025 a également été marquée par le décès de 13% des résidents. Bien que notre population accueillie soit vieillissante pour une part non négligeable, il ne s'agit pas forcément de la disparition des plus âgés. L'âge n'est pas la cause principale car elle est devancée par la maladie et l'alcool de manière directe, comme indirecte. Pour illustrer ces propos, l'alcool a été la cause d'une noyade dans le canal de Pantin, ou pour d'autres à l'origine de maladies, du foie notamment. Si certains sont décédés à l'hôpital, d'autres ont été retrouvés sans vie dans leur chambre par les collègues.

Parce que la fin d'une année ne rime pas avec la fin des accompagnements, une grande majorité des accompagnements existants ou initiés en 2025 se prolongent en 2026. Nous vous proposons un panorama en quelques items des situations rencontrées.

Accompagnements en cours en 2025 poursuivis en 2026	81%
Situation administrative régulière	24%
En attente de titre de séjour	77%
Statut de réfugié	2%
Personne porteuse de handicap	10%
Demande de logement social validée	3%
En contrat d'apprentissage	3%
En contrat d'insertion	4%
En emploi salarié déclaré	10%
En emploi non déclaré	22%
En activité bénévole	9%

La lecture des proportions est parlante et met en évidence les difficultés rencontrées par l'équipe dans son rôle d'accompagnement vers une sortie positive du centre d'hébergement, pour plusieurs raisons.

En premier lieu, trois quarts des hébergés sont en situation administrative irrégulière. Pour ces personnes, les solutions de sortie du CHU sont quasiment inexistantes

Dans le meilleur des cas, une réorientation vers un autre centre d'hébergement est possible, avec la limite de la disponibilité de places dans d'autres structures du champ d'action géographique du SIAO 93. Les demandes initiées par les professionnels restent sans suite pour la plupart, faute de disponibilités.

Pour la totalité des personnes concernées, les délais de régularisation à la préfecture sont longs, dépassant les 3 ans pour ceux qui sont présents sur le territoire national depuis 10 ans et plus.

Le même constat de manque de possibilités de réorientation du SIAO 93 touche les 10% de résidents atteints d'un handicap moteur ou psychique. En plus des difficultés à réorienter ces personnes vers des structures adaptées à leurs besoins, notamment en matière de soins, les salariés ont la lourde responsabilité de pallier les carences d'accompagnement nécessaire. Notre structure n'ayant pas vocation à prendre en charge des personnes dont l'autonomie est réduite, nous ne disposons ni

du personnel ad hoc, ni d'une configuration de bâti adéquate. Avec une durée de séjour qui s'allonge, les personnes sont vieillissantes, accentuant l'écart entre les besoins de ces résidents et notre capacité d'apporter des réponses.

Pour autant, presque la moitié des résidents de notre CHU est active, dynamisée par 'l'incitation à l'action' de la part des professionnels.

10% des hébergés occupent un emploi salarié classique, c'est-à-dire déclaré, avec un contrat et des conditions de travail habituelles. Ces personnes, bien qu'elles ne puissent plus être considérées 'en situation d'urgence', ne disposent pas de la possibilité de sortir de l'hébergement. La cause principale étant un volume réduit d'heures de travail, avec un faible salaire en fin de mois.

Une autre catégorie de résidents, dans une proportion non négligeable de 16%, parmi les tranches d'âge les plus jeunes du CHU, qui nourrit des objectifs d'insertion plus évidents.

D'une part, les moins de trente ans qui occupent des emplois d'insertion, grâce aux partenariats établis avec des entreprises locales. A titre d'exemple, citons 'Label Gamelle' avec qui nous travaillons en totale confiance depuis plus de trois ans maintenant, et qui propose des CDDI à des jeunes gens qui disposent d'une autorisation de travail et d'une inscription à 'France travail'. Ainsi, sous forme de contrats renouvelables jusqu'à 18 mois, certains hébergés de notre CHU retrouvent des habitudes de travail, renforcent leurs compétences professionnelles et bénéficient d'un double accompagnement social et professionnel pour faciliter leur envol vers un emploi définitif et un logement plus autonome. En 2025, cela a été le cas pour 4% de 'nos' résidents.

L'année 2025 a également permis d'accompagner 3% des résidents les plus jeunes dans un parcours de formation, assorti de contrats de travail par alternance.

D'autre part, il y a les trentenaires qui souhaitent s'intégrer par tous les moyens possibles. Ceux qui ont fait le choix du bénévolat étaient près de 10% en 2025. Au-delà de maintenir une dynamique d'activité, le bénévolat permet d'obtenir des attestations auprès des associations auxquelles ils prêtent main-forte. Ce sont des engagements et des documents utiles pour démontrer la durée de présence en France dans le cadre de la constitution de leur dossier administratif à la préfecture. Une voie possible pour régulariser leur situation aux yeux de l'administration française. Ce sont

souvent ceux-là qui occupent aussi des emplois non déclarés et à fréquence irrégulière.

Une analyse quantitative et qualitative sur la période de présence du conseiller met en évidence la variété et l'intensité de l'activité.

Activité juridique du quatrième trimestre 2025	
Nombre de passages*	94
Nature des besoins	
Droit des étrangers	Titres de séjour Droit d'asile OQTF
Droit du travail	Gestion de litiges avec des employeurs Requêtes auprès du tribunal Demandes d'aide juridictionnelle
Droit de la famille	Protection de l'enfance Droit de visite des pères de famille
Autres domaines	Droit fiscal Droit pénal Droit du régime de retraite

* Le nombre de passages exprime la possibilité de suivis multiples pour un même individu

La durée moyenne d'un entretien est de 30 à 40 minutes, ajustée selon la complexité du dossier.

L'objectif des permanences régulières de garantir un accès au droit généraliste a été un succès. En effet, bien que les sollicitations concernent de façon prédominante le droit des étrangers, on a pu observer l'existence de nombreuses autres thématiques, démontrant la diversité des besoins.

Ce travail complexe s'inscrit dans une articulation de transversalité et de collaboration en interne, comme à l'extérieur.

Ainsi, le juriste opère en étroite collaboration avec les autres salariés, dont la médiatrice santé, les moniteurs-éducateurs, les accueillants sociaux et les veilleurs en cohérence de leur rôle de référent et de rattachement aux travailleurs sociaux du CHU, de sorte à garantir une prise en charge globale.

Avec les partenaires institutionnels, associatifs ou privés, la fin d'année s'est

caractérisée par l'orientation, la mobilisation ou la saisine de la préfecture, du Conseil des prud'hommes, du service inspection du travail de la Direccte, la police et la gendarmerie. Mais aussi en établissant des liens avec des avocats, la caisse de retraite, les hôpitaux.

En synthèse, rapidement la permanence s'est positionnée comme un service essentiel d'accès au droit, capable de traiter des dossiers complexes et de collaborer avec un large réseau de partenaires. Le pic d'activité confirme la pertinence de la mise en place de ce nouveau service.

Sur le champ de la santé somatique et psychique

2025 est particulière en comparaison des années précédentes sur la prise en charge de la santé des hébergés.

Les trois quarts de l'année se sont inscrits dans la continuité du travail mené avec nos partenaires, dont notamment PROSES, avec les pharmacies locales et le tissu infirmier de secteur.

Pour notre troisième année consécutive de collaboration avec un chargé de projet en prévention des risques de consommation de drogues (alcool, substances hallucinogènes, médicaments, etc...) de l'association PROSES, nous avons pu avancer sur plusieurs champs. A titre d'exemple,

L'ensemble des salariés a pu être formé lors de quatre sessions spécifiques.

Connaître les différentes drogues et leurs effets

Comprendre les conséquences induites d'une consommation régulière sur l'état de santé

Adopter l'attitude professionnelle adéquate face à une personne sous l'influence des diverses substances

Connaître et savoir faire appel aux partenaires spécialisés présents localement

Les quatre derniers mois de 2025 ont donné un 'coup d'accélérateur' à notre accompagnement à la santé. En effet, de nombreuses problématiques rencontrées par

nos publics s'élèvent en autant de barrières. Concrètement, les personnes accueillies au CHU présentent pour beaucoup des pathologies de santé mentale ou somatiques parfois non suivies, qui peuvent être cumulées avec un faible niveau de scolarisation, voire un analphabétisme pour certains, en plus de la barrière linguistique.

Le choix a donc été fait de recruter une médiatrice de santé qui intervient deux jours par semaine pour faire le lien avec les services de soins en cohérence des besoins des résidents. Son rôle va de l'installation d'une relation de confiance à l'accompagnement aux rendez-vous médicaux, en passant par l'information sur les droits et les dispositifs de santé.

Ainsi, au 31 décembre 2025, son action peut se traduire en quelques données clés :

Nature des actions menées entre septembre et décembre 2025	
Entretiens individuels	65
Accompagnement aux rendez-vous externes	6
Orientation auprès de partenaires santé	20
Constitution de dossier de droits à la santé	6
Mise en relation médicale	2
Suivi de parcours médicaux globaux	8
Mise à jour des situations de santé des résidents	90%

Les deux items qui se démarquent sont le nombre d'entretiens menés avec les hébergés et l'orientation auprès de praticiens externes au CHU.

Le premier témoigne de l'efficacité du travail réalisé et du besoin criant d'être accompagnés pour les résidents.

Sur ce point, et c'est un phénomène que l'on observe depuis mi-2025, le public orienté au CHU par le SIAO présente de plus en plus des situations de santé difficiles, sur le champ psychique ou psychiatrique comme sur le plan somatique avec des difficultés de mobilité. Il n'est donc pas surprenant de devoir faire appel de plus en plus à des partenaires externes.

Pour autant, les soins et accompagnements mis en place restent insuffisants pour une vie au quotidien au regard des situations dans lesquelles ces personnes se trouvent. Il s'agit d'une problématique qui se renforce avec le temps et qui pointe les limites des compétences des professionnels, qui ne sont pas formés à la prise en

charge de ces situations complexes et délicates, ne s'agissant pas des missions de notre CHU.

SUR LE CHAMP DE L'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE SOCIALE

C'est devenu désormais une pratique courante qui s'est encore développée en 2025, 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 avec une structure qui s'est renforcée par la nomination d'une responsable des animations, monitrice-éducatrice.

Son positionnement naturel à la mise en place de divers ateliers en 2024, l'a conduite à prendre en charge la tenue régulière d'activités.

Ainsi, 2025 se traduit par une régularité des animations et l'accueil d'ateliers proposés par nos partenaires, toujours dans une optique de réponses aux attentes et besoins identifiés dans les projets d'accompagnement personnalisés co-construits avec les hébergés.

Les ateliers Quizz'in ont lieu toutes les trois semaines. Il s'agit d'un temps de convivialité autour de la conception de plats simples et gourmands, comme des crêpes, des beignets sucrés et salés. L'objectif socio-éducatif est d'encourager l'apprentissage et le renforcement de la langue française. On commence par nommer des ustensiles de cuisine, des fruits et des légumes, pour aller progressivement vers des jeux de 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.

En synthèse, 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.

Chaque premier mercredi du mois, une équipe tournante de bénévoles du

réseau « La Cloche » se déplace pour animer des temps ludiques en lien avec les professionnels du Refuge. Les jeux stimulent les fonctions cognitives telles que la concentration, l'attention, la rapidité et la mémoire, mais renforcent aussi les liens sociaux et réunissent les personnes accueillies entre nouveaux et anciens. Le fait que ce ne sont pas toujours les mêmes bénévoles qui sont présents, dynamise les temps d'échanges et de découverte de l'autre.

Sur le champ du divertissement, des temps de « jeux » sont animés par les professionnels, principalement autour de parties de cartes, de dominos, de triomino et de dames. Ces contextes de rencontres détendues fluidifient la parole, favorise le 'vivre et rire ensemble' et ouvrent des conversations détachées des difficultés quotidiennes. Certains 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. L'amélioration pour 2026 consistera à investir dans davantage de jeux et de matériel.

Des « Soirées projection d'événements sportifs » animées par les professionnels du CHU sont maintenant devenues une pratique habituelle, qui mobilise nombre des résidents. C'est l'occasion de pronostics et de paris gratuits sur l'équipe qui va l'emporter. Ce sont les veilleurs qui sont garants de ces animations, qui se déroulent la plupart du temps dans le prolongement des temps de repas. Ces projections sont effectuées spontanément et aussi sur demande des hébergés. Ces temps sont à la fois des espaces de renforcement des liens entre hébergés et des moments de détente. Ils sont aussi l'occasion pour les professionnels d'approfondir leur connaissance des situations individuelles.

L'initiative en 2024 d'installer un système de tri sélectif des déchets par l'un des veilleurs, s'est davantage ancrée et développée en 2025. Un travail de prise de conscience de ce surplus de déchets a été entrepris en mettant l'accent sur la possibilité de chacun d'entre nous d'agir à son niveau. Cette action vient renforcer la responsabilisation individuelle en adoptant des comportements plus matures, avec une visualisation concrète de l'impact des agissements personnels. Ce qui donne aussi un rôle d'utilité générale à des hommes vus comme désocialisés. Les veilleurs peuvent ainsi interagir avec les hébergés et nourrir le contenu de l'accompagnement mis en place par les travailleurs sociaux, grâce à leur observation des comportements

des résidents.

L'initiative d'une « décoration participative » des murs de la salle commune portée par un moniteur-éducateur en 2024 n'a malheureusement pas conservé cette dynamique en 2025. L'affichage de messages positifs et encourageants, de proverbes et citations de diverses origines s'est perpétré sans atteindre l'objectif recherché d'une meilleure appropriation des lieux par les hébergés. Le renouvellement des messages de respect d'autrui et de prise de conscience de valeurs communes s'est peu à peu essouffé, sans réelle participation des résidents. L'enjeu en 2026 sera de partir sur de nouvelles bases, probablement sous forme d'ateliers afin de permettre une expression plus large des hébergés.

Dans la même veine, l'espace informatique installé en 2024, n'a pas révélé les effets escomptés d'utilisation en libre-service en 2025. Seuls quelques-uns, toujours les mêmes, utilisent le poste informatique. Cela s'explique par deux phénomènes principaux :

La plupart des utilisateurs d'ordinateur disposent de leur propre matériel

Ceux qui n'utilisent pas l'informatique ne sont pas à l'aise avec l'outil

Une conclusion en termes d'actions à mener pour nous sera d'animer de façon formelle cet espace, en interne et avec des partenaires, pour que 2026 marque un tournant dans les réponses que nous pouvons apporter aux besoins d'accès et de familiarisation avec l'outil informatique.

Un repas de fin d'année a été initié par l'équipe désireuse de prévoir un temps de convivialité. Les professionnels se sont organisés pour décider des modalités de mobilisation du plus grand nombre. Ainsi, un mouton et demi, des fruits, des boissons, une salade ont été achetés. Les professionnels se sont répartis les rôles et ont mobilisé les hébergés sous forme de deux groupes avec chacun son rôle. Le succès rencontré nous incite à renouveler l'opération en 2026.

Des projets et des sorties en partenariat

Renforcement des liens avec le réseau « La Cloche » avec lequel nous travaillons depuis presque 3 ans maintenant.

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, par 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

Notre politique d'intégration de jeunes stagiaires en formation d'éducatrices spécialisées multiplie les propositions d'actions dans le sens du renforcement de l'autonomie, la citoyenneté et la socialisation de certains hébergés spécifiquement ciblés en cohérence de leurs besoins définis dans leur PAP.

Le recrutement d'une médiatrice santé en 2025 a permis la mise en place d'actions d'information et de prévention en matière de santé. Ainsi des actions ponctuelles en lien avec des partenaires externes ont permis de :

sensibiliser les résidents sur les impacts somatiques selon les habitudes de consommation.

réaliser des campagnes de détection de certaines pathologies.

coordonner des actions de prise en charge du risque de tuberculose suite à la détection de deux cas au CHU, par l'ARS. Cette action de fond a mis en évidence la capacité de l'équipe à se coordonner et se mobiliser en un temps record avec un niveau pointu de collaboration partenariale.

Participer au passage du « bus santé » mis à disposition des plus démunis à l'initiative de l'ARS, l'AP-HP, l'association Aurore, le département de Seine-Saint-Denis et l'assistance publique.

Etablir des suivis ciblés avec le CMS Cornet.

LE RESEAU PARTENARIAL

Le travail de cette année est le résultat combiné du renforcement des compétences de l'équipe par le recrutement d'une médiatrice santé, d'un conseiller

juridique, par la montée en charge d'une pratique professionnelle des moniteurs-éducateurs fraîchement formés, par l'implication des professionnels, comme par 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, le CMS Cornet, la caisse de retraite, la préfecture, le conseil des prud'hommes, la Direccte, la police, la gendarmerie.

Nos partenaires associatifs et privés

PROSES, la Croix Rouge, le Secours Populaire, les restos du Cœur, GAIA Paris, La Cloche, Interlogement 93, Label Gamelle, la Banque alimentaire d'Île-de-France (BAPIF), la PASS (partenaire de santé), l'EMSP, le Bus santé, un réseau d'avocats.

Entreprises et commerçants

Les laboratoires Bagelstein, boulangeries du quartier, pharmacies locales

CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2026

Conclusion

Les partenariats existants se sont renforcés avec la ville de Pantin, La Cloche, PROSES, le Secours populaire et Label Gamelle.

Par contre, les présences de Cultures du Cœur se sont mises en veille sur l'année 2025, en partie dans le prolongement de la diminution de la disponibilité de l'intervenant bénévole qui intervenait précédemment, en partie faute d'avoir relancé les actions auprès de leur équipe. Les relations ont néanmoins été maintenues.

En interne, nos axes de progrès fixés début 2025 ont été suivis et ont donné le jour au recrutement d'une médiatrice santé pour remplir notre engagement d'effectuer un diagnostic santé à l'admission de tout nouvel hébergé.

Le renforcement des compétences globales de l'équipe a également fait partie de nos axes de travail, avec le déroulement de groupes d'analyse des pratiques professionnelles à fréquence régulière, réparties sur l'ensemble de l'année. Les divers recrutements dont nous avons parlé sont, en grande partie, également porteurs de cohésion d'équipe et de cohérence des accompagnements, avec notamment l'arrivée d'un juriste.

Les perspectives

Les besoins criants

Les besoins en cours de FLE 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 développement de l'autonomisation à l'utilisation de l'outil informatique.

L'accompagnement de la fin de la prise en charge pour une posture de prise en mains de leurs parcours personnel par les résidents, dont le développement d'une perspective après la solution temporaire de l'hébergement d'urgence.

Renforcer le travail avec les partenaires

Accueillir et se déplacer vers d'autres espaces en lien avec de nouveaux partenaires pour accentuer le travail en place de socialisation.

Renforcer les partenariats existants : Cultures du Cœur (CDC), PROSES, SIAO, Ville de Pantin avec la maison des associations,

En institutionnaliser de nouveaux : association Limbo, autres CHU et CHRS pour des projets communs et des possibilités de mouvement des hébergés, les associations à proximité dont les restos du cœur.

La Cloche : signer une convention et envisager une mobilisation des résidents du CHU qui peuvent prêter main forte à La Cloche.

Renforcer l'accès aux contrats d'insertion avec Label Gamelle, mais aussi d'autres partenaires possibles comme les jardins du cœur.

Difficultés à franchir

Affiner auprès du SIAO le profil des personnes que le CHU est en capacité d'accompagner, pour un maintien de la cohérence des séjours et du sens des missions imparties.

Renforcer en 2026 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, notamment en développant avec le SIAO les passerelles possibles avec d'autres lieux d'hébergement.

Trouver les articulations et mobilisations qui permettront de répondre à des questions de fond, qui aujourd'hui complexifient les missions attribuées au CHU :

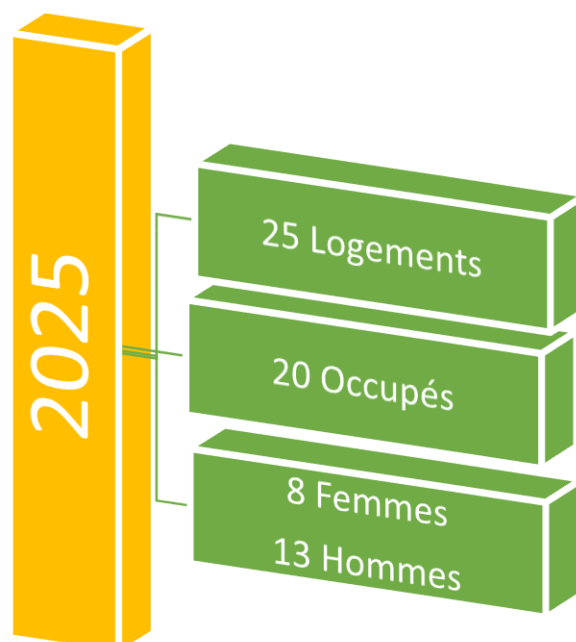
Les moyens à notre disposition pour libérer des places au CHU.

Les possibilités de mettre fin à des accompagnements qui n'en sont pas réellement.

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.



LA PENSION DE FAMILLE « CASA NOVA »



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 a 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

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 toujours au centre des débats.

Les résidents de la Pension de famille ont chacun leur logement et sont 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 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 le dossier du SIAO. Ce dossier est étudié par l'équipe de la Pension de famille et la personne 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 en invitant 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 maximums. Les 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 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 d'entrée ainsi qu'un inventaire. Ils doivent également régler un dépôt de garantie qui se fait, pour la plupart du temps, par la demande du FSL (fonds de solidarité pour le logement) auprès de la CAF, via l'intermédiaire d'un travailleur social, et 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 tout lieu d'accueil, il s'impose des règlements, le savoir-vivre ensemble et de ce fait nous essayons de faire de cet endroit un endroit d'écoute, d'échange de réflexion pour que les résidents soient acteurs et protagonistes des actions réalisées à la pension en prenant en compte leurs avis dans la mesure du possible.

L'ÉQUIPE DE LA PENSION DE FAMILLE

L'équipe professionnelle ayant accompagné les résidents a varié durant l'année. Plusieurs travailleuses sociales employées et intérimaires se sont alternées. L'équipe a également été modifiée par le changement de la cheffe de service et l'arrivée d'une médiatrice santé. Le veilleur de nuit et l'agent d'entretien ont quant à eux été présents sur toute l'année constituant des repères importants pour les résidents.

LES RESSOURCES DE LA STRUCTURE

Le budget de l'établissement est de 308 907€ dont 63% sont constitués de la subvention versée par la DRIHL et 37% des redevances payées par les résidents.

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

Au 31/12/2025, 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 Pension de famille accueille 21 résidents, au sein des 25 logements dont 12 sont présents depuis son ouverture.

Au 31/12/2025, 20 logements de la Pension de famille étaient occupés.

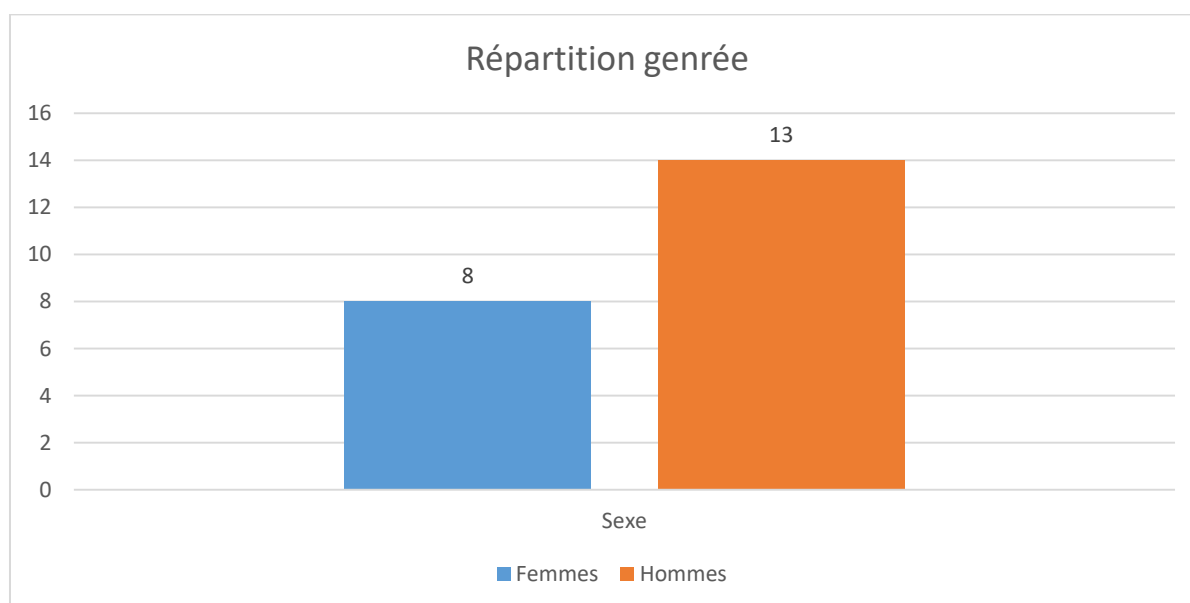
Courant 2025, nous avons enregistré le départ d'un résident ayant eu une proposition de logement social.

Par ailleurs, faute de candidatures pour couple, deux des trois logements de type T1 bis réservés aux couples est actuellement attribué à des personnes isolées.

Caractéristiques socio-économiques et professionnelles

Au sein de la Pension de famille, la moyenne d'âge est de 53 ans. La plus jeune résidente a 26 ans et le résident le plus âgé a 71 ans.

Nous comptons 8 femmes et 13 hommes.

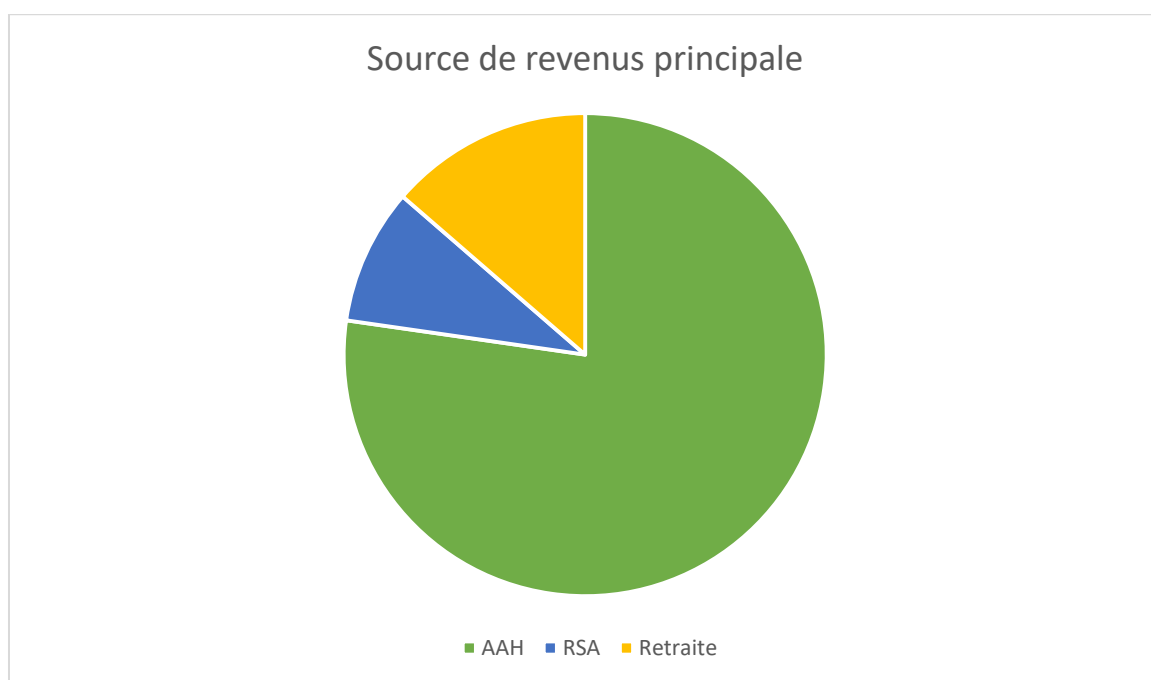


Parmi les résidents :

- 3 retraités
- 2 Salariés
- 5 bénéficiaires du RSA
- 11 personnes perçoivent l'AAH dont :
 - ➔ 7 comme unique ressource
 - ➔ 4 en cumul d'un revenu salarié

Pour rappel, en 2024, le montant forfaitaire mensuel du revenu de solidarité active (RSA) était fixé à 635,71 € et le montant maximum de l'AAH (allocation aux adultes handicapés) à taux plein était de **1 016,05 € par mois pour une personne seule**.

Données 2025 :



Trois personnes ont une activité salariée donc cumulent leur salaire, l'AAH et la prime d'activité. Deux d'entre elles sont en CDI temps plein en ESAT suite à une orientation de la MDPH et une 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. En cela, 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 à la vie en communauté dans les espaces partagés.

Dans le premier cas, 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 pour 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 à domicile mensuelles sont organisées pour 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 permettent, lorsqu'il en est question, de détecter des problèmes techniques dans le logement.

Ces moments de rencontres dans leurs environnements 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 avaient permis la mise en place d'accompagnement spécifique en fonction des besoins identifiés, comme des aide-ménagères pour une résidente, des aides à domicile via une PCH pour un résident. Ces différentes interventions se sont pérennisées en 2025. Les visites ont également permis aux résidents de nous informer de la présence de nuisibles dans leurs logements et de mettre en place des opérations de traitement pour y remédier.

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 terminant au plus tard à 1h30) tend à garantir un espace de vie sécurisé. Sa double présence 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, ainsi que de veiller aux bonnes relations entre voisinage. Sa présence sur certains week-ends et jours fériés permet également une vigilance quant aux nuisances nocturnes.

Aussi, l'entretien des lieux constituant la base du vivre-ensemble, un souci particulier est porté à celui-ci. Le rôle de l'agente d'entretien est primordial sur ce point 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. L'agente d'entretien est donc bien plus que cela car elle participe pleinement au travail éducatif et à l'animation de moments collectifs comme des repas.

Le soin accordé aux espaces communs passe également par leur appropriation et c'est ainsi que des ateliers de cuisine ont lieu pour apprendre aux résidents à utiliser le four et les différents équipements de la cuisine commune. Des coloriages ainsi que des feutres et des crayons de couleur ont également été mis à leur disposition dans la salle commune pour leur proposer de se l'approprier à travers une activité favorisant la détente. L'équipe renouvelle fréquemment les tableaux d'affichage de chaque étage 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.

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 se fait lors de rendez-vous individuels entre la travailleuse sociale et le résident.

La présence des travailleuses sociales à ce niveau-là est primordiale 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 pour s'assurer qu'ils soient en mesure de comprendre et faire valoir leurs droits.

L'équipe s'est chargée en 2025 de continuer la dématérialisation des dossiers administratifs des résidents afin de fluidifier les différentes actions comme notamment les renouvellements de dossiers (CSS, MDPH, Solidarité transports, documents d'identité etc...).

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

La difficulté de cette année a résidé dans le manque de stabilité de l'équipe. Néanmoins avec le relais déjà installé, les résidents ont pu être accompagnés par des partenaires extérieurs. Ce travail d'orientation est crucial pour permettre aux résidents d'acquérir une autonomie qui leur permettra à terme d'intégrer un logement de droit commun tout en gardant un soutien social et administratif si nécessaire.

La santé, un axe de travail prioritaire

La plupart des résidents rencontrent des problématiques de santé psychologique et somatique. Une grande partie est accompagnée par le CMP de Pantin et d'autres par des professionnels libéraux. Par ailleurs, l'équipe de la pension est en lien avec les professionnels et professionnelles du CMP afin de s'assurer que le suivi est régulier et adéquat.

Néanmoins certains résidents se retrouvent encore actuellement éloignés du soin et des structures de droits communs. Le travail de la médiatrice santé arrivée en septembre est alors crucial pour les orienter vers des professionnels de santé en fonction de leurs besoins et les aider à comprendre leur traitement et la nécessité de le suivre et de le maintenir afin d'éviter les crises liées à la rupture de soin.

L'ouverture socio-culturelle, une activité à développer

Plusieurs activités et temps partagés sont proposés aux résidents. De manière hebdomadaire des petits déjeuners ont eu lieu tous les mercredis. C'est l'occasion de mettre à contribution les résidents afin qu'ils puissent s'approprier ce moment et cet espace notamment en préparant le café ou en débarrassant leurs couverts. Ces moments sont aussi l'occasion d'échanges entre les résidents, cela leur permettant de mieux se connaître.

Durant l'été, des ateliers de pâtisseries ont également pu être instaurés les jeudis où l'équipe finissait plus tard pour atteindre le plus grand nombre. L'objectif de cet atelier était de permettre aux résidents de s'approprier les équipements de la cuisine commune et d'apprendre des recettes simples qu'ils pourraient réaliser en autonomie après chez eux ou dans la cuisine commune. De plus, ces ateliers ont débouché sur des goûters qui étaient des moments conviviaux permettant de créer du lien entre eux mais également entre les résidents et l'équipe de la pension de famille.

Ces ateliers ont ensuite été remplacés par des repas. Ces moments avaient les mêmes objectifs que l'atelier pâtisserie et permettaient également une mobilisation plus importante des résidents qui sont davantage intéressés par un repas complet que par un goûter. D'autres repas ont également été proposés une fois par mois. Ces repas ont été l'occasion de mobiliser un grand nombre de résidents qui d'habitude ne fréquentent pas les espaces communs et de susciter encore plus de rencontres et

d'échanges.

Des sorties ont été organisées notamment en novembre avec un repas au Refettorio en petit groupe. Ce restaurant gastronomique et social propose des repas gastronomiques à des personnes en situation de précarité.

En décembre, le Noël solidaire de la ville de Pantin a eu lieu comme en 2024 et nous avons pu, de nouveau, nous y rendre avec certains résidents. Cette soirée a été l'occasion pour eux de voir un spectacle, de danser, en bref de profiter d'un moment convivial même si le niveau sonore élevé a pu être un frein pour certains d'entre eux qui sont partis plus tôt que les autres.

MISE EN PLACE DE PARTENARIAT

Des partenariats avec des associations extérieures ont également permis la mise en place d'ateliers. Notamment la venue de l'association La Cloche qui a permis de donner lieu à une activité BD, dont les planches ornent désormais les murs de la salle commune. Mais les intervenants et intervenantes proposent également des temps d'échanges ou ramment des jeux de cartes et proposent aux personnes présentes de partager un temps de jeu.

D'autres partenariats ont également été renoués notamment avec les Restos du cœur afin de proposer des orientations aux résidents ayant besoin d'une aide alimentaire. En effet, bien que la Pension propose des logements à bas loyers, certains résidents font quand même face à des difficultés financières et budgétaires. Les restos du cœur leur permettent ainsi de bénéficier d'un colis alimentaire par semaine qu'ils peuvent récupérer le jeudi et le vendredi.

Une prise de contact a également eu lieu avec la Maison des femmes de Pantin, face au constat que de nombreuses femmes accueillies au sein de la pension nécessitaient une prise en charge en psycho-traumatisme du fait de leurs vécus. En effet, la Maison des femmes proposent de nombreux ateliers mais également une aide juridique et une orientation vers des structures spécialisées en psycho trauma.

Une prise de contact a également été effectuée avec l'association Cultures du cœur 93 afin de proposer aux résidents qui le désireraient des sorties en Seine-Saint-Denis

et à Paris. Ce partenariat est intéressant car il permettrait une plus grande ouverture sur l'extérieur pour nos résidents.

Sur le plan de l'insertion professionnelle, une mise en contact a été effectuée avec le dispositif Trouve Ta Voie de la Croix-Rouge qui propose un accompagnement à la recherche d'emploi. Ce dispositif propose des ateliers permettant un accompagnement global pour lever les freins à l'emploi (cours de français, informatique, création de CV, confiance en soi etc...) ainsi qu'un accompagnement par une conseillère socio-professionnelle. Ce dispositif est intéressant pour les résidents de la PF car il leur permettrait de faire un premier pas vers l'insertion professionnelle en bénéficiant d'un cadre structurant avec des horaires et des contraintes avant d'exercer une activité professionnelle.

Des orientations vers des structures d'insertion ont également eu lieu notamment l'orientation d'un résident au sein de l'entreprise Carton Plein avec laquelle il a un contrat d'un an.

Enfin, durant toute l'année, l'équipe a pu bénéficier des formations d'Interlogement 93 notamment pour prendre en main et comprendre la plateforme SIAO son fonctionnement et les différentes structures en jeu. De plus, certains ont pu participer à la journée organisée à l'occasion des 35 ans d'interlogement 93. Cette journée a été un temps d'échanges et de rencontres des différents partenaires mais également de réflexion sur les structures et l'accompagnement proposés.

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 2026, nous avons réfléchi collectivement à des pistes d'amélioration pour l'avenir de la Pension de famille :

- Assurer une stabilité d'équipe pour accompagner au mieux les résidents dans leur démarches administratives et permettre un lien suffisamment sécurisé et contenant.
- Effectuer une mise en relation avec d'autres pensions de famille, en organisant des rencontres et événements entre résidents et des temps d'échange entre professionnels.
- Favoriser et renforcer le travail en partenariat.
- Consolider les temps collectifs pour favoriser le lien entre les résidents et l'équipe de la Pension de Famille.
- Impulser des projets à destination des résidents en concertation avec ces derniers.