



PROJET D'ETABLISSEMENT DU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE

2016
2021

CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE
11, rue Malesherbes – 87000 LIMOGES
Tél. 05 55 10 32 95 – Fax 05 55 10 32 99

PARTIE 1 :	5
L’HISTORIQUE, LE CADRE REGLEMENTAIRE ET LA DESCRIPTION DU PÔLE INSERTION LOGEMENT	5
I. BREF HISTORIQUE DU PÔLE INSERTION LOGEMENT	5
II. LE CADRE REGLEMENTAIRE DU PÔLE INSERTION LOGEMENT	6
1. Le Centre d’Hébergement et de Réinsertion Sociale	6
2. Les logements sous convention ALT	7
3. La sous-location à bail glissant.....	7
III. COMPOSITION ET DESCRIPTION GENERALE DU PÔLE INSERTION LOGEMENT	7
1. Le Centre d’Hébergement et de Réinsertion Sociale	7
2. Les logements sous convention ALT du pôle insertion logement.....	8
3. La sous-location à bail glissant.....	8
4. Les mesures d’Accompagnement Social Lié au Logement	8
PARTIE 2 :	10
LE PERIMETRE DE L’INTERVENTION DE L’ETABLISSEMENT DEFINI PAR LE PROJET STRATEGIQUE GLOBAL DE L’ARSL	10
I. LA POLITIQUE DU LOGEMENT D’ABORD	10
II. LE SIAO ET SA DECLINAISON EN TERMES DE STRATEGIE ASSOCIATIVE GLOBALE : PROJET STRATEGIQUE GLOBAL	11
III. LE CHANGEMENT ET SES CONSEQUENCES DANS LE FONCTIONNEMENT GLOBAL DE L’ASSOCIATION	13
1. Passer d’une pratique de réseau à une pratique de système centrée sur le parcours de l’usager et sa progression	13
2. Graduer l’offre pour prendre en compte la singularité et la progression de chaque usager	14
3. Les parcours de base balisant les parcours possibles de l’usager et la place des établissements	15
4. Le modèle résidentiel pour favoriser la citoyenneté tout au long des parcours	16
PARTIE 3 :	17
LE PROJET DU PÔLE INSERTION LOGEMENT/CHRS AUGUSTIN GARTEMPE	17
I. LES ORIENTATIONS SPECIFIQUES	17
1. Le projet d’accompagnement personnalisé	17
2. La conduite du projet d’accompagnement par les référents institutionnels	18

II.	LES DIFFERENTS PARCOURS PORTES PAR LE POLE INSERTION LOGEMENT	18
1.	Les places d'hébergement sur site du CHRS : une modalité d'accueil marquée par sa dimension socialisante.....	18
a.	Le caractère sécurisant du site	18
b.	La fonction socialisante des lieux	19
c.	Le caractère structurant des lieux	19
d.	Le comité des résidents	19
1.1	Les places de stabilisation (séquence « adaptation 2 » des parcours).....	20
a.	Les problématiques des usagers concernés	20
1.2	Les places d'insertion sur site (séquence « adaptation 1 » des parcours)	21
a.	Les problématiques des usagers concernés	21
b.	La nature de l'accompagnement réalisé.....	22
c.	Le partenariat mobilisé dans le cadre de l'hébergement sur site.....	24
d.	Les parcours possibles de sortie de l'hébergement sur site	24
2.	Les logements hors site - encadrés et accompagnés du CHRS, un type de réponse marqué par son potentiel d'insertion (séquences « insertion 2 et 1 » des parcours)	24
a.	Les problématiques des usagers concernés	25
b.	La nature de l'accompagnement réalisé.....	26
c.	Les parcours possibles de sortie du logement encadré	28
d.	L'évaluation d'une certaine capacité à accéder au logement autonome.....	28
e.	Les parcours possibles de sortie du logement accompagné	29
f.	Le partenariat à mobiliser dans le cadre des logements du parc diffus	29
3.	L'offre de logement temporaire au sein du pôle insertion logement (séquences « insertion 2 et 1 » des parcours).....	30
a.	Les logements conventionnés ALT (séquence « insertion 2 » des parcours)	30
b.	La sous-location à bail glissant (séquence « insertion 1 » des parcours)	30
c.	Les mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement ASLL	31
PARTIE 4 :		32
L'ANCRAGE DES ACTIVITES DU POLE INSERTION LOGEMENT ET DU CHRS DANS LE TERRITOIRE		32
I.	La collaboration du pôle insertion logement	32
1.	Le partenariat	32
a.	Le partenariat stratégique ou de décision.....	32
b.	Le partenariat opérationnel.....	33

c.	Le partenariat formalisé.....	34
2.	Le réseau.....	35
a.	Des acteurs identifiés dans un réseau externe.....	35
b.	Des acteurs internes à l'association.....	36
II.	Les modalités de collaboration entre les référents institutionnels du pôle insertion logement et les acteurs du réseau	36
PARTIE 5 :		37
LE FONCTIONNEMENT DU PÔLE INSERTION LOGEMENT		37
I.	LA CONSTITUTION DE L'EQUIPE DU PÔLE INSERTION LOGEMENT	37
II.	LA REGULATION DE L'ACTIVITE DU POLE INSERTION LOGEMENT	37
III.	L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL AU SEIN DU POLE INSERTION LOGEMENT ET LE SENS DE L'ACTION	38
1.	Principes généraux	38
2.	Principes d'action	38
3.	Les outils à privilégier.....	39
PARTIE 6 :		41
LE PROJET D'ETABLISSEMENT DU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE OU L'OBLIGATION D'INTERROGER CERTAINES PROBLEMATIQUES		41
I.	INTERROGER LES NOTIONS D'INSERTION ET DE PROJET	41
II.	LES PERSONNES EN SITUATION DE PRECARITE OU LES RISQUES D'INVALIDATION ET DE DEPENDANCE	42
III.	DES « PUBLICS » SPECIFIQUES	42
1.	Les personnes issues des flux migratoires récents.....	42
2.	Les personnes victimes de violences conjugales.....	43
3.	Les jeunes en grande difficulté	44
PARTIE 7 : LES FICHES ACTIONS		46

PARTIE 1 :
L'HISTORIQUE, LE CADRE REGLEMENTAIRE ET LA DESCRIPTION DU PÔLE INSERTION
LOGEMENT

I. BREF HISTORIQUE DU PÔLE INSERTION LOGEMENT

- Le 02 septembre 1952, Francis MARIE, journaliste au courrier de Limoges, écrit un long article intitulé « *ce que nous ne voulons plus voir à Limoges* », dans lequel il décrit le centre d'accueil de la rue Séverine « *au beau milieu de la cité des coutures [...] bouge immonde où la vermine pullule, où des hommes vivent* ». Il s'agit de deux baraquements en bois, deux pièces, vingt-deux lits, des paillasses éventrées... Des hommes « *que les hasards de la vie, de déchéance en déchéance, ont conduit à ce bouge, des hommes qui ne trouvent pas de travail parce que justement ils ont pour domicile le centre d'accueil de la rue Séverine* ».
- En 1961, après maintes rencontres et réunions, un groupe de travail comprenant divers acteurs locaux est constitué.
- Le 01 janvier 1966, le centre d'accueil, ancêtre du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) Augustin Gartempe, ouvre ses portes.
- En 1991, le service d'Accès au Logement et d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) est créé. Cette même année voit naître le service de sous-location à bail glissant.
- L'année 1993, signe la réhabilitation du foyer des Augustins, à travers la cession d'une parcelle de terrain par la mairie de Limoges, dans le cadre d'un bail emphytéotique propice à la construction du siège social de l'association et du futur foyer.
- En 1997, le foyer des Augustins et la résidence la Gartempe, créée en 1982 par l'association pour accueillir des femmes, fusionnent pour devenir le CHRS Augustin Gartempe. En 1999, l'association s'enrichit de 50 places d'hébergement dans le cadre de l'Allocation Logement Temporaire (ALT).
- Le CHRS Augustin Gartempe poursuit quant à lui son développement dans le cadre de la politique de ré humanisation des places d'hébergement lancée par l'Etat à partir de 2008. Elle se concrétisera par la réorganisation du site, la création d'un ascenseur et l'aménagement des locaux. Aujourd'hui, le CHRS dispose d'une capacité de 112 places, réparties sur plusieurs dispositifs (dont 10 dévolues à l'hébergement d'urgence et gérées par le pôle urgence de l'ARSL).

Ainsi, depuis plus de cinquante ans, l'association s'est très largement étoffée, elle a su s'adapter, prendre la mesure des nouvelles exigences législatives et réglementaires, intégrer les changements sur son territoire, consolider ses compétences, asseoir sa légitimité et sa crédibilité auprès des partenaires.

Cette évolution s'affirme pleinement lorsqu'elle décide de mettre en œuvre une organisation basée sur la mise en cohérence des différents établissements et services. L'ancienne organisation basée sur une juxtaposition d'établissements et de services, essentiellement liée à l'histoire de l'association a laissé la place depuis fin 2011 à une nouvelle gouvernance axée sur une logique de pôles plus en cohérence avec les évolutions territoriales et la politique du logement d'abord :

- **Un pôle urgence** : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO), 115, équipe de travail social de rue, service de domiciliation, espace prévention santé ;
- **Un pôle insertion logement** ;
- **Un pôle intégration** : des places d'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA), un Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA).

Le pôle insertion logement articule un ensemble de réponses qui vont des places de stabilisation au logement autonome. Il se compose comme suit :

Types de places	Nombre de places
Stabilisation sur site	8 (et plus 10 places pour le public « jeunes en grande difficulté »)
Insertion sur site	23
Insertion en diffus	71
Logements ALT	23 logements
Sous-location à bail glissant	35 logements
Mesures ASLL	-

II. LE CADRE REGLEMENTAIRE DU PÔLE INSERTION LOGEMENT

1. Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

- **Décret n° 54-883 du 2 septembre 1954** modifié portant règlement d'administration publique pour l'application de l'ensemble des dispositions du décret du 29 novembre 1953 relatif à la réforme des lois d'assistance, notamment l'article 46 et suivant.
- **Loi n° 75-535 du 30 juin 1975** modifiée, relative aux institutions sociales et médico-sociales.
- **Décret n° 76-526 du 15 juin 1976** étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et relatif aux centres d'hébergement et de réadaptation sociale.
- **Circulaire ministérielle n° 91-19 du 14 mai 1991** relative aux missions des CHRS.
- **Circulaire n° 96-753 du 17 décembre 1996** du Ministère du travail et des affaires sociales. Les CHRS doivent mettre à disposition des jeunes qui vivent hors de leur famille un ensemble d'installations matérielles pour leur hébergement et leur restauration ainsi que des moyens leur permettant, directement ou indirectement leur insertion dans la vie sociale. Ils ont pour mission de favoriser la socialisation des jeunes par l'habitat et par différentes formes d'incitation et d'actions dans les domaines de la vie quotidienne, mobilité, emploi, formation loisir, culture.
- **Loi du 29 juillet 1998, relative à la lutte contre les exclusions.** Cette loi vient affiner les conditions d'accueil et insiste sur la notion de maintien de l'unité familiale. Elle traduit la volonté publique d'articuler ses actions autour de quatre orientations : garantir l'accès aux droits fondamentaux, prévenir les exclusions, répondre efficacement aux situations d'urgence, mieux réagir contre les exclusions.
- **Décret n° 2001-576 du 3 juillet 2001.** Il définit la nature et les conditions de mise en œuvre des missions assurées par les CHRS.
- **Loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale.** Cette loi s'articule autour de quatre orientations :
 - l'affirmation et la promotion des droits des bénéficiaires et de leur entourage, avec la mise en place d'un certain nombre d'outils,
 - élargissement des missions,
 - amélioration des procédures techniques de pilotage,
 - procédure d'évaluation.
- **Circulaire n° 2002-388 du 11 juillet 2002 relative à la participation financière des personnes accueillies.** Fixe le principe de la participation financière pour les personnes accueillies en CHRS.

- **Loi du 5 mars 2007.** Loi instituant le Droit au Logement Opposable (DALO) portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale. Reprend et renforce les décisions gouvernementales du PARSA. Mise en œuvre du principe de continuité de la prise en charge.
- **Loi du 25 mars 2009.** Loi de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion. Réaffirme la veille sociale et donne une nouvelle définition de l'hébergement d'urgence.
- **Stratégie nationale de prise en charge des personnes sans abri ou mal logées 2009 – 2012.** Appelée la politique de « Refondation », elle est construite en 20 points et affirme plusieurs principes nouveaux comme la création des SIAO, ou la priorité au Logement d'abord.
- **Circulaire du 16 juillet 2010** relative au référentiel national des prestations du secteur AHI. Précise le cadre général et les objectifs poursuivis qui consistent à optimiser la qualité des prestations proposées aux personnes prises en charge tout en maîtrisant les dépenses.
- **Circulaire du 3 mars 2011 relative à la contractualisation.** L'Etat, dans le cadre de la campagne budgétaire 2011, fixe un nouveau cadre de fonctionnement avec les structures qui consiste à mener un dialogue de gestion et le formaliser par un contrat dans lequel figurent des objectifs conjointement choisis.
- **Circulaire du 13 janvier 2012 relative à la mise en œuvre du logement d'abord.** Indique précisément aux Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS) les modalités de mise en œuvre et les objectifs prioritaires, entre autre réduire le nombre de places en collectif au profit du logement.

2. Les logements sous convention ALT

- Articles L. 851-1 à L. 851-4, R. 851-1 à R. 851-7, R. 852-1 à R. 852-3 du titre 5 du Code de la sécurité sociale,
- Arrêté du 28 mai 2004 sur la revalorisation des aides au logement (art. 6),
- Circulaire n° 2003-72 UHC/IUH1 du 5 décembre 2003,
- Circulaire DSS/PFL/93/31 du 19 mars 1993, modifiée par les circulaires DSS/PFL/94/90 du 12 décembre 1994 et DHC/HA n°98-12 du 22 janvier 1998.

3. La sous-location à bail glissant

- La Loi du 31 mai 1990 crée la sous-location.
- La loi du 29 juillet 1998 consolide le statut du sous-locataire des logements conventionnés.

III. COMPOSITION ET DESCRIPTION GENERALE DU PÔLE INSERTION LOGEMENT

1. Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

Le CHRS assure des missions d'hébergement et d'accompagnement à la réinsertion sociale de toute personne, âgée de 18 à 60 ans, relevant de l'aide sociale à l'hébergement, en incluant un dispositif de lutte contre les violences conjugales et/ou intrafamiliales. Il s'agit de personne seule, avec enfant de plus de 3 ans, en couple avec ou sans enfant et qui présente :

- une insuffisance des conditions matérielles et sociales leur permettant de vivre de façon autonome ou d'accéder à une autre forme d'hébergement,
- une régularité par rapport au droit au séjour sur le territoire national,
- une volonté de s'inscrire dans une démarche de projet,
- une demande d'aide et d'accompagnement qui doit dépasser le simple besoin d'hébergement.

Conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), l'établissement assure :

- **L'hébergement**, qui permet de mettre en œuvre un projet d'insertion, selon une temporalité variable, grâce à un accompagnement social indissociable de l'hébergement. La durée de l'hébergement est personnalisée, dans le sens où elle s'appuie sur l'évolution de chaque situation et du rythme de chacun. Elle reste cependant nécessairement conditionnée au respect des termes du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement.
- **L'accompagnement social**. Le CHRS accompagne les personnes dans la résolution de certaines de leurs difficultés et dans l'établissement ou le rétablissement de leurs droits sociaux. L'établissement a fait le choix de mettre en place le système de la double référence dans le cadre des accompagnements. Celle-ci permet de confronter les subjectivités et d'éviter de s'enfermer dans ses propres représentations. Cette modalité permet également à la personne de privilégier l'un ou l'autre des référents institutionnels, suivant la sensibilité, le sexe, le thème abordé etc.

Les locaux du CHRS sont situés au 11, rue Malesherbes (partie administrative et bureaux) et au 9, rue Saint Augustin (partie hébergement sur site) à Limoges. Situé à 400 m de la gare SNCF, il est desservi par le réseau des bus urbains. La proximité du centre ville et de tous les commerces et services est un atout propice à la réalisation de toutes les démarches de la vie courante. L'établissement occupe un bâtiment de 3 étages, à l'intérieur duquel se trouvent les appartements (studios et T2), équipés d'une salle de bains indépendante et d'une kitchenette.

Le 1^{er} et le 3^{ème} étage accueillent également des espaces spécifiques dédiés au dispositif de lutte contre les violences conjugales. Le rez-de-chaussée est dévolu à l'espace accueil et secrétariat, aux bureaux d'entretien et aux locaux à usage professionnel. Le sous-sol de la structure accueille entre autres un espace buanderie, ouvert aux personnes hébergées.

La capacité de l'établissement est de **102 places**, qui se répartissent en 94 places d'insertion et 8 places de stabilisation.

- **L'hébergement sur site** : les appartements sont répartis sur les 3 étages et constituent la section hébergement sur site.
- **Les logements en diffus** : l'établissement dispose également de logements en diffus allant du studio au T6, répartis sur différents secteurs géographiques de la ville. Ces logements sont mis à disposition des personnes en situation de relative autonomie ou du moins disposant d'une certaine capacité à occuper un logement.

2. Les logements sous convention ALT du pôle insertion logement

Cette offre de logement est une étape intermédiaire vers le logement autonome. Elle est mobilisée pour des ménages sans perspectives d'accès immédiat au logement en raison de facteurs externes (ressources insuffisantes, titre de séjour précaire...), mais ne nécessitant pas d'accompagnement social important. La durée de séjour doit donc être la plus courte possible. Elle est limitée à **6 mois**.

Au sein du pôle insertion logement, 23 logements équipés sont conventionnés au titre de cette allocation, dont 6 en résidence sociale.

3. La sous-location à bail glissant

La sous-location à bail glissant se présente comme un outil pédagogique qui s'articule autour de deux axes :

- la sécurisation des relations bailleur / locataire puisque le risque est supporté par l'ARSL,
- un travail d'apprentissage des droits et des obligations du locataire.

Au sein du pôle insertion logement, la gestion de **35 logements** est assurée par un agent de médiation locative.

4. Les mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement

L'accès au logement autonome peut s'accompagner pour certaines personnes d'un soutien temporaire visant à vérifier, sécuriser, ou développer certains aspects. Ces mesures sont mobilisées à toutes les étapes du parcours des personnes, à savoir :

- lors de leur relogement en sortie du CHRS,
- dans le cadre des logements sous convention ALT, afin de faciliter l'accès à un logement autonome,

- dans le cadre des logements en sous-location à bail glissant, afin de donner plus rapidement aux personnes les moyens nécessaires à l'appropriation de leur nouveau statut.

PARTIE 2 : LE PERIMETRE DE L'INTERVENTION DE L'ETABLISSEMENT DEFINI PAR LE PROJET STRATEGIQUE GLOBAL DE L'ARSL

I. LA POLITIQUE DU LOGEMENT D'ABORD

En 2005, le référentiel national du dispositif « Accueil – Hébergement – Insertion » (AHI), le définissait comme suit : « *le dispositif AHI a pour double finalité d'être un filet de protection et d'offrir aux personnes en grande difficulté sociale, une aide globale pour leur permettre de se réinsérer* ».

En 2009, a eu lieu la refondation de la politique d'hébergement et d'accès au logement qui aboutit à la mise en place de la stratégie nationale de prise en charge des personnes sans abri ou mal logées. Cette stratégie crée un véritable service public de l'hébergement et de l'accès au logement, et apporte, par conséquent, certaines modifications dans la définition de l'AHI.

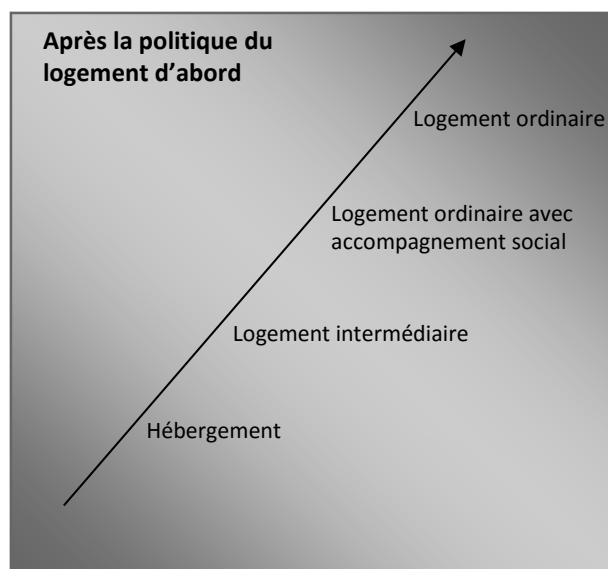
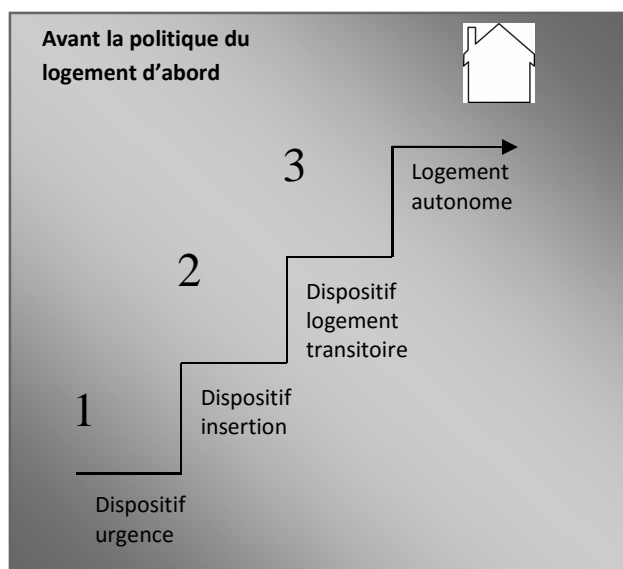
Il s'agit, en effet, d'un dispositif « destiné aux personnes en grande difficulté sociale nécessitant une aide globale pour leur permettre d'accéder au logement et de retrouver leur autonomie. Il s'inscrit dans un service public de l'hébergement et d'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées visant à garantir à toute personne concernée des prestations adaptées à ses besoins pour lui permettre d'accéder dans le meilleur délai à un logement de droit commun »¹.

L'accent est mis sur plusieurs points, à savoir² :

- la priorité au droit commun
- l'inconditionnalité de l'accueil
- le caractère global de la prise en charge
- la neutralité
- les principes de tout service public :
 - o l'adaptation des prestations à la demande sociale
 - o la continuité de la prise en charge
 - o l'égalité devant le service
- le principe du « logement d'abord »³

Ce dernier principe modifie profondément la logique de l'AHI jusqu'alors mise en œuvre. En effet, la politique du « logement d'abord » s'appuie sur la volonté d'apporter une solution durable et efficace aux personnes en grande difficulté sociale.

Le logement d'abord consiste à ne plus considérer le logement comme le point d'arrivée, la dernière étape du parcours de l'usager, il s'agit de favoriser l'accès direct à un logement pérenne et adapté lorsque cela est possible, et avec un accompagnement social lorsque nécessaire. Le logement ordinaire ou intermédiaire est favorisé par l'hébergement. L'AHI devient transitoire et pas systématique dans le parcours de la personne.



¹ Référentiel national des prestations du dispositif « Accueil-Hébergement-Insertion », juin 2011, DiHAL, DHUP, DGCS.

² Circulaire n°DGCS/1A/2010/271 du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion.

³ Circulaire n°CABINET/2012/04 du 13 janvier 2012 relative à la mise en œuvre opérationnelle du logement d'abord

Pour permettre la mise en œuvre effective de la politique du logement d’abord sur les territoires, et toujours dans l’objectif d’un véritable service public, les Services Intégrés d’Accueil et d’Orientation (SIAO) sont institués.

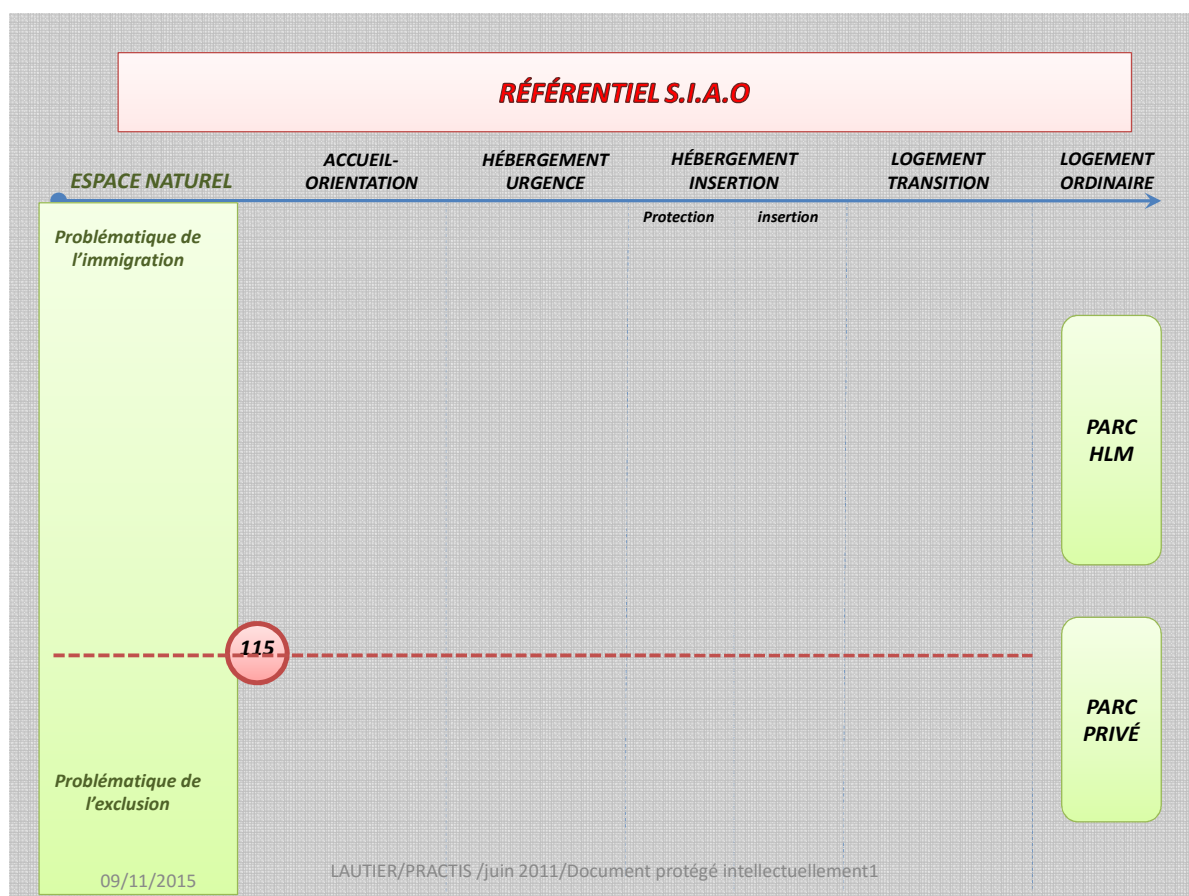
II. LE SIAO ET SA DECLINAISON EN TERMES DE STRATEGIE ASSOCIATIVE GLOBALE : PROJET STRATEGIQUE GLOBAL

Le SIAO constitue un « dispositif de veille sociale chargé d’accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu’appelle leur état ».

Mis en place dans chaque département, ses missions se déclinent alors en quatre axes principaux:

- **l’orientation** adaptée des personnes, par une connaissance complète du parc d’hébergement et de logement transitoire et de l’ensemble des demandes de prise en charge,
- **la coordination** des acteurs locaux du secteur, par la mise en place d’une collaboration et/ou de partenariats entre les SIAO et ces acteurs,
- **la continuité** de la prise en charge, par l’existence de référents personnels, référents parcours, permettant d’éviter les ruptures de prise en charge et la multiplicité des interlocuteurs des personnes,
- **la contribution aux observatoires**, pour suivre l’évolution des situations locales et les ajustements nécessaires.

Sur le territoire de la Haute-Vienne, le SIAO a été mis en place en 2010 et est porté par l’ARSL. La mise en œuvre de ce nouveau dispositif a alors mis en exergue l’opportunité pour l’Association, de repenser son organisation. Tandis que jusqu’alors, l’organisation reposait sur une juxtaposition des différents établissements et services de l’Association, liée à l’histoire, aux dates de créations des établissements et services et aux opportunités financières que pouvaient représenter les réponses à certains appels d’offres, une nouvelle gouvernance a pu être installée. En effet, cette juxtaposition ne permettait pas une lisibilité optimale du fonctionnement de l’Association et pouvait faire perdre en efficacité et en cohérence certaines actions.



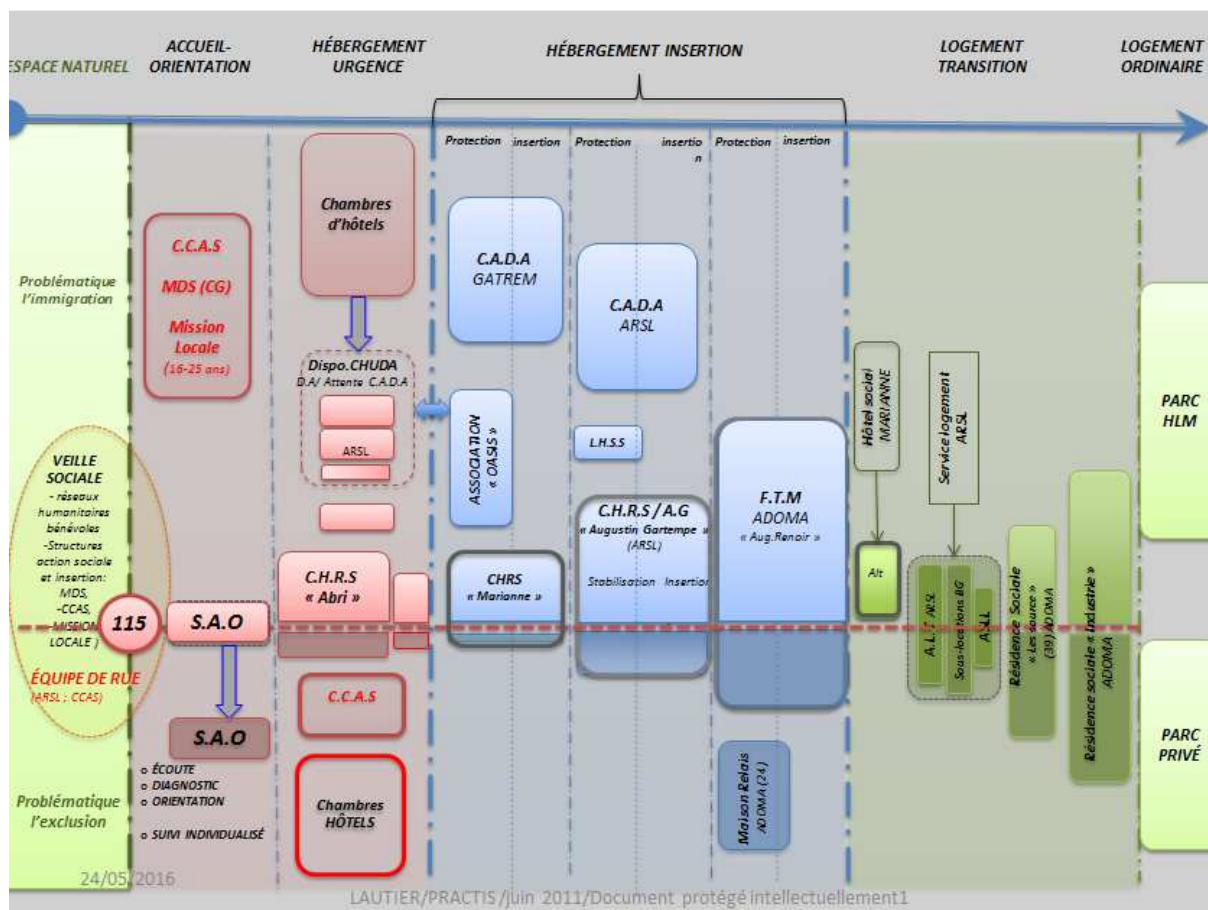
Pour mettre en place cette nouvelle gouvernance, les travaux ont débuté par la création d’un référentiel SIAO.

Ce référentiel est orienté dans le temps, il prend son point de départ dans l'espace, ici nommé, « naturel » et a pour objectif que l'individu puisse à terme, dans l'idéal, atteindre le logement ordinaire. Les différentes séquences que sont, l'accueil-orientation, l'hébergement urgence, l'hébergement insertion et le logement transition sont des étapes par lesquelles l'individu peut passer avant d'accéder au logement ordinaire.

Ce référentiel met également en évidence deux problématiques présentes dans l'espace territorial nommé « naturel » et qui impactent le fonctionnement du SIAO, la première étant plus importante proportionnellement que la seconde :

- la problématique de l'immigration
- la problématique de l'exclusion

En intégrant à ce référentiel les différents services de l'Association et ses partenaires, un système global territorial a pu être mis en évidence :

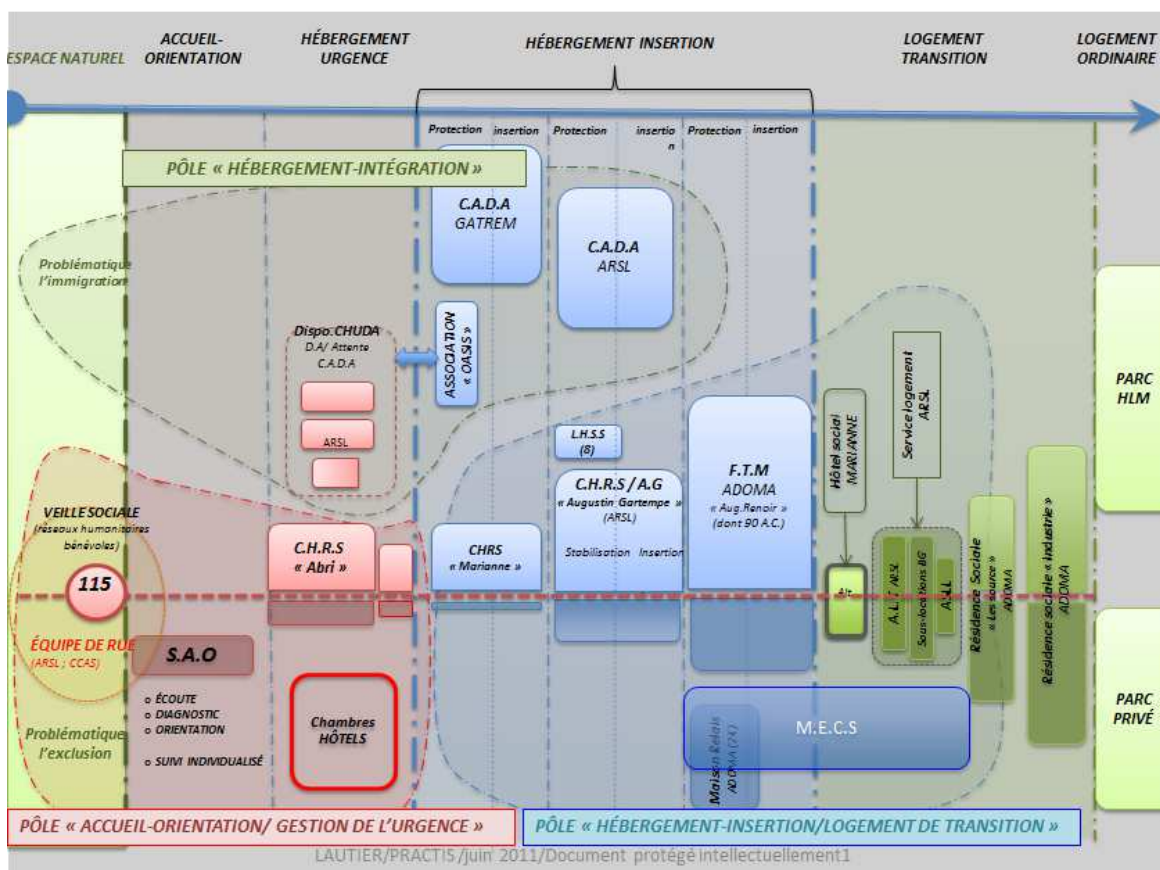


Cette approche systémique amène une meilleure lisibilité du système de l'ARSL et donc de son fonctionnement. Mais au-delà de cette lisibilité, ce sont les actions de l'ARSL et leur sens qui sont perfectionnés et garantis, de par le positionnement séquentiel clair des services et/ou établissements et la mise en évidence des interactions existantes aussi bien internes à l'ARSL qu'avec les différents partenaires.

Par cette approche, la nouvelle gouvernance de l'ARSL a pu être élaborée, grâce aux travaux de groupe des équipes d'encadrement, basée sur une logique de pôles. Après sa mise en place en 2011, une évaluation continue et des réajustements ont été effectués, pour laisser place à la logique actuelle suivante :

- **Le Pôle Urgence** comprenant les services suivants :
 - 115,
 - SIAO 87,
 - Domiciliation,
 - Equipe de rue,
 - Espace Prévention Santé.
- **Le Pôle Insertion Logement** comprenant les services et/ou établissements suivants :

- CHRS Augustin Gartempe,
 - Dispositif Personnes Victimes de Violences/Mots Pour Maux,
 - Service d'Aide Pénale/Réparation Pénale pour Mineurs (SAP/RPM),
 - Lits Halte Soins Santé (LHSS),
 - Service Logement (ASLL, ALT, sous location),
 - Foyer Paul Nicolas (Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS)).
- **Le Pôle Intégration** comprenant les services et/ou établissement suivants :
 - Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA),
 - Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile (HUDA).



De par son choix politique de se faire porteur du SIAO 87, l'Association construit son projet stratégique global et met en cohérence son projet associatif et ses projets d'établissements, lesquels dépendront dorénavant d'une logique système et non plus d'une logique de gestion du personnel, comme il a pu être le cas dans les décennies passées.

Au-delà de cette nouvelle logique de pôles guidée par la création du SIAO, c'est donc l'ensemble de la stratégie associative et par conséquent son fonctionnement qui ont été modifiés.

III. LE CHANGEMENT ET SES CONSEQUENCES DANS LE FONCTIONNEMENT GLOBAL DE L'ASSOCIATION

Ce changement de fonctionnement se traduit principalement par le passage à une logique de parcours où les spécificités que nécessite la prise en charge de chaque usager sont prises en considération.

1. Passer d'une pratique de réseau à une pratique de système centrée sur le parcours de l'utilisateur et sa progression

Il s'agit donc dans un premier temps, de mettre fin à une pratique de réseau où chaque établissement, service, travailleur social, dispose de ses propres partenaires et où la cohérence et la fluidité et donc par conséquent la réactivité tout au long du parcours, ne sont pas optimums. La pratique de réseau laisse alors sa place à la pratique de système, qui révèle les différentes passerelles qui peuvent exister dans le parcours de la personne. Adopter cette approche globale, c'est prendre en considération toutes les interactions qui s'opèrent, à la fois entre les différents services et établissements de l'Association, et avec son environnement.

L'approche globale constitue une porte de sortie de la vision très idéologique de l'utilisateur que peuvent avoir certains établissements/services/travailleurs sociaux. Cette vision de l'utilisateur qui se veut bienveillante, se relève plus être protectionniste et quelque peu isolationniste à défaut d'apporter un véritable accompagnement vers l'autonomie.

La pratique globale c'est donc commencer par rassembler des acteurs isolés par leurs pratiques pour apporter une continuité et une fluidité dans la prise en charge et le parcours des personnes en situation d'exclusion, de précarité.

Le parcours de l'utilisateur donne la cohérence entre les structures et c'est alors la pratique centrée sur le parcours et sa progression qui devient la logique de fonctionnement de l'ARSL, le capital social de chaque usager étant pris en considération.

Toujours dans l'objectif de progression de l'utilisateur et d'accession à l'autonomie, l'offre a été graduée de manière simplifiée, de façon à cibler les prises en charge possibles.

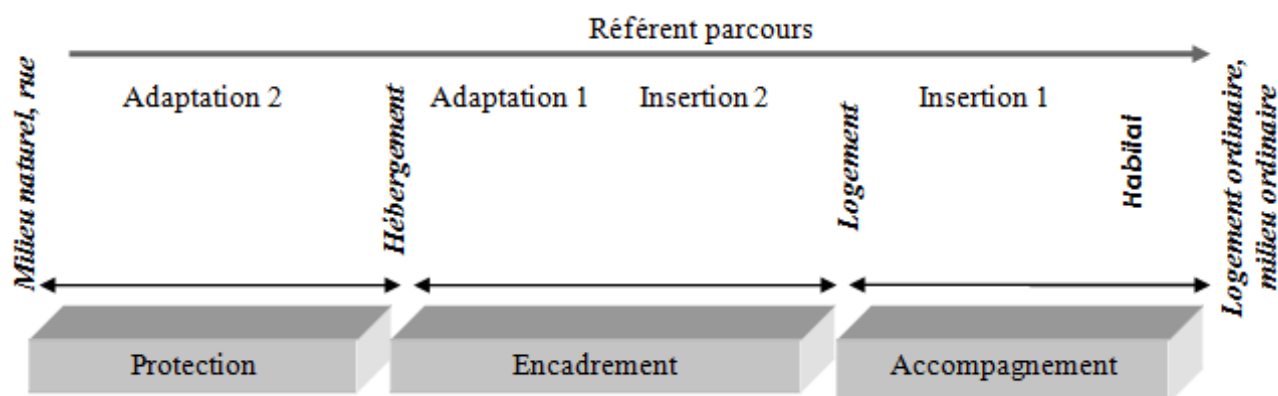
2. Graduer l'offre pour prendre en compte la singularité et la progression de chaque usager

Pour graduer cette offre différentes séquences ont été schématisées, mettant en évidence des spécificités, et problématiques précises rencontrées par les personnes accueillies, que le référent parcours diagnostiquera afin d'orienter l'utilisateur vers le(s) parcours, l'établissement le plus adapté à sa situation. Il est important de préciser que selon la problématique dominante qui doit être travaillée avec la personne, et toujours selon son projet, l'accompagnement social ne sera pas toujours l'aspect prioritaire dans la prise en charge.

Outre le partenariat avec les divers acteurs des domaines de la santé, de l'emploi, du culturel, etc., qu'ont su développer les pôles, c'est à l'acteur situé à la « tête de réseau » que revient de dérouler la prise en charge prépondérante, celle qui concerne la problématique dominante propre à chaque personne comme pour exemple une problématique de santé mentale. Ici, l'intervention des travailleurs sociaux doit s'adapter au cadre, adapter les pratiques pour dépasser les pratiques « traditionnelles », avec lesquelles soit : on voulait s'adapter à tout prix aux multiples problématiques possibles alors qu'en dehors pour certaines de notre domaine d'actions, soit on tentait de changer le profil même des usagers de sorte à ce qu'ils rentrent dans nos pratiques.

Les différentes séquences offrent des réponses à des problématiques qui sont les suivantes :

- **Adaptation 2** : la dimension médicale peut être un aspect important dans ce niveau de réponse ; le public visé, souvent désocialisé, rencontre des souffrances psychiques ou du moins une fragilité de leur équilibre mental.
- **Adaptation 1** : les notions de soutien, d'encadrement ont ici toute leur place ; il s'agit en effet de personnes fragilisées par des ruptures de parcours personnelles (victimes de violence, perte d'emploi, etc.) et dont les potentiels doivent être réamorçés, et surtout réassurés.
- **Insertion 2, insertion 1** : l'encadrement passe le relais à l'accompagnement social proprement dit avec ces deux séquences ; Le public concerné a des capacités à mobiliser ses ressources (financières, environnementales) pour accéder à un logement, adapté à sa situation puis autonome. Le logement constitue le socle de l'accompagnement social proposé.



Au-delà des différentes séquences, cette graduation met en évidence plusieurs éléments. Tout d'abord, la forme de prise en charge qui diffère selon les difficultés rencontrées par les usagers : plus l'utilisateur se rapprochera du logement ordinaire, plus la prise en charge sera souple et lui permettra de recouvrir l'autonomie nécessaire à l'accès au logement ordinaire. Ensuite, la mise en place du référent parcours apparaît aussi comme un élément essentiel de cette nouvelle vision globale, puisqu'il a un rôle de coordination du parcours de l'utilisateur, en lien avec les différents travailleurs sociaux, les référents institutionnels.

Cette graduation de l'offre est ainsi moins fondée sur la protection de l'utilisateur et l'insertion pour se recentrer sur le logement, conformément aux évolutions des politiques publiques. Outre les parcours types définis et la multiplicité des parcours existants, des parcours de base sont déterminés.

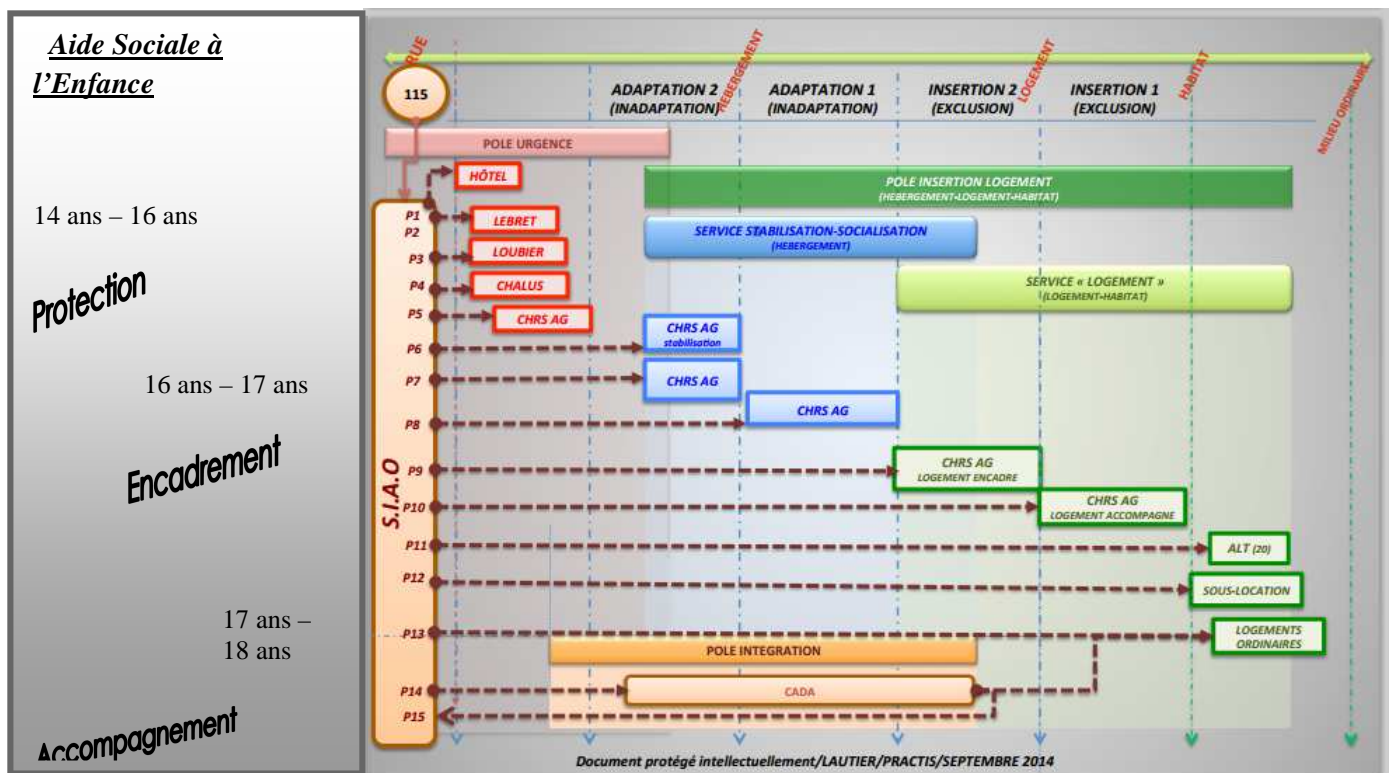
3. Les parcours de base balisant les parcours possibles de l'utilisateur et la place des établissements

Ces parcours de base intègrent le positionnement que les pôles, et par conséquent, que les établissements/services de l'ARSL occuperont dans le système. L'objectif de ces parcours de base est d'orienter l'utilisateur vers le dispositif le plus adapté et non pas vers un établissement ou une place disponible. A noter qu'à terme, les positionnements de chaque « structure » pourront évoluer au gré des évolutions des profils des publics, des choix associatifs, etc., sans pour autant rompre le parcours de l'utilisateur.

Les parcours types n'ont pas vocation à devenir des « parcours obligatoires » ni à nier les nombreuses combinaisons de parcours et réorientations possibles.

Au sein de chaque séquence définie précédemment (Adaptation 2 etc.), peuvent être positionnés plusieurs parcours de base eux même gradués différemment, ce qui correspond à une protection, un encadrement ou un accompagnement plus ou moins marqué.

Dans le cas du Pôle Urgence, par exemple, si l'hôtel se situe dans la même séquence que les places urgence du CHRS Augustin Gartempe, à l'hôtel, le suivi se résume à un suivi administratif alors que sur les places urgence du CHRS Augustin Gartempe, il existe un véritable suivi social qui, parce qu'il s'agit d'un parcours urgence, se focalise sur des questions d'ordre élémentaire. Cela s'illustre sur le schéma ci-dessous, par un positionnement du CHRS Augustin Gartempe plus avancé dans le temps que l'hôtel, dans la séquence précédant l'Adaptation 2.

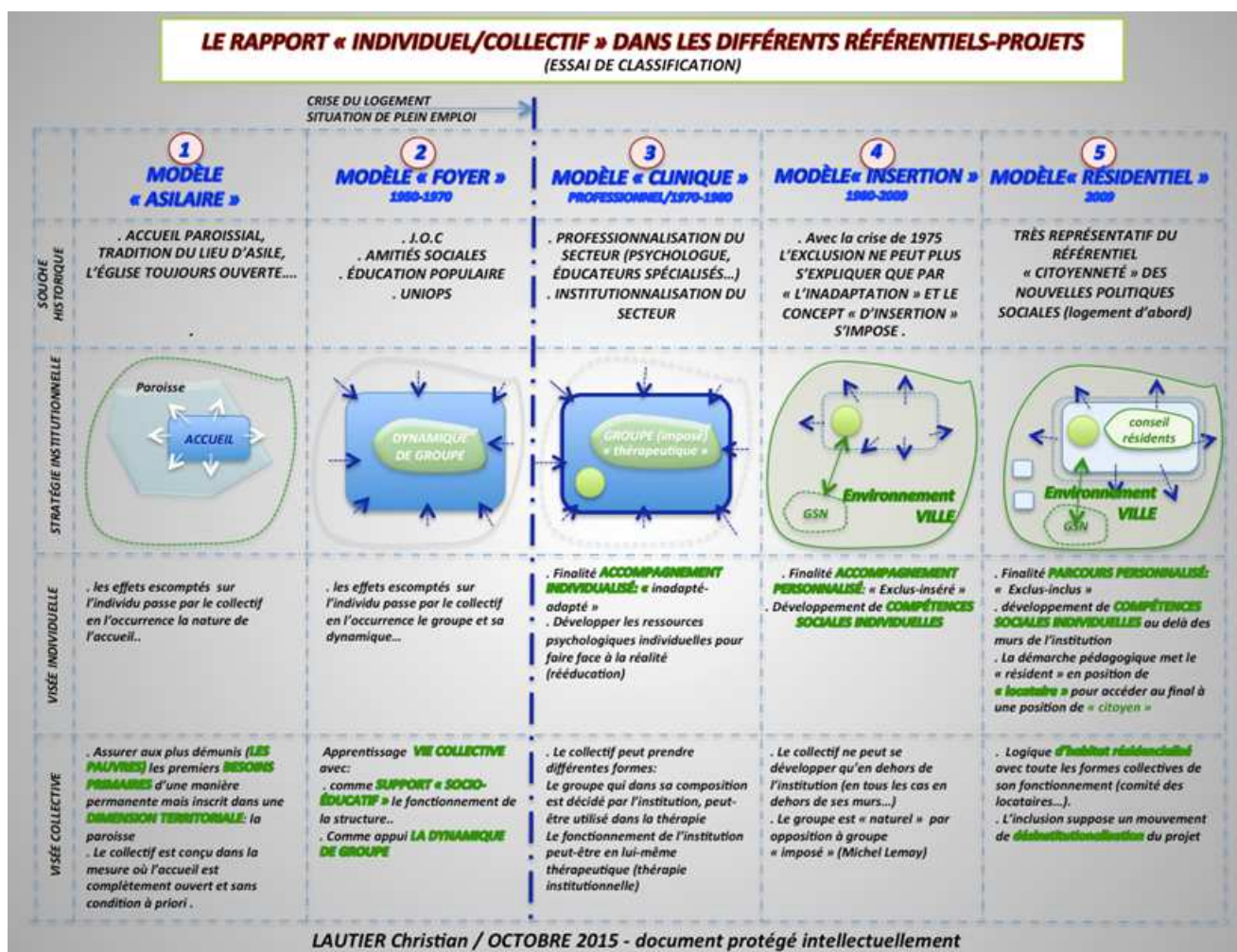


Il est aussi à noter que lors du diagnostic social (évaluation sociale) effectué par le référent parcours du SIAO, est pris en compte le capital social de chaque individu. En effet, bien qu'étant dans la même situation administrative, ou bien que présentant les mêmes problématiques, deux individus peuvent nécessiter des suivis différents de par une différence de capital social. Ainsi, un individu qui aurait eu un parcours de vie ayant permis l'acquisition de nombreuses aptitudes, ne sera pas orienté vers le même parcours qu'une autre personne présentant la même situation ou les mêmes problématiques mais avec un capital social moindre.

4. Le modèle résidentiel pour favoriser la citoyenneté tout au long des parcours

Les parcours font traverser les personnes dans une succession de logiques d'accompagnements adaptées à leur capital social, comme vu ci-dessus. L'accompagnement des personnes du CHRS suppose que le logement soit un support pour l'apprentissage de la citoyenneté, qui est la finalité première des parcours. Même si la personne est très éloignée du logement autonome ou quelques soient ses problématiques, lui donner un statut de locataire (en référence à un modèle dit « modèle résidentiel ») est primordial à la réussite d'un parcours sans rupture. L'organisation à venir du Service Logistique et Maintenance devra faire de ce modèle son fil rouge.

L'institution dépasse ses murs (physiques); les structures de l'ARSL, à l'instar du CHRS, se structurent autour du logement en travaillant de pair sur la dimension individuelle (prise en compte du capital social pour aller vers l'autonomisation) et sur la dimension collective (considéré comme facteur d'apprentissage grâce à la rencontre de plusieurs locataires). Ainsi, les professionnels font en sorte que la personne intègre tous les codes de notre société afin qu'elle devienne citoyenne dans le sens où elle appartient à la vie de la cité (et le statut de résident / locataire lui permet d'user de droits et de devoirs). Ses compétences individuelles sont développées au-delà des murs de l'institution et le collectif devient source de progrès, à l'instar de comités des résidents ou de CVS.



PARTIE 3 :

LE PROJET DU PÔLE INSERTION LOGEMENT/CHRS AUGUSTIN GARTEMPE

I. LES ORIENTATIONS SPECIFIQUES

Le pôle insertion logement est un élément majeur du SIAO et les réponses mises en œuvre par celui-ci se lisent dans une logique de progression répondant aux besoins des personnes. Ceci suggère que les différentes possibilités de parcours au sein de ce pôle sont envisagées non pas selon la disponibilité des places mais comme des réponses pertinentes et articulées entre elles. Envisager le pôle insertion logement sous cet angle permet que s'engage, pour les différents acteurs territoriaux, une plus grande harmonisation des critères d'orientation et une meilleure cohérence des réponses vers l'accès au logement.

Le projet d'établissement du pôle insertion logement se base sur une structure organisationnelle d'ensemble, prenant en compte :

- L'offre portée par le CHRS, à travers les places de stabilisation et d'insertion sur site et en diffus (cf. parcours 6 à 10).
- L'offre en matière d'hébergement temporaire et de logement adapté disponible sur le pôle insertion logement (cf. parcours 11 et 12).

Pour pleinement prendre corps, cette logique implique :

- **Tout au long du parcours** des personnes, une optimisation de la place du référent parcours,
- **Au sein du SIAO**, une lisibilité des parcours,
- **Au sein du pôle insertion logement**, un accompagnement scandé par la prise en compte du référentiel théorique mobilisé (adaptation / insertion), de l'offre d'hébergement / logement / habitat,
- **Au sein du CHRS**, une plus grande formalisation des contrats d'accompagnement, décrivant les étapes et les moyens mis en œuvre, dont le partenariat et les acteurs mobilisables, signifié par des pratiques professionnelles distinctes et des référents institutionnels différenciés en fonction des parcours.

1. Le projet d'accompagnement personnalisé

Au sein du pôle insertion logement, le parcours des personnes est facilité par le développement de réponses portées par différentes séquences (cf. parcours supra). Ainsi, l'offre d'accompagnement peut être décrite en distinguant des modalités d'hébergement / logement, qui renvoient aux référentiels théoriques de l'inadaptation et de l'exclusion et la nature des moyens mis en œuvre.

Les agencements résultants constituent des parcours tendant vers l'autonomie et le logement et qui autorisent des allers-retours. Pour décrire cet ensemble, on peut distinguer les critères qui décrivent :

- Le type d'immobilier mobilisé et la forme d'habitat : en structure collective (sur site), en cohabitation en logement extérieur, en logement extérieur.
- Les problématiques des personnes accueillies.
- La nature des moyens mobilisés pour réaliser l'accompagnement social.

Aussi, les projets d'accompagnement mis en œuvre sont définis en fonction des situations des personnes accueillies, de leurs besoins, et de leur capital personnel. Les accompagnements s'effectuent à travers des modalités distinctes qui permettent de ménager différents lieux de paroles qui ne sont pas « habités » de la même façon :

- les rencontres dans les bureaux,
- les rencontres au domicile,
- les accompagnements extérieurs,
- les actions collectives.

2. La conduite du projet d'accompagnement par les référents institutionnels⁴

Le projet d'accompagnement est mis en œuvre par les référents institutionnels du pôle insertion logement. Celui-ci s'appuie dans un 1^{er} temps sur l'évaluation faite en amont par le travailleur social prescripteur et le référent parcours SIAO.

Néanmoins, les premiers entretiens conduits par les référents institutionnels et les observations recueillies constituent des temps importants qui permettent, outre de mieux évaluer les besoins, les attentes, de mieux connaître les personnes et leurs ressources personnelles. De la qualité de cette évaluation dépendent donc les réponses et les actions à envisager. L'évaluation est construite à partir d'une écoute rigoureuse et les préconisations non pas imposées, mais discutées avec la personne. A ces fins, les référents institutionnels cherchent à :

- comprendre la trajectoire sociale et familiale des personnes,
- approcher un fonctionnement personnel dans ce qu'il a de singulier,
- co-définir les objectifs visés en considérant les personnes comme disposant de ressources propres et d'un libre arbitre,
- fournir aux personnes les indications nécessaires à la compréhension de leur situation, de leur place, de leur rôle dans l'accompagnement,
- déterminer les moyens utilisés pour y parvenir qu'ils soient d'ordre matériel, administratif, médical, psychologique, professionnel, etc.

Le projet personnalisé contenu dans le contrat de séjour du pôle insertion logement mentionne les démarches à effectuer, leurs finalités, les échéances, les engagements réciproques. Il identifie également les acteurs mobilisés, offrant ainsi à la personne une possibilité de mise en réseau et de nouvelles ressources.

Quelles que soient les capacités de la personne, le projet d'accompagnement est une coproduction entre elle et son référent institutionnel. L'accompagnement doit tenir compte de la capacité d'élaboration des solutions par la personne et privilégier celles qui sont à sa mesure plutôt que des projections trop lointaines.

L'évaluation du projet d'accompagnement a pour temps formel la fin du contrat de séjour ou son renouvellement. Pour autant, l'évaluation est un processus qui doit pouvoir s'exercer « chemin faisant », obligeant le professionnel et l'institution à reconsidérer des positions, à réaménager des objectifs.

Au-delà de ce temps formel que représente la fin du contrat de séjour, l'évaluation de l'accompagnement a pour cadre les diverses réunions (d'équipe, d'analyse de la pratique, etc.), ainsi que les rencontres spécifiques avec le référent parcours SIAO.

II. LES DIFFERENTS PARCOURS PORTES PAR LE POLE INSERTION LOGEMENT

1. Les places d'hébergement sur site du CHRS : une modalité d'accueil marquée par sa dimension socialisante

a. Le caractère sécurisant du site

La permanence des professionnels 24h/24 associée au caractère « immuable » des murs renvoie à un sentiment de protection, de sécurité, vis-à-vis d'un extérieur pouvant être vécu par certains comme angoissant. L'institution assure ici une fonction d'étayage et de stabilisation pour des personnes ayant besoin de (re)trouver un cadre autant physique que symbolique.

Cet aspect contenant trouve également une assise dans le système de règles qui régit l'institution. Les règles de vie constituent un cadre qui joue un rôle de tiers, qui, tout en protégeant les personnes accueillies, favorisent l'apprentissage des libertés individuelles. Cet ensemble de normes, de droits et de devoirs participe à la stabilité du cadre et constitue un levier pour l'action des professionnels autant que des éléments structurants pour les personnes. Ces règles, qui font appel à la responsabilité individuelle, au vivre ensemble, doivent autant contextualiser des obligations, que relier au droit commun.

⁴ Le référent institutionnel est le travailleur social chargé de l'accompagnement au sein d'une structure du système SIAO

b. La fonction socialisante des lieux

Tous les professionnels de l'établissement sont les acteurs d'un travail de lien au quotidien, où chacun contribue à son niveau à irriguer l'institution de sa présence et de sa singularité et ce, quelle que soit la fonction occupée. Chacun de sa place est donc plus ou moins en capacité de prendre part aux mouvements relationnels, d'interagir sur la vie institutionnelle, de colorer l'environnement de sa personnalité, de porter une attention à la personne accueillie, bref d'être un acteur à part entière dans le processus de socialisation que soutient l'institution.

La configuration des locaux, partagée entre une partie accueil et une partie hébergement autorise, en dehors des rendez-vous programmés, des contacts réguliers entre les personnes accueillies et les travailleurs sociaux. L'accès relativement souple à la partie accueil permet à chacun de créer avec le personnel un lien à son rythme en fonction de ses dispositions du moment, de verbaliser des demandes, de laisser entendre plus ou moins explicitement son besoin de reconnaissance, de rendre visible sa présence par des passages, des allers et venues etc.

L'hébergement sur site permet également aux personnes de réguler, de filtrer les relations avec l'environnement et d'autoriser des liens entre intérieur et extérieur. Les visites qui permettent la création de relations personnelles et qui aident au maintien ou à la restauration des liens avec les proches sont encadrées par les obligations liées aux conditions de vie collective mais sont également encouragées. De la même manière, afin de réduire les risques de dépendance et considérant que l'ensemble des réponses ne peut être fourni par l'institution, le CHRS s'emploie à orienter les personnes vers des interlocuteurs extérieurs de tous ordres.

Enfin, pour certaines personnes l'accès à l'extérieur peut s'avérer plus ou moins angoissant et doit de ce fait être progressif. Dès lors, il peut prendre des formes plus immatérielles, en l'occurrence via les nouvelles technologies d'information et de communication. A cet endroit, l'utilisation de postes informatiques et l'accessibilité à Internet représentent une forme d'ouverture vers le monde extérieur.

c. Le caractère structurant des lieux

Le caractère structurant des lieux s'affirme à travers le temps, l'espace, les règles de vie commune, les relations au quotidien, le respect des rythmes de vie. D'autre part, la configuration des lieux présente également l'avantage de soutenir la construction du monde intime de chacun par l'appropriation des espaces privatifs. Ainsi, au CHRS :

- les personnes possèdent la clé de leur appartement,
- les professionnels frappent avant d'entrer,
- le logement n'est pas mis à disposition d'autres personnes en l'absence de l'occupant,
- les professionnels ne pénètrent pas dans l'appartement en l'absence de l'occupant hors situations particulières (sécurité, maintenance, etc.),
- lors d'interventions techniques en l'absence des occupants, les professionnels font état de leur intervention par un avis de passage.

De la même manière, l'hébergement sur site respecte les habitudes de vie des personnes. En effet, le rangement et le ménage relèvent de l'espace privé, de son intimité. A cet effet, l'établissement met à disposition des personnes des équipements qui leur permettent de réaliser leurs tâches domestiques dans des conditions d'autonomie et de respect.

d. Le comité des résidents

En réponse aux prérogatives de la loi 2002-2 visant à favoriser l'expression des résidents sur les différentes structures d'accueil à vocation sociale et/ou médico-sociale, le comité de résident propose un cadre d'expression le plus adapté au public accueilli. En effet, moins contraignant que le Conseil de la Vie Sociale, mais plus structurant que le groupe d'expression, le Comité des résidents du CHRS Augustin Gartempe permet une pleine expression de la dimension citoyenne de chacun, dans le cadre de la relation bailleur-locataire.

Sur un rythme d'un rencontre tous les 4 mois, les résidents volontaires et/ou désignés comme porte-paroles (sur site ou en diffus) peuvent désormais, après avoir construit l'ordre du jour conjointement avec la Direction, aborder l'institution sous l'angle collectif et citoyen.

Chaque réunion, ouverte à tous, permet une meilleure communication entre les différents acteurs du CHRS Augustin Gartempe, à l'appui d'un compte-rendu manuscrit systématiquement reproduit par le secrétaire de séance.

Enfin le Comité des résidents ouvre la voie vers un modèle de participation résidentielle et citoyenne qui n'est autre que celle des CCRPA (Conseils consultatifs des personnes accueillies et accompagnées).

1.1 Les places de stabilisation (séquence « adaptation 2 » des parcours)

Les places de stabilisation constituent un échelon dans le dispositif d'hébergement, qui se situe entre l'hébergement d'urgence et l'hébergement d'insertion. **Ces 8 places** sont conçues pour proposer une période de transition qui se définirait comme une phase de consolidation, d'observation, et d'orientation.

La durée de séjour n'est pas limitée dans le temps, ce qui doit permettre de faire émerger un projet en direction des dispositifs de droit commun. Face à certaines personnes, il nous faut en effet prendre acte qu'il ne sert à rien de se précipiter dans l'élaboration de projets aux objectifs précis et marqués par le faire et qu'il convient donc par moments, de réduire nos prétentions d'efficacité à un modeste accompagnement dans le temps.

Les sorties de l'hébergement de stabilisation sont intimement liées à chaque situation. De fait, il est particulièrement hasardeux de décrire exhaustivement la forme que peuvent revêtir celles-ci. En revanche, il est possible de dessiner des parcours type qui doivent conduire, dans le meilleur des cas au logement autonome mais qui ne peuvent se limiter à ce seul objectif. La sortie la plus adaptée doit néanmoins pouvoir être pensée dans le cadre de l'accompagnement pour réduire au maximum les effets de dépendance à l'institution.

a. Les problématiques des usagers concernés

Ce niveau de réponse vise avant tout un public désocialisé, en rupture avec les structures classiques. Il s'adresse à des personnes rencontrant des difficultés à se projeter dans un projet d'insertion. Les idées de temporalité, de progressivité et d'accompagnement de proximité caractérisent ce type de réponse. Celui-ci s'inscrit dans un processus de restauration personnelle et de réapprentissage des habitudes de vie et des rythmes quotidiens. L'accompagnement proposé appelle de ce fait des réponses à plus forte dimension psychologique.

Certaines personnes sont manifestement en situation de souffrance psychique et les conditions de vie passées ont pu participer à la fragilisation de leur équilibre mental et révéler des troubles latents. Quelles qu'en soient les raisons, ces personnes peuvent être déficitaires en termes d'habiletés sociales et de possibilités d'adaptation. La dimension médicale peut être un aspect important de l'accompagnement dans le cas de certaines pathologies mentales ayant un retentissement sur la vie sociale : psychoses, troubles de la personnalité, syndromes dépressifs. Un certain nombre de manifestations de ces troubles peut se retrouver parmi les personnes accueillies : isolement, échecs répétés, conduites à risques, addictions, violences contre soi-même ou contre autrui, sentiments d'abandon, insécurité, dévalorisation, etc.

Cette souffrance se présente souvent sur fond de carences affectives, de violences subies, de ruptures ayant agi dès l'enfance, comme des traumatismes. La capacité à se projeter dans l'avenir, à utiliser les liens sociaux, à nouer des relations durables, voire même à demander de l'aide colore très fortement la relation d'accompagnement.

Il peut également s'agir de jeunes plus ou moins en errance pour qui l'hébergement sur site peut leur permettre de s'extraire, de se protéger au moins momentanément d'un environnement qui les éprouve. Même si pour ces personnes leur rapport aux institutions et aux travailleurs sociaux peut être empreint de méfiance, de déceptions passées et de difficultés à investir de nouveaux possibles, l'hébergement sur site peut constituer un lieu ressource.

L'accompagnement est ici fortement marqué par un travail sur la réadaptation au sens premier du terme, à savoir retrouver ses capacités antérieures. Il y a ici chez les personnes un aspect déficitaire, une diminution que l'accompagnement et la mise en relation avec d'autres partenaires va chercher à réduire.

1.2 Les places d'insertion sur site (séquence « adaptation 1 » des parcours)

Ces places entrent dans la catégorie générique de l'hébergement d'insertion mais s'adressent à une diversité de personnes, pour lesquelles le caractère collectif et la proximité du personnel doivent être privilégiés pour différentes raisons.

Ces 13 places offrent une alternative qui privilégie la notion de socialisation, de sécurité, de réappropriation progressive des rythmes et des habitudes de vie, d'un renforcement des compétences personnelles et de l'autonomie. L'hébergement sur site représente une sorte de sas contenant mais suffisamment ouvert. Les notions de projet d'insertion et de contrat constituent ici des moyens souples, qui ne doivent pas venir desservir les intérêts de personnes démunies de leur capacité d'agir ou de contrôle de leur existence.

Ce type d'hébergement s'inscrit dans une certaine durée et porte des objectifs d'apprentissage ou de réapprentissage autour du quotidien : l'entretien de soi et de son intérieur, la gestion de l'alimentation, la santé, l'accès ou le maintien des droits, etc. Un accompagnement somme toute marqué par son caractère éducatif qui s'oriente vers l'autonomie par le biais d'apprentissage et le renforcement de certaines compétences, par un travail de connaissance de l'environnement institutionnel, de la complexité administrative, etc.

a. Les problématiques des usagers concernés

Dans le cadre de ces places d'hébergement d'insertion sur site, les personnes sont porteuses de potentiels transférables à moyen terme dans le cadre de projets d'insertion qu'il convient de soutenir. Il peut s'agir de personnes dont les mécanismes d'adaptation ont été invalidés par un cumul de difficultés (chômage, maladie, ruptures, violences conjugales, etc.). Celles-ci éprouvent un besoin de retrouver des repères, une réassurance, des habitudes autour du quotidien.

Concernant certaines personnes victimes de violences, il pourra s'agir d'apporter, dans un cadre post urgence, des conditions propices au rétablissement d'un équilibre psychique malmené par des phénomènes de domination, générateurs d'insécurité, de doutes, et d'angoisses plus ou moins marquées. Ici, les capacités personnelles de ces personnes peuvent avoir été entamées à des degrés divers. Le besoin de sécurité est essentiel mais il n'est pas à entendre dans un sens physique, il s'agit de proposer un environnement et des interactions suffisamment sécurisantes pour participer à un processus de changement et retrouver une certaine capacité d'agir.

Ce type d'accueil s'adresse également à des personnes ne maîtrisant pas suffisamment la langue française ou du moins ne disposant pas de certains codes sociaux, et qui méconnaissent le fonctionnement institutionnel et les rouages administratifs.

Ce type d'hébergement concerne également des personnes très éloignées des normes communément admises pour occuper un logement et nécessitant un travail d'apprentissage ou de réapprentissage spécifiques, de personnes présentant un besoin de compétences à renforcer sur certains aspects très pratiques, bref de personnes nécessitant une période d'adaptation.

Plus largement, cette modalité d'hébergement s'adresse à des personnes qui manifestent des demandes d'attention, de sollicitude. Des personnes vulnérables pour lesquelles, la réassurance qu'introduisent le collectif et la présence professionnelle, viendra bécquiller provisoirement et encourager l'inscription progressive dans une démarche de projets personnels.

L'accompagnement tel qu'il est envisagé ici doit favoriser certains changements chez la personne. Un accompagnement qui est difficilement dissociable de la notion de collectif, puisqu'il s'agit de favoriser des interactions, de partager des temps, des espaces, de confronter des valeurs et des représentations personnelles avec d'autres pour s'adapter à de nouvelles façons d'entrer en relation, de percevoir l'autre différemment et de ce fait s'envisager soi-même avec un autre regard.

b. La nature de l'accompagnement réalisé

L'accompagnement sur le site est pensé comme un processus qui utilise l'hébergement, comme un moyen d'étayage éducatif, un dispositif d'adaptation pour certains et comme un moyen de sécurisation pour d'autres.

La dimension clinique est une composante de l'accompagnement proposé, dans le sens où les professionnels sont amenés à être en prise directe avec certaines manifestations de souffrance. C'est de fait un accompagnement qui se situe globalement dans une dimension psychologique plus marquée et sur un registre adaptatif mieux affirmé.

L'hébergement sur site s'inscrit dans la mise en place d'actions :

- qui restaurent de l'identité et de la dignité, notamment par le recouvrement de droits,
- qui favorisent l'arrimage à des lieux pour structurer le rapport au temps et à l'espace,
- qui introduisent une permanence, une rythmicité, entre autres par la mise en place d'activités ou d'ateliers,
- qui favorisent la mobilisation des personnes,
- qui soutiennent les liens sociaux.

Au sein du CHRS, l'accompagnement mis en œuvre se décline de façon individualisée et globalement l'action des professionnels porte sur :

- **L'accès ou le maintien des droits administratifs et sociaux :**
 - accès aux droits administratifs : carte d'identité, permis de conduire, carnet de santé, droit au séjour, inscription au Pôle Emploi,
 - accès aux ressources et démarches auprès des organismes sociaux pour bénéficier de différentes allocations : RSA, AAH, pensions d'invalidité, etc.,
 - résorption de l'endettement : démarches pour le montage des dossiers auprès de la Banque de France, échelonnement des créances, etc.,
 - accès aux droits sociaux : couverture médicale, cartes de transport, droits à la restauration scolaire, etc.,
 - accès aux droits civiques : inscription sur les listes électorales,
 - respect des droits des personnes dans leurs relations avec les administrations,
 - aide à l'inscription et suivi des enfants dans les activités scolaires.

Ces différentes actions sont définies et mises en œuvre avec les personnes et prennent la forme d'informations, de conseils, d'orientation, d'accompagnements physiques, d'interventions directes auprès des acteurs concernés, d'aide au remplissage de divers formulaires, etc.

- **L'accompagnement à la santé :**

La dimension santé s'inscrit dans une démarche globale articulée aux autres dimensions de l'accompagnement. Ainsi, cet aspect tient compte de la situation personnelle, des difficultés et des freins qu'elle rencontre, à ses représentations de la maladie ou du système de soins, pouvant être liées entre autres à sa culture d'origine, à ses capacités. Il s'agit d'initier des parcours de soins ou d'accompagner les personnes dans leur poursuite, d'informer, de conseiller, de prévenir, d'orienter, de mettre en lien avec des professionnels. Cet accompagnement s'effectue dans un cadre individuel ou collectif, y compris par l'intervention directe de professionnels extérieurs auprès des personnes (service d'addictologie, infirmier à domicile, etc.).

- **L'accompagnement à l'emploi et à l'insertion professionnelle :**

Pour une très grande partie des personnes accompagnées le problème de l'emploi et son accès apparaît comme un des points majeurs. Au regard des caractéristiques du public, de la tension du marché de l'emploi, le secteur de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE) constitue souvent la seule porte d'entrée au monde du travail ou du moins à une activité rémunérée. L'accompagnement s'effectue pour beaucoup dans le cadre d'orientation et de mise en relation avec des organismes spécialisés et prescripteurs d'un certain nombre d'actions d'insertion. Ces orientations vers les acteurs du champ de l'insertion professionnelle et /ou de la formation sont effectuées pour permettre :

- une réflexion sur un projet d'orientation et le positionnement sur des actions adaptées,
- un travail sur les besoins de formation et la définition d'un projet,
- une évaluation des compétences, y compris linguistiques,

- l'accès à un 1^{er} emploi aidé, etc.

Pour certains, l'accompagnement à l'emploi est effectué par les référents institutionnels du CHRS. A partir d'une analyse du parcours d'expériences antérieures, de compétences acquises. Celui-ci porte alors sur l'aide à la construction ou à la définition d'un parcours d'insertion professionnelle, à travers des informations sur les droits et les obligations en matière d'emploi, une aide à l'élaboration d'outils de recherche (Curriculum Vitae, lettre de motivation), une préparation à un entretien de recrutement, etc.

- **Favoriser la vie sociale et l'ouverture culturelle :**

Outre les ateliers sport proposés dans le cadre de l'accompagnement des personnes victimes de violence, le CHRS favorise également la participation des personnes et des enfants à la vie de la cité, à travers la participation à des manifestations ou des activités mises en place et encadrées par des organismes extérieurs ou portées par l'établissement.

Ces actions ont pour objectifs de favoriser l'ouverture, la rencontre, le bien être en décentrant les personnes du CHRS, par la découverte d'un nouvel environnement, de nouvelles relations, etc.

Par ailleurs, cet objectif d'ouverture et de rencontre s'accompagne de moyens en cohérence avec les objectifs assignés à l'hébergement sur le site en s'ancrant dans la vie quotidienne :

- un espace de convivialité, qui prend la forme d'un espace modulable, à usages multiples où chacun peut l'investir en fonction de ses affinités, des activités proposées,
- une cuisine collective en libre accès, qui permet outre le partage de repas entre personnes hébergées, la possibilité de recevoir des visiteurs et donc de favoriser le maintien ou la création de lien avec l'extérieur,
- un espace accueil identifié et équipé en documentation et en outils ressources,
- des activités spécifiques, comme possibilité d'enrichir l'accompagnement en modifiant les modes de relation entre travailleurs sociaux et personnes accueillies,
- des activités, des temps, qui favorisent l'observation des enfants et le lien parental.

- **L'occupation et la tenue du logement :**

Certaines personnes accueillies connaissent des problèmes dans l'utilisation de leur logement, relatives à la tenue du bien mis à disposition, à son entretien, au respect des équipements fournis, liés au manque d'expérience ou d'autonomie dans les savoirs et les savoir-faire, à des difficultés personnelles. L'accompagnement se décline donc en un certain nombre de tâches plus ou moins accompagnées axées sur :

- des informations et des conseils concrets en matière de droits, d'obligations liées au caractère collectif du site,
- des actions d'aide et de soutien individuelles directement dans le logement (entretien des lieux, gestion du linge, utilisation des équipements, etc.),
- des actions collectives animées par les professionnels de l'établissement ou par des intervenants extérieurs proposant des actions de ce type (gestion de l'énergie et des consommations, choix d'une assurance, etc.).

Certains équipements participent également à l'objectif de préparation à l'accès au logement et à une certaine autonomisation :

- un espace Lavomatic qui participe à l'autonomisation et rapproche du droit commun,
- des boîtes aux lettres nominatives qui réduisent le sentiment de dépendance vis-à-vis des professionnels, garantissent la confidentialité de la correspondance et permettent de renforcer matériellement la notion de « chez soi ».

c. Le partenariat mobilisé dans le cadre de l'hébergement sur site

Le partenariat constitue un levier important de l'accompagnement. Il offre aux personnes la possibilité de se décentrer de l'institution, de trouver des ressources particulières auprès de partenaires ou d'acteurs plus légitimes à agir. Dans le cas des hébergements sur site et au regard des personnes accueillies, le partenariat est mobilisé dans des domaines spécifiques en lien avec les problématiques rencontrées.

Les domaines de compétences de ces différents acteurs se veulent donc être des ressources autant pour les personnes accueillies que pour les référents institutionnels de l'établissement.

SIAO	Référent Parcours SIAO
Acteurs de la santé et du soin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CARUD - Centre Bobillot ▪ Equipes de liaison en addictologie ▪ CH Esquirol - HME
Accompagnement spécialisé	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mandataire judiciaire à la protection des majeurs
Aide sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CCAS - MDD
Accès ou maintien des droits	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CIDFF - AVIMED ▪ PADE - Maison des avocats
Acteurs de la justice	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SPIP - SAP
Acteurs de la formation et de l'insertion professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mission Locale - PLIE ▪ Chantiers et entreprises d'insertion ▪ Pôle Emploi
Interprètes et traducteurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coup d'main
Acteurs de la solidarité et de l'action humanitaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secours populaire, Croix-Rouge Française ▪ Secours catholique, Emmaüs

d. Les parcours possibles de sortie de l'hébergement sur site

Ceux-ci ne se déclinent pas selon un ordre chronologique où chaque solution viendrait laisser la place à une nouvelle étape. Il s'agit d'envisager ici les possibilités existantes, au sein du CHRS, au sein du pôle insertion logement et au niveau local. Les différents parcours doivent laisser la place aux allers-retours, à la possibilité pour chacun de pouvoir renoncer à une solution pour une autre mieux adaptée.

Orientation en sortie d'hébergement sur site
Entrée en hébergement d'insertion sur site pour les sorties de stabilisation
Entrée en logement diffus du CHRS (logement encadré ou accompagné)
Accès à l'ALT
Accès à un logement en sous-location à bail glissant
Accès à un logement adapté
Accès à un logement autonome

2. Les logements hors site - encadrés et accompagnés du CHRS, un type de réponse marqué par son potentiel d'insertion (séquences « insertion 2 et 1 » des parcours)

Le CHRS dispose de **28 logements d'insertion dans le parc diffus** (71 places) implantés à proximité du centre-ville ou dans les quartiers périphériques. Cette offre s'insère dans un parcours d'autonomisation et permet entre autres de réduire certains effets induits par le collectif. Le logement représente en effet une dimension majeure de l'insertion, à la fois en lui-même et en tant que condition préalable dans d'autres domaines tels que l'activité professionnelle ou l'accès à la citoyenneté.

Le logement dans le parc diffus renvoie globalement à un régime moins précaire, plus proche des normes habituelles d'habitat que l'hébergement, qui lui résonne avec l'idée de personnes en déficit d'autonomie. Même si la notion d'espace privé existe dans l'hébergement sur site, le terme de « chez soi » tend à s'appliquer peut être plus facilement au logement. Le logement est donc porteur d'un potentiel d'insertion que ne possède pas l'hébergement.

Dans ces logements, l'espace y est plus grand et les distinctions entre les différentes pièces plus marquées. Le logement est plus assimilé à un lieu de vie, à la notion de famille, à un lieu de réception possible. C'est en effet un lieu où peuvent se nouer des relations sociales, se faire des rencontres affectives. Il autorise également un ancrage dans le territoire, par les infrastructures présentes et la qualité du voisinage.

L'orientation des personnes vers le parc de logement en diffus peut être faite soit directement par le référent parcours SIAO, après que celui-ci est évalué la capacité des personnes à y accéder, soit dans le cadre de mouvements internes, qui font suite au travail d'accompagnement du référent institutionnel du CHRS. Ils constituent à cet endroit une étape particulière dans le parcours des personnes, dans la mesure où ils signifient de manière très concrète une certaine progression et le passage à une autre forme d'accompagnement.

a. Les problématiques des usagers concernés

Globalement, ce type de logement s'adresse à des personnes ou des ménages qui connaissent certes des difficultés mais pour lesquelles l'accompagnement se situe plus sur le versant social que socio-éducatif. Même s'il ne s'agit pas d'occulter certains aspects, l'approche se veut néanmoins plus généraliste et moins en prise avec la dimension clinique.

Les personnes concernées peuvent, soit sortir directement d'une situation dans laquelle elles étaient dépourvues de logements, soit avoir bénéficié de solutions temporaires.

Il s'agit d'un accompagnement où la personne est appréhendée comme étant plus en capacité de mobiliser ses propres ressources et celles de son environnement.

Le logement constitue un moyen d'accompagnement à part entière, dans le sens où il permet d'apprendre à (ré) investir l'espace, les fonctions des différentes pièces, à respecter les contraintes liées à l'habitat normalisé (bruit, utilisation des parties communes), à honorer des obligations locatives, dans une perspective d'autonomisation résidentielle.

Ce type de réponse constitue une étape au cours de laquelle sont traitées les questions liées au budget, à la mise en place de plans de résorption des dettes, à la vie citoyenne. Un temps d'apprentissage où l'accent est mis sur l'accès aux droits et à l'emploi, sur des actions qui cherchent à consolider la situation économique des ménages dans des situations marquées par l'absence ou l'insuffisance de ressources financières.

Les logements encadrés visent à assurer un passage progressif et la préparation à la vie autonome. Pour certaines personnes, vivre dans un logement individuel peut constituer une expérience plus ou moins difficile à gérer. Il s'agit donc de mettre en place un accompagnement certes global mais qui affirme également l'importance de certains aspects pratiques liés à l'occupation du logement.

La notion d'encadrement est à entendre comme le processus qui va permettre non seulement une certaine protection, liée ici à la proximité géographique de certains logements ou pour d'autres à leur caractère spécifique, mais également comme une valorisation progressive des capacités d'autonomie des personnes.

L'encadrement précise le cadre, le limite et articule le passage avec le monde extérieur. Il soutient donc la démarche de prise de distance et d'accès au logement autonome en valorisant progressivement les capacités des personnes. Il est marqué par une certaine dynamique pour parvenir à un degré d'autonomie, prenant en compte besoins et attentes.

Il s'agit donc d'une mise en situation d'autonomie, qui au préalable nécessite une évaluation des aptitudes des personnes, de leurs facultés d'adaptation à un environnement proche du logement ordinaire, de leurs capacités à assumer la gestion de celui-ci, de leur réseau social en tant que ressources susceptibles de faciliter le passage par ce type d'étape.

▪ Les logements à proximité de l'établissement

Le CHRS dispose de logements situés à une très faible distance géographique du site. Dans la pratique, ceux-ci constituent une forme de solution intermédiaire à mi-chemin entre l'hébergement sur site et le parc diffus, un entre-deux sécurisant pour les personnes et une possibilité pour l'établissement de pouvoir, dans certains cas, exercer une forme de veille, voire de surveillance assumée.

- **Les logements en cohabitation**

Cette modalité d'accueil qui allie logement dans le parc diffus et cohabitation constitue un maillon à part entière dans le parcours d'accompagnement de personnes isolées.

L'objectif de ces logements est d'apporter une solution spécifique à des personnes seules en situation de vulnérabilité, participant ainsi à leur processus d'insertion. La notion de vulnérabilité renvoie à la situation de personnes connaissant des difficultés passagères, liées au présent ou au passé, qui peuvent les invalider dans certains aspects de leur vie et les fragiliser face à un niveau de contraintes ou d'isolement trop grand.

- **Les logements spécifiques pour les jeunes « marginaux »**

La spécificité de ces logements réside dans l'équipement mis à disposition et dans leur environnement. Ceux-ci disposent en effet le plus souvent d'un jardin propre à accueillir des chiens et d'un équipement adapté au mode de vie de certains jeunes, tant en termes de matériaux que de fonctionnalité. Il s'agit d'une forme de logement alternatif dans le sens où il se rapproche du logement ordinaire, tout en conservant des aspects adaptés, respectueux de certains choix de vie.

b. La nature de l'accompagnement réalisé

L'accompagnement déployé dans le cadre de ce mode d'habitat porte sur la perspective d'une sortie du CHRS par un travail sur la solvabilisation des personnes et la préparation à l'accès au logement autonome. Il s'agit de mettre les occupants en situation d'assumer une place nouvelle, celle de futur locataire, dans le cadre d'une approche globale. Certains aspects nécessitent d'avoir été largement pris en compte au préalable pour ne plus constituer des difficultés trop importantes qui obéiraient les perspectives de sortie.

Dans le cadre des logements accompagnés, les pratiques professionnelles sont pensées en tenant compte du lieu de vie, de l'environnement et de ses ressources et les visites à domicile constituent un moyen privilégié d'accompagnement.

Le rapport direct à l'environnement est un support à l'accompagnement qui s'ouvre à des aspects de médiation et d'insertion, entendu ici dans des composantes moins psychologisantes et plus en phase avec le droit commun.

- **Les logements en cohabitation, comme supports possibles à l'acquisition de nouvelles compétences**

La cohabitation constitue une expérience de vie sociale marquée par l'obligation de respecter un environnement et la place de chacun de ses occupants. Le partage de pièces communes impose en effet aux personnes de devoir négocier, aménager des relations, accepter des compromis, « rendre des comptes » aux autres personnes, y compris aux voisins communs, bref de s'inscrire dans une vie sociale avec le niveau de contraintes et d'obligations qui s'imposent.

L'effet de groupe a un impact sur l'acquisition d'une certaine autonomie et constitue à ce titre un support important. L'organisation de la vie quotidienne, l'acquisition d'aptitude à la communication, la gestion des conflits entre occupants ou l'environnement proche, la responsabilité individuelle, sont des compétences qui sont favorisées ou réactivées par ce type d'expériences.

Ce type de logement encadré autorise ainsi la création possible de nouveaux liens, de nouvelles formes de relation d'entraide et de soutien, de motivation et d'investissement affectif. Les personnes partageant le même logement ainsi que leurs amis, leur famille, peuvent devenir des réseaux potentiellement mobilisables pour chacune d'entre elles. Par l'entraide et les échanges, les logements en cohabitation constituent des outils d'insertion à part entière et un moyen de développer ou consolider certaines compétences. De sorte que les bénéfices acquis par le biais de cette expérience peuvent être mis en œuvre immédiatement dans le quotidien, mais également dans le processus plus général de construction de soi, en tant que citoyen.

- **Une pratique professionnelle marquée par des actions spécifiques**

L'entrée dans un logement encadré doit être facilitée par un accompagnement spécifique. Il s'agit de créer les conditions favorables à une appropriation des lieux, en intégrant un certain nombre d'aspects : le sentiment de solitude, l'alimentation, les soins, les liens familiaux ou amicaux, etc.

L'accompagnement doit s'établir au cas par cas, selon les potentialités réelles des personnes. Il porte sur la poursuite et/ou la construction des étayages nécessaires à la personne et s'inscrit dans une approche globale, qui s'articule autour de trois axes majeurs :

- des actions concrètes d'aide à la vie quotidienne (budget, alimentation, sécurité, gestion du logement...),
- des actions liées aux soins,
- des actions d'insertion sociale et professionnelle.

Ces axes se déclinent en un certain nombre de démarches en lien avec un réseau d'acteurs :

▪ **Les visites à domicile**

Les visites à domicile régulières sont des outils privilégiés dans le cadre des logements encadrés. Elles sont appréhendées d'une part comme des moments de rencontre particuliers et d'autre part comme des instants propices à un accompagnement spécifique directement en lien avec l'espace habité. Il s'agit également d'évaluer en quelque sorte la capacité de la personne à occuper son logement pour co-définir des objectifs opérationnels.

▪ **Le travail autour de la mise en activité**

L'autonomie dans un logement repose pour l'essentiel sur les ressources propres des personnes et sur leur capacité à s'intégrer dans la vie sociale et professionnelle.

Le logement accélère la prise d'autonomie et la mobilisation de ressources parfois ignorées des personnes elles-mêmes. Pour autant, le sentiment de vacuité, d'ennui peut rapidement faire son apparition. La mise en lien de la personne avec son environnement et la projection vers une insertion par l'activité sont alors, pour certaines personnes, une condition sine qua non pour se sentir mieux dans son logement. L'utilité sociale, qui peut passer par l'emploi, la formation mais aussi plus simplement par une activité bénévole, est un élément de stabilité et de mieux-être. L'accompagnement intègre cet aspect, entre autres par la mobilisation de partenaires adéquates, salariés ou bénévoles.

Même si les personnes accueillies en logement diffus ont une conscience plus ou moins précise de leur statut d'hébergé, au sens juridique du terme, on peut penser que plus la distance sera grande entre le site et le lieu de vie des personnes, plus le sentiment de vivre chez soi sera grand et plus le sentiment d'habiter dans des conditions « normales » sera prégnant. Ce rapport à l'habitat, implique donc une relation d'accompagnement particulière qui doit subtilement favoriser autonomie et appropriation des lieux par les personnes tout en rappelant le caractère provisoire d'occupation et la dimension de suivi attachée aux biens mis à disposition.

Les logements accompagnés se basent sur des conditions réelles d'habitation. Dès lors, les aspects liés aux conditions de vie constituent des supports pédagogiques transférables, déclinés à partir de tâches plus ou moins accompagnées, en fonction de chaque personne. La proximité avec le logement autonome exige une plus grande attention sur certains aspects « locatifs », dans la mesure où il s'agit de pouvoir permettre aux personnes d'occuper un futur logement, en favorisant la résolution de certaines difficultés ou en prévenant leur apparition. Ainsi, l'accompagnement sur ces logements se pense par des actions concrètes selon différents temps : à l'entrée dans le logement, en cours d'occupation et lors de la préparation à la sortie.

Pour autant, l'accompagnement ne serait se réduire au seul aspect logement, considéré comme une dimension déconnectée de la santé, de l'emploi, des droits sociaux, de l'administratif, du familial, etc. **Il reste nécessairement global.**

L'entrée dans le logement mis à disposition

• **La découverte du quartier :**

- Délivrance d'informations permettant de présenter les ressources du quartier (centre social, écoles, associations, commerces de proximité, jardins publics, lignes de bus, etc.),
- Remise d'un livret spécifique recensant certaines coordonnées utiles (école, associations de quartiers, médecin de proximité, travailleurs sociaux du CHRS, numéros d'urgence, etc.),
- Visite(s) du quartier pour matérialiser les informations délivrées et réduire la crainte éventuelle de l'inconnu,
- Travail sur les nouvelles habitudes que la personne devra prendre (ligne de bus, commerces de proximité, etc.).

Lors du séjour

• **Accompagnement pédagogique :**

- Favoriser la connaissance des rapports locatifs en informant sur les droits et devoirs réciproques, les mesures d'aide, les personnes ressources, les causes de litige ou d'expulsion, les voies de recours,
 - S'assurer de la régularité du paiement des participations financières au CHRS,
 - Responsabiliser financièrement les personnes dès l'entrée dans les lieux par la mise en place d'un système de caution, lorsque la situation financière le permet,
 - Responsabiliser les personnes par un travail pédagogique à partir des coûts d'occupation (factures et relevés payés par le CHRS),
 - Sensibiliser les personnes aux économies d'énergie et au tri sélectif.
 - Apporter des conseils en termes d'entretien et d'hygiène.
- **Ouverture sur l'extérieur :**
 - Médiatiser les relations avec l'environnement,
 - Favoriser la mise en relation avec une pluralité d'acteurs,
 - Susciter la découverte des ressources du quartier

La sortie vers un logement autonome

- **Installation dans le futur logement et son appropriation :**
 - Recherche de logements et mise en relation offre et demande en préparant les personnes à un changement de type de logement, de statut d'occupation, de quartier,
 - Mobilisation des aides permettant l'accès au logement (FSL, Locapass, CCAS, etc.),
 - Contrat de fournitures (électricité, gaz, eau),
 - Mise en place du tiers-payant pour l'APL,
 - Explication des documents contractuels et des engagements qui en découlent,
 - Mise en place des contrats d'assurance locative et de l'état des lieux d'entrée,
 - Accompagnement de la personne dans la connaissance de son quartier d'habitation (repérer et favoriser l'accès aux services de proximité, aux équipements du quartier, aux associations, etc.),
 - Aide à la recherche de mobilier et à l'aménagement du logement,
 - Etablissement d'un état des lieux de sortie du logement du CHRS
 - Facturation des travaux éventuels en cas de dégradations avérées pendant le séjour au CHRS.

c. Les parcours possibles de sortie du logement encadré

Orientations en sortie de logement encadré
Accès à l'ALT
Accès à un logement en sous-location à bail glissant du pôle insertion logement
Accès à un logement adapté
Accès à un logement autonome

d. L'évaluation d'une certaine capacité à accéder au logement autonome

L'accès au logement autonome et le maintien dans celui repose sur les capacités des personnes. Cette notion de capacité s'appuie sur un travail de « diagnostic » effectué par les référents institutionnels issu de leurs observations et basé sur l'utilisation d'indicateurs⁵. Ces derniers doivent être considérés comme des balises relativement objectives permettant de guider la pensée, sans l'enfermer. La normalisation est en effet un écueil qui guette le travail social et la personnalisation des accompagnements doit demeurer la règle, considérant que les façons d'habiter sont toutes singulières.

Indicateurs	Critères
	La personne dispose de ressources financières suffisantes et pérennes.

⁵ Issus des travaux de la FNARS

Assumer financièrement le logement de façon autonome	Le niveau de solvabilisation par les aides au logement permet d'assurer une certaine sécurité locative.
	Les éléments administratifs pour l'accès au logement social ont été vérifiés (avis d'imposition ou de non-imposition, titre de séjour etc.).
	Elle a une expérience antérieure de location de logement autonome.
	Elle s'acquitte régulièrement et intégralement de sa participation à l'hébergement.
	La personne semble avoir intégré l'importance de payer son loyer et ses charges et de contracter une assurance habitation.
	Elle connaît ses droits et ses obligations de locataire.
	Elle a anticipé les frais liés à son installation et son aménagement intérieur.
	Elle a engagé une démarche de gestion ou d'apurement de ses dettes éventuelles.

Indicateurs	Critères
L'entretien et l'utilisation « correcte » du logement.	La personne est sensibilisée à la gestion des charges et aux économies d'énergies.
	Elle est sensibilisée sur les relations de bon voisinage, au respect des règles de la vie en collectivité (tranquillité, utilisation partagée des parties communes, respects des équipements collectifs et du règlement intérieur, propreté des parties communes et espaces extérieurs, tri sélectif etc.)
	Elle est relativement autonome dans l'utilisation des services collectifs de proximité (transports, mairie, école etc.).
	Elle dispose, le cas échéant, de relais et d'appui, pour s'adapter à son nouvel environnement.

e. Les parcours possibles de sortie du logement accompagné

Orientation en sortie de logement accompagné
Accès à l'ALT
Accès à un logement en sous-location à bail glissant
Accès à un logement adapté
Accès à un logement autonome

f. Le partenariat à mobiliser dans le cadre des logements du parc diffus

Ici aussi, le partenariat prend la forme d'une relation privilégiée avec certains acteurs déployant des compétences, des connaissances, des modes d'intervention particuliers et des outils spécifiques au regard des besoins des personnes. Pour autant, le partenariat privilégié porte la marque d'interventions autour de l'insertion professionnelle et sociale (logement et son environnement).

SIAO	Référent Parcours SIAO
Aide sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CCAS - MDD
Acteurs de la formation et de l'insertion professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mission Locale - PLIE ▪ Chantiers et entreprises d'insertion ▪ Pôle Emploi
Acteurs du logement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ADIL - CAF ▪ ASLL - Sous location à bail glissant ▪ Contingents réservataires
Acteurs de la culture et des loisirs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ville de Limoges ▪ Centres sociaux

3. L'offre de logement temporaire au sein du pôle insertion logement (séquences « insertion 2 et 1 » des parcours)

Pour certaines personnes, l'accès au logement autonome ne peut pas toujours constituer une solution directe ou une perspective de sortie du CHRS. En effet, certaines d'entre elles remplissent les conditions d'autonomie, sans pour autant avoir des perspectives d'accès au logement, à court ou moyen terme : ressources insuffisantes, absence d'avis d'imposition, titre de séjour précaire. D'autres en revanche éprouvent de manière durable une difficulté à accéder à l'autonomie. Il convient alors de rechercher les solutions les plus adaptées, aux problématiques suivantes :

- Personnes autonomes mais sans possibilité d'accès immédiat au logement ordinaire (attente de titre de séjour définitif, temps de consolidation d'un parcours professionnel, ressources financières non stabilisées, etc.),
- Personnes qui semblent remplir les conditions d'autonomie, mais pour lesquelles une période transitoire semble encore nécessaire,
- Personnes ne présentant pas suffisamment de « garantie » du point de vue des bailleurs (absence de parcours locatif, passif locatif) ou ne remplissant pas les conditions d'accès au logement social (absence d'avis d'imposition).

a. Les logements conventionnés ALT (séquence « insertion 2 » des parcours)

Au sein du pôle insertion logement, les logements conventionnés ALT constituent une voie d'accès au logement autonome. Il s'agit d'une étape intermédiaire pour les personnes qui ne peuvent pas accéder directement au logement, ou dont la situation ne justifie pas ou plus un accueil en CHRS. Ce parcours d'accès au logement vise à :

- Assurer une solution transitoire en amont d'un logement ordinaire,
- Maintenir une dynamique pour les personnes n'ayant pas nécessité à rester en CHRS.

Ces logements s'adressent à des personnes ou des familles disposant de ressources financières ou ayant la perspective d'en acquérir à très court terme, leur permettant non seulement de s'acquitter de la participation mensuelle liée à ce dispositif mais également de subvenir à leurs besoins de première nécessité.

Conformément à la réglementation, les personnes de nationalité étrangère doivent être en possession d'un titre de séjour en cours de validité d'une durée supérieure à 3 mois ou d'un récépissé de demande de renouvellement de titre de séjour.

b. La sous-location à bail glissant (séquence « insertion 1 » des parcours)

La sous-location à bail glissant occupe une place importante dans la palette des interventions qui visent à faciliter l'accès au logement autonome des personnes en difficulté sociale.

Créée en 1995 à l'initiative des travailleurs sociaux du service d'ASLL de l'ARSL, la sous-location à bail glissant vise à permettre à une personne ou à un ménage en difficulté sociale d'accéder dans un 1^{er} temps à un logement, en tant que sous-locataire de l'association, elle-même locataire en titre du propriétaire. Le service ne dispose donc pas d'un parc de logements qui lui soit propre, ni d'un « droit de tirage » auprès des différents bailleurs mais tente de répondre au mieux aux demandes qui lui sont présentées. Au terme d'une étape d'intermédiation locative, le bail glisse faisant du sous-locataire, le locataire principal de son logement.

Disposant d'un véritable statut de locataire, à travers un contrat de bail, les personnes doivent pouvoir être en capacité d'assumer les charges afférentes à leur logement et être en possession d'un titre de séjour, dont la durée minimale doit assurer la sécurité locative. La sous-location à bail glissant s'adresse à des personnes :

- ayant connues des difficultés dans leur passé locatif,
- n'ayant aucune expérience locative, et qui ne disposent pas des codes nécessaires à l'occupation d'un logement,
- qui ne peuvent justifier d'un avis d'imposition ou de non-imposition pour accéder au parc social.

Il s'agit donc d'une étape qui permet l'apprentissage ou le réapprentissage de certains actes, voire de palier à des périodes de latence administratives. Cette réponse implique la possibilité pour les personnes d'avoir la maîtrise des différents éléments constitutifs de leur habitat :

- le budget logement, par la capacité d'en payer le loyer, les charges, l'entretien,
- l'usage du logement et de ses prolongements, de manière compatible à la fois avec leur mode de vie, les contraintes de voisinage et le respect des biens,
- l'intégration dans l'environnement urbain, social et culturel.

La sous-location à bail glissant n'intègre pas d'accompagnement social, dans la mesure où celui-ci est exercé par le service social départemental ou par des acteurs spécialisés. L'orientation vers la sous-location à bail glissant se fait sur prescription d'un travailleur social et par validation du SIAO.

c. Les mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement ASLL

Les mesures ont pour objectif d'accompagner les personnes ou les ménages, à la rue ou hébergées, vers l'accession et le maintien dans un logement autonome. Il s'agit donc de mesures mobilisables à toutes les étapes du parcours des personnes. Réponse transversale, elle est mise en œuvre par des travailleurs sociaux du pôle insertion logement après validation de la commission SIAO et sur prescription de travailleurs sociaux internes à l'association ou partenaires.

En effet, lors de l'accès au logement, les personnes peuvent rencontrer globalement trois types de difficultés:

- des difficultés d'ordre matériel liées aux frais occasionnés par l'installation,
- des difficultés liées à la prise d'autonomie (sentiment de solitude...),
- des difficultés directement liées à la gestion du logement (capacité à gérer un budget et à s'acquitter de toutes les charges, entretien du logement...).

L'accompagnement dans le cadre de ces mesures :

- permet de sécuriser les personnes dans la phase d'appropriation de leur logement,
- sécurise le bailleur par un travail de suivi après le relogement,
- permet de combler une éventuelle période de carence dans le suivi avant la mise en place d'un accompagnement social plus généraliste.

Au sein du pôle insertion logement, ces mesures sont exercées de manière individuelle. L'accompagnement vise à permettre aux personnes d'accéder à un logement et à s'y maintenir en bénéficiant des droits et en respectant les obligations des locataires, des sous-locataires ou des résidents.

Les accompagnements sont gradués en fonction des besoins, de l'intervention centrée sur le rapport au logement (gestion budgétaire, « savoir habiter ») jusqu'à une intervention plus globale, dans le cadre d'un important travail en partenariat. L'accompagnement est centré sur plusieurs points :

- diagnostic logement,
- aide à la recherche de logement (individuelle et collective),
- aide aux premiers pas dans le logement, appropriation du logement,
- suivi préventif des personnes logées,
- traitement des difficultés locatives.

PARTIE 4 : **L'ANCRAGE DES ACTIVITES DU POLE INSERTION LOGEMENT ET DU CHRS DANS LE** **TERRITOIRE**

La notion d'insertion étant une notion complexe, au carrefour de problématiques enchevêtrées, le pôle insertion logement de l'ARSL veille à travers un réseau d'acteurs avec lequel il interagit, à embrasser les problématiques sociales qui marquent la réalité territoriale. Ainsi, ce pôle se conçoit comme un élément en interdépendance. Dans cette conception, les liens qu'il entretient avec son environnement l'ancrent dans une approche nécessairement globale des problèmes que rencontrent les usagers.

I. La collaboration du pôle insertion logement

La recherche d'une optimisation des réponses dans le cadre du parcours des personnes s'inscrit forcément dans une dynamique territoriale et partenariale et sur la reconnaissance d'acteurs ressources identifiés réciproquement. Le pôle insertion logement entretient différents modes de collaboration avec son environnement, allant du modèle le plus intégré, vers le modèle de travail en réseau non conventionné.

1. Le partenariat

a. Le partenariat stratégique ou de décision

Cette forme de partenariat renvoie à l'idée d'une plateforme de réflexion, d'échange, d'un espace d'information et de débats, rassemblant les acteurs intervenants dans un même champ d'activité. Il s'agit en l'espèce de l'ensemble des activités de l'hébergement (stabilisation, insertion) et du logement (adapté, autonome). Ce partenariat s'organise sous la forme de plusieurs instances distinctes et a une vocation stratégique puisqu'il définit une politique d'action concertée à mettre en œuvre.

Le Comité de Pilotage SIAO

Sa composition est représentée par les divers organismes gérant les dispositifs entrant dans le périmètre du secteur Accueil - Hébergement – Insertion - Logement. Il s'agit de :

- l'ARSL qui est porteuse du SIAO,
- ADOMA, gestionnaire de résidences sociales et d'un CADA,
- l'association ESPOIR, gestionnaire d'une Maison Relais,
- l'association HESTIA, gestionnaire d'un CADA et de places d'hébergement d'urgence,
- l'association Habitat et Humanisme, gestionnaire d'une Maison Relais et de logements en sous-location,
- l'association MARIANES, gestionnaire de places d'hébergement d'urgence, d'un CHRS et de places sous convention ALT.

Ce comité est l'instance politique du SIAO. La représentation des partenaires y siégeant est assurée par les Présidents d'Association ou les Directeurs par délégation. L'engagement de ces acteurs se concrétise par la signature d'une charte. Cette instance a pour mission de :

- définir les orientations politiques,
- élaborer l'organisation de l'ensemble de la démarche opérationnelle, support au fonctionnement interne du comité de pilotage,
- organiser la gestion du dispositif de l'accueil d'urgence,
- mettre en œuvre les outils préconisés par les circulaires,
- examiner les propositions formulées par le comité de suivi SIAO.

Le Comité de suivi SIAO

Il SIAO réunit l'ensemble des partenaires, représenté par les Directeurs d'établissements. Son rôle est de travailler sur les questions inhérentes au fonctionnement du SIAO et de ses outils.

Le comité de veille sociale départementale

Le pôle insertion logement est un acteur de la veille sociale départementale, dans la mesure où il apporte des réponses en termes d'accueil, d'hébergement et d'insertion. Mais son action est également à entendre dans la notion même de veille, dans celui d'une certaine vigilance, au sein d'un tissu d'acteurs beaucoup plus large. Autrement dit, un regard porté sur un territoire autour de certaines tendances, de l'émergence de nouveaux phénomènes, de nouveaux besoins, d'analyser les dysfonctionnements et de faire des propositions pour y remédier.

Le comité de pilotage du dispositif de lutte contre les violences conjugales

Le dispositif de lutte contre les violences conjugales est intégré au CHRS Augustin Gartempe. Son comité de pilotage réunit l'ensemble des acteurs institutionnels œuvrant sur ce champ.

Il se réunit une fois par an et a pour objet de travailler sur des éléments quantitatifs et qualitatifs liés à la thématique des violences conjugales au niveau local.

b. Le partenariat opérationnel

Le partenariat opérationnel est la concrétisation de la politique d'action définie par l'espace politico-stratégique de l'ARSL. Il agit à la mise en œuvre des moyens nécessaires à la réalisation des objectifs retenus. Le partenariat opérationnel s'appuie sur des équipes reconnues par l'ensemble des acteurs ayant délégation pour agir.

Les commissions techniques et de validation SIAO : partage de connaissances et régulation des orientations

Le pôle insertion logement participe à certaines instances du SIAO. Sa représentation est assurée d'une part par les travailleurs sociaux qui participent par rotation aux commissions techniques d'orientations (urgence, insertion et logement adapté) et d'autre part, par l'encadrement qui participent aux instances de validation des orientations.

Le travail de lien et de partenariat se matérialise ici très nettement dans la mesure où ces commissions ont pour objet de favoriser une définition partagée des orientations, et de contribuer à une meilleure connaissance des projets sociaux des différentes structures partenaires du SIAO.

Le référent parcours SIAO

Il est un acteur essentiel du système, dans la mesure où il est garant de la cohérence des parcours des personnes accueillies dans le cadre du SIAO. Son action se situe selon deux temporalités distinctes, la première ayant trait à l'orientation, la seconde se situant dans le suivi du parcours des personnes en partenariat avec le référent institutionnel des différents sites. Il s'agit d'un partenariat transverse. Les missions⁶ du référent parcours sont :

- Accompagner en prenant en compte la personne accueillie ou hébergée dans toutes ses dimensions,
- Garantir le suivi et la cohérence du parcours, en :
 - s'assurant que toute personne bénéficie d'une orientation la mieux adaptée possible à sa situation et à ses besoins, sans parcours obligé et de l'effectivité de cette orientation aux différentes étapes de son parcours de la rue vers le logement,
 - appliquant le principe de non abandon,
 - incluant le droit au renoncement.

L'orientation des personnes par le référent parcours SIAO vers les différentes réponses du pôle insertion logement s'inscrit nécessairement dans le cadre de son projet d'établissement. Les séquences d'accompagnement qu'il propose constituent donc, pour ce professionnel, une sorte de matrice à l'orientation des personnes, après un premier travail d'évaluation sociale.

Au-delà de cette mission essentielle d'orientation, le référent parcours assure la cohérence des parcours mis en place avec les personnes jusqu'à leur sortie du SIAO. Il veille à la continuité de ceux-ci et est associé par le référent institutionnel du site à certaines étapes du suivi.

Les comités de suivi du référent violence

⁶ Circulaire du 04 mars 2011

Ces instances, à fréquence trimestrielle, ont pour but de suivre l'évolution de certaines situations connues du CIDFF, d'AVIMED et du dispositif de lutte contre les violences de l'ARSL. Il s'agit d'un suivi qui permet d'analyser certains freins existants dans l'évolution du parcours des personnes victimes de violences.

Le Comité Opérationnel Sport et Insertion Sociale (COSIS)

Ce comité a entre autres pour objet de mettre en synergie les acteurs locaux du sport et de l'insertion sociale pour développer l'accès à des activités sportives pour des personnes en situation de handicap ou de précarité. L'ARSL, par l'intermédiaire du CHRS est membre du COSIS.

La Commission de Coordination des Action de Prévention des Expulsions (CCAPEX)

La CCAPEX vise à piloter la stratégie de prévention des expulsions et à coordonner l'action des différents acteurs dans un département. Elle réunit les acteurs afin de rendre des avis et recommandations à l'ensemble des partenaires œuvrant localement à la prévention des expulsions. Le pôle insertion logement est membre de cette commission.

La Commission d'Attribution Logement (CAL) de l'ODHAC

Le pôle insertion logement participe à titre consultatif aux Commissions d'Attribution Logement de ce bailleur social. Il a une voix consultative et représente les associations d'aide aux personnes en difficulté.

c. Le partenariat formalisé

Le partenariat formalisé sur un plan administratif et financier

Les conventions d'ordre administratif et financier sont des outils de cadrage qui fixent les objectifs assignés aux établissements et les moyens qui leur sont dévolus. Pour autant, cette forme de relation contractuelle ne doit pas être uniquement considérée sous un aspect descendant. En effet, cette lecture des relations porte le risque de placer le pôle dans un lien de subordination qui limite les capacités d'initiative. Le pôle insertion logement doit faire valoir son « expertise » et travailler à ménager une complémentarité indispensable. Ce travail s'effectue en privilégiant la logique du sens de l'action au détriment d'une logique qui ne valoriserait que la prestation ou l'exécution d'un travail prescrit.

Sur le plan administratif et financier	Lié à l'hébergement de stabilisation et d'insertion	Relatif au fonctionnement du CHRS	Préfecture/ARSL
	Lié à l'activité du dispositif de lutte contre les violences conjugales	Relatif au financement de l'accueil de jour	DRDFE/ARSL
		Relatif au financement du référent violence	DRDFE/ARSL
		Relatif au financement de places ALT	DDCSPP/ARSL
		Relatif au financement d'activités sportives	DRJSCS/ARSL
	Lié à l'activité de Mots Pour Maux (MPM)	Relatif au financement de l'action MPM	Ville de Limoges/ARSL
			CAF/ARSL
			SPIP/ARSL
	Lié au logement adapté	Relatif au financement de places ALT	DDCSPP/ARSL
		Relatif au financement de logements en sous-location	CD/ARSL
Lié aux mesures d'accompagnement logement	Relatif au financement des mesures ASLL	CD/ARSL	

Les autres partenariats formalisés du pôle insertion logement

Sur le plan de la santé et du soin	Lié au dispositif jeune en difficulté	Relatif aux modalités d'intervention des professionnels du pôle addictologie	Centre Hospitalier Esquirol/ARSL
	Lié au logement adapté et aux mesures d'accompagnement logement	Relatif à l'intervention des professionnels de la Pass santé mentale	Centre Hospitalier Esquirol/ARSL
	Lié à l'accès aux droits	Relatif à l'accès facilité à l'information	CPAM/ARSL
Sur le plan culturel	Lié à l'ouverture culturelle	Relatif aux modalités d'accès à des spectacles gratuits	Ville de Limoges/ARSL
		Relatif aux modalités d'accès à des activités de loisirs ou d'aide à la scolarité	ALIS/ARSL
Sur le plan de l'interprétariat et de la traduction	Lié à l'accès à l'information et aux droits	Relatif à l'interprétariat et à la traduction de documents	Coup d'main/ARSL
Sur le plan de la supervision	Lié au dispositif jeune	Relatif à l'adhésion au réseau Errance et à la supervision	CEMEA/ARSL

2. Le réseau

L'accompagnement mis en œuvre n'a de sens que s'il se situe dans un ensemble concerté d'actions menées avec divers acteurs locaux. Le réseau implique une logique de travail qui part de la demande, des besoins exprimés ou identifiés vers une offre intégrant les contributions de différents acteurs du territoire. Les relations de travail en réseau se réalisent à travers les contacts téléphoniques, les rencontres entre les professionnels, les réunions des différents acteurs intervenant auprès des personnes, etc.

Ce travail de lien permet aux professionnels du pôle insertion logement de faire appel à des tiers disposant d'autres compétences, d'autres moyens et donc une autre légitimité à agir.

a. Des acteurs identifiés dans un réseau externe

Dans le domaine de l'emploi, de la formation et de l'insertion professionnelle	Pôle Emploi, Mission locale, PLIE, organismes de formation, entreprises d'insertion, associations intermédiaires, organismes d'accueil et d'accompagnement pour personnes en situation de handicap, etc.
Dans le domaine du logement	Contingents réservataires, accords collectifs départementaux, bailleurs sociaux, l'Agence immobilière Sociale, acteurs de l'hébergement d'insertion ou du logement adapté. Les contingents réservataires sont des outils essentiels dans le secteur de l'AHl.

Dans le domaine de l'accompagnement et de l'aide sociale	Le SIAO, les MDD, différents services et établissements sociaux (UDAF, CHRS, CADA etc.), services sociaux spécialisés (MDPH, CHU, CHE etc.), services de protection (UDAF, ALSEA), CCAS de Limoges etc.
Dans le domaine de la solidarité et de l'action humanitaire	Emmaüs, Secours catholique, Secours populaire, La Croix-Rouge Française, SOS Bébés 87, Les Restos du cœur, etc.
Dans le domaine de l'accès ou du maintien des droits	AVIMED, CAF, MSA, PADE, CIDFF, La maison des avocats, Le Trait d'union de l'ALSEA, etc.
Dans le domaine de la santé	Le CH Esquirol et ses différents services, le CRESLI, le service médico-légal du CHU, l'ANPAA, les CMP, le CPCI, etc.
Dans le domaine de la justice	Le Parquet de la Haute-Vienne, le SPIP, la brigade de protection de la famille, etc.
Dans le domaine de la mobilité	Mob 'Job, le CCAS
Dans le domaine de la culture et des loisirs	Certains clubs sportifs dans le cadre de l'action « sport et violence »

b. Des acteurs internes à l'association

Le référent parcours : Le pôle insertion logement, à travers ses référents institutionnels travaille, à toutes les étapes du parcours, en lien avec le référent parcours SIAO dans le cadre des orientations qui lui sont faites à l'issue des commissions de validation insertion.

Le service de maintenance des logements mis à disposition : Au regard de la taille du parc immobilier du pôle insertion logement, du taux de rotation des personnes accueillies, de certaines difficultés rencontrées sur les appartements, le service logistique et maintenance est très fortement sollicité. Il représente un soutien de poids et un acteur indispensable au bon fonctionnement du pôle.

II. Les modalités de collaboration entre les référents institutionnels du pôle insertion logement et les acteurs du réseau

Le travail en réseau s'appuie sur des modalités de collaboration diverses, qui sont fonction du parcours de la personne, de sa situation à un instant précis, de la taille des acteurs, de l'ancienneté de la relation et de leur champ d'intervention. Parmi ces modalités de collaboration, il convient de citer :

L'échange d'informations entre les intervenants : cette modalité de collaboration se retrouve à toutes les étapes des parcours des personnes. La nature des échanges et des informations transmises sont variables puisqu'elles prennent appui sur chaque situation et n'ont pas d'autre justification que l'adaptation et la cohérence des réponses à mettre en œuvre.

Les rencontres entre les intervenants : ces temps de rencontre sont pris à l'initiative des référents institutionnels ou des autres acteurs ayant un intérêt à agir dans la situation des personnes accueillies. Ces rencontres peuvent avoir pour objet : - d'apporter un éclairage particulier sur une situation, de croiser les analyses et des perspectives de travail, y compris en termes d'orientation,

- de présenter une action particulière,
- de développer de nouveaux modes de collaboration, etc.

Les groupes de travail partenarial : ces groupes permettent des apports de connaissances, des partages d'expériences, des réflexions sur des problématiques sociales, l'élaboration d'outils, etc.

PARTIE 5 : **LE FONCTIONNEMENT DU PÔLE INSERTION LOGEMENT**

I. LA CONSTITUTION DE L'EQUIPE DU PÔLE INSERTION LOGEMENT

L'encadrement du pôle insertion logement est assuré par un Directeur et deux cadres socio-éducatifs. L'équipe est composée :

- d'un psychologue clinicien, qui intervient dans le cadre de groupes d'analyse de la pratique professionnelle,
- de 14 travailleurs sociaux qui ont en charge l'accompagnement des personnes hébergées au CHRS sur site et dans les logements en diffus,
- de 2 travailleurs sociaux en charge des mesures d'ASLL,
- d'une assistante de direction,
- d'un personnel affecté à la gestion du parc de logements conventionnés ALT,
- d'un agent de médiation locative dans le cadre des logements en sous-location à bail glissant,
- de 3 agents des services généraux,
- de 4 veilleurs qui assurent la sécurité des biens et des personnes sur le site du CHRS et la gestion des appels du 115 les week-ends, jours fériés et les nuits.

II. LA REGULATION DE L'ACTIVITE DU POLE INSERTION LOGEMENT

Le SIAO est l'acteur unique de l'orientation sur le pôle insertion logement. Sa mission première est d'organiser et de centraliser les demandes d'hébergement et/ou de logement adapté dans le cadre d'une politique d'orientation prioritaire vers le logement. Ainsi, les demandes d'hébergement logement ou d'accompagnement au logement au sein du pôle insertion logement – à l'exception des situations de violences conjugales – passent par le filtre des commissions SIAO qui, après évaluation de la situation, valident les orientations vers les structures ad hoc.

L'ensemble des parcours (entrées, sorties, mouvements internes) fait l'objet a minima d'une information par le référent institutionnel au référent parcours et donne lieu également au renseignement du SI SIAO. Le SI SIAO est l'application informatique partagé par l'ensemble des acteurs du SIAO, il constitue l'outil de gestions de l'ensemble des places du SIAO, de l'hébergement d'urgence au logement adapté.

L'accueil des personnes par un référent institutionnel du pôle hébergement logement (CHRS, ALT, sous-location à bail glissant) est une étape adaptée à chaque situation. Cet accueil s'appuie sur la connaissance que le référent institutionnel du pôle insertion logement peut détenir par l'intermédiaire de partenaires en amont (référent parcours SIAO, prescripteurs, etc.).

Le premier entretien effectué par le référent institutionnel peut être mené en présence du référent de parcours SIAO ou de tout autre partenaire à l'origine de la demande d'hébergement logement. A l'issue de cette rencontre, la personne peut d'elle-même renoncer à sa demande d'hébergement logement au sein du pôle. Cet entretien est à entendre comme une première rencontre qui vise à :

- appréhender les premiers besoins, les demandes, les attentes des personnes,
- établir un 1^{er} lien dans la perspective de l'accompagnement à mettre en place,
- recueillir certains renseignements administratifs.

La régulation de l'activité s'entend également sur un plan organisationnel. La continuité de l'activité nécessite la transmission d'informations cohérentes, fiables et actualisées. Aussi, sur ce point, un certain nombre de réunions de transmissions, de régulations et de réflexion sont organisées régulièrement :

- réunion de l'équipe plénière des travailleurs sociaux du CHRS les mardis après-midi,
- réunion de l'équipe du dispositif de lutte contre les violences les jeudis après-midi,
- réunion de l'équipe du dispositif jeune en difficulté vendredi par quinzaine,
- réunion de transmission quotidienne de 13h30 à 14h00 pour l'ensemble du personnel présent,
- réunion des veilleurs : 2 fois par mois,
- réunion des différents professionnels de l'ALT, de la sous-location et des mesures ASLL les lundis matin.

III. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL AU SEIN DU POLE INSERTION LOGEMENT ET LE SENS DE L'ACTION

1. Principes généraux

L'accompagnement social s'inscrit dans les principes de base du travail social et son objectif général comporte deux dimensions de travail nécessairement reliées :

- une dimension d'aide à la personne qui suppose d'agir sur le développement de ses moyens et compétences propres: capacités à résoudre ses propres difficultés, améliorer l'organisation de sa vie personnelle et sociale, aboutir à la réalisation d'un projet etc.
- une dimension d'insertion qui nécessite la mobilisation des ressources humaines et matérielles de l'environnement social et économique, par l'utilisation des réseaux de soutien disponibles ou la création de nouveaux réseaux si nécessaire.

Au sein du pôle insertion logement comme dans bon nombre d'établissement sociaux ou médico-sociaux deux registres d'intervention s'articulent dans l'accompagnement social. Un registre basé sur des prestations, des problèmes concrets à résoudre, et un deuxième de l'ordre de la relation, centré sur l'évolution des personnes, la prise en compte de leur réalité, de leurs intérêts. Ces deux niveaux sont constitutifs de l'accompagnement social en direction des personnes accueillies et s'interpénètrent.

L'accompagnement social s'inscrit dans une relation professionnelle qui n'est pas naturelle et souvent pas choisie. Il est donc nécessaire que le travailleur social ait à l'esprit un certain nombre de principes qui garantissent les conditions d'exercice de sa pratique.

Il est fondamental que les référents institutionnels aient comme horizon la fin de l'accompagnement. L'intervention professionnelle doit donc être appréhendée entre un avant et un après, considérant que le pôle insertion et ses différents niveaux de réponse ne représente qu'une étape dans les parcours des personnes et non une finalité. La confidentialité des informations recueillies nécessite le respect d'un cadre de travail et notamment, lors du partage d'informations avec d'autres intervenants. L'accès à l'information par la personne accompagnée est un moyen essentiel qui lui permet d'organiser ses choix.

Accompagner une personne nécessite toujours de s'interroger sur le sens de son intervention et sur la nature de la relation engagée, car l'accompagnement questionne la place de celui qui accompagne et de celui qui est accompagné, des enjeux à l'œuvre en termes de relation à l'autre, à la commande sociale.

2. Principes d'action

Affirmer l'importance de la relation d'aide

La relation d'aide est l'outil de base du travail social et celle-ci doit être affirmée avec conviction a fortiori dans l'accompagnement de personnes très en difficulté.

Elle comporte plusieurs dimensions :

- **L'accueil** : c'est de la qualité de l'attitude qui consiste à témoigner de la sollicitude, offrir une disponibilité, un sentiment de sécurité, que va dépendre « l'accroche » préalable à l'engagement d'une personne dans une démarche d'accompagnement. Ecoute et empathie ouvrent un espace de parole pour la personne qui, par l'écho qu'elle trouve chez un professionnel, permet une reconnaissance et une valorisation de celle-ci,
- **La relation de confiance** qui découle de l'écoute compréhensive est un pilier de la relation d'aide et propose un lien dans des problématiques où l'isolement est souvent majeur. Dans certaines situations, la mise en place de la relation de confiance est ce qui peut permettre à la personne de se réinscrire dans un processus de changement. La relation de confiance peut faciliter, lorsque cela prend sens pour la personne, le recours possible à d'autres professionnels,
- **L'instauration d'un cadre** à l'accompagnement permet d'engager une approche structurante par une périodicité des rencontres ou une durée déterminée fixée à l'entretien. Un aménagement de ce cadre peut répondre aux besoins de la relation, tels que des entretiens écourtés, un espacement des rendez-vous, un accueil court sans rendez-vous, une disponibilité signifiée à la personne, etc. Avec certaines personnes le cadre doit être fortement adapté.

Avoir conscience du rapport inégalitaire professionnel/personne accueillie

La relation des professionnels avec les personnes accompagnées est une relation fondamentalement marquée par une inégalité sociale. D'un côté il y a celui qui aide, qui en a la mission et le pouvoir et de l'autre celui qui est dans l'attente, dans la demande, le besoin. Dans le travail social, le rapport professionnel / usager est donc plus ou moins clairement marqué sur le mode dominant / dominé. Il est donc essentiel que nous soyons en alerte sur ce que nous produisons dans cette relation inégalitaire et comment nous contribuons individuellement ou institutionnellement à en accentuer ou à en atténuer les termes.

Travailler à la compréhension de certains processus individuels pour réduire jugements de valeurs et volonté de normalisation.

Travailler avec les personnes rencontrant des difficultés exige d'envisager ce que l'on qualifie généralement comme des échecs ou de la mauvaise volonté, comme des symptômes, des éléments pouvant être signifiants. Et que par définition, ils signent quelque chose de sous-jacent, qu'il va falloir décoder et prendre en compte dans le cadre d'un lien relationnel patiemment tissé. C'est donc la question du sens du problème et de sa complexité qu'il faut travailler. Aussi, les pratiques professionnelles doivent se construire par un travail d'analyse des situations, par un processus d'interrogation qui permet de donner du sens à l'action.

Le cadre comme garant des principes d'action

Un cadre lisible et cohérent permet d'éviter pour les professionnels l'illusion de penser qu'ils seraient seuls au monde à pouvoir aider, à pouvoir sauver. Sans ce recours au cadre, le sentiment de toute-puissance, tapi sous des considérations humanistes et généreuses, fait son apparition et met en danger le professionnel et la personne accompagnée avec le risque de maltraitance ou d'emprise.

Le couple droits / devoirs

La question des droits des usagers n'a aucun sens si elle n'est pas rattachée à celles des devoirs auxquelles les personnes sont tenues. Les devoirs sont indissociables des droits et constituent les attributs du citoyen. Resituer les personnes accueillies au sein du pôle insertion logement face à leurs devoirs est une forme de responsabilisation, voire de respect qui leur est porté.

3. Les outils à privilégier

Les modes de participation des personnes au sein du CHRS

La participation des personnes doit être interprétée comme un élément indissociable de l'accompagnement. La participation procède d'une certaine responsabilité personnelle, d'une volonté de s'engager, et d'être acteur. Aussi, celle-ci doit pouvoir être encouragée le plus souvent possible. Cette démarche prend plusieurs formes :

- participation des personnes à la définition des objectifs de l'accompagnement et à la réalisation de leur projet,
- participation des personnes à l'animation du CHRS lors des temps organisés,
- participation au Comité des résidents du CHRS,
- participation des personnes aux frais d'hébergement (CHRS, ALT) en fonction des ressources.

Le Comité des résidents du CHRS, canal d'expression résidentiel et citoyen

Le Comité des résidents se pose comme un lieu d'expression et de communication citoyen. Au sein de ces comités sont, en effet, discutés des aspects liés à la vie du CHRS Augustin Gartempe et à son fonctionnement quotidien.

Les groupes d'analyse de pratique professionnelle

Animés par un psychologue clinicien, ces groupes mensuels constituent un étayage et permettent un éclairage clinique. A une place de tiers, le psychologue permet aux professionnels de ce pôle de réajuster leurs positionnements. Ce sont des espaces où ces professionnels expriment leurs difficultés, leurs craintes dans la relation avec les personnes accompagnées. Il s'agit d'un lieu de transformation des pratiques professionnelles par une lecture nouvelle des situations. Ces groupes constituent des lieux de « dépôt » où les travailleurs sociaux apportent ce dont ils sont dépositaires (des éléments de l'histoire de la personne qu'ils accompagnent) et ceux dont ils sont eux-mêmes déposants (leurs ressentis par rapport à l'histoire de la personne), sans contrôle ni crainte d'être jugés.

Les plans de formation professionnelle

La formation professionnelle continue est fortement encouragée au sein du pôle insertion logement et plus globalement au sein de l'ARSL. Cette politique témoigne d'une volonté affirmée de maintenir une dynamique d'amélioration continue des pratiques. Les thématiques de formation sont laissées à l'appréciation des salariés mais sont nécessairement en lien avec les préoccupations professionnelles.

PARTIE 6 :

LE PROJET D'ETABLISSEMENT DU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE OU L'OBLIGATION

D'INTERROGER CERTAINES PROBLEMATIQUES

La notion d'exclusion est généralement la catégorie dans laquelle se retrouvent « pèle mêle » les personnes accueillies dans tout le dispositif Accueil Hébergement Insertion (AHI). Cette notion certes désormais familière, presque banale, reste cependant relativement floue.

Le public accueilli au sein du pôle insertion logement se caractérise par des diversités de parcours, des écarts de génération importants, des différences culturelles et confessionnelles, des difficultés particulières, des besoins et des demandes singulières, des ressources personnelles plus ou moins importantes et dès lors, des réponses adaptées et des temps de séjour forcément variables.

Aussi, travailler la question des problématiques des personnes accueillies, autrement que sous le seul angle de la notion d'exclusion et des difficultés globalisantes qui y sont attachées, oblige à penser son rapport à l'autre, à questionner la figure traditionnelle de l'usager / bénéficiaire forcément porteur de manques, déficitaire dans ses rapports sociaux, bref à enrichir l'analyse et la compréhension des situations et à revisiter ses positionnements professionnels et ses interventions.

Revisiter ses positionnements professionnels et ses actions repose également sur le postulat que le type d'habitat proposé doit être spécifiquement pensé en fonction des besoins des personnes.

I. INTERROGER LES NOTIONS D'INSERTION ET DE PROJET

La notion d'insertion s'est imposée dans l'action sociale, avec la notion de projet qui y est attachée, comme une référence incontournable. L'insertion renvoie à la bonne inscription de la personne dans la communauté sociale. C'est donc une notion nécessairement relative, évolutive dans le temps, mais aussi pluridimensionnelle, puisqu'elle peut être professionnelle, culturelle, relationnelle, citoyenne. Son contenu est à la fois juridique, avec le bénéfice des droits reconnus à tout citoyen et le respect de ses devoirs, et social, avec la capacité à établir et entretenir des relations.

Mais, même banale, la notion d'insertion demeure ambiguë, surtout lorsqu'elle distingue la dimension sociale et la dimension professionnelle. Or, cette distinction, communément admise, entre insertion sociale et insertion professionnelle a-t-elle encore un sens dans notre société étant donnée l'importance qu'y tient le travail. L'insertion sociale n'est-elle pas dépendante pour une bonne part de l'insertion économique ? En tout état de cause, il convient d'être prudent et de ne pas faire de l'insertion sociale un préalable obligé à l'insertion économique, pour ne pas lier systématiquement les difficultés à trouver un emploi à un défaut de la personne, perçue comme souffrant de manques, d'inadaptation et autres « inemployabilités ». Il y a donc une vigilance à porter pour éviter toute « psychologisation » excessive du traitement des difficultés d'accès à l'emploi.

La pratique du projet, considérée comme indissociable du travail d'insertion et de l'accompagnement ne s'avère pas, au regard de notre expérience, comme particulièrement pertinente avec certaines personnes et celui-ci ne doit pas sous-tendre toutes les pratiques d'accompagnement. Du moins, le projet ne doit-il pas s'imposer immédiatement dans l'accompagnement et ne pas être ni normalisant ni contraignant, mais plutôt simplement permettre d'orienter l'action. L'idée d'un pouvoir individuel sur son futur contenue dans la notion de projet peut-être stimulante comme culpabilisante, dans le sens où elle comporte le risque de voir chez les personnes, leur seule responsabilité individuelle à se retrouver en situation de difficulté ou d'assistance.

Insertion et projet sont donc des notions qui doivent être utilisées avec une relative prudence, dans la mesure où certaines personnes peuvent en être très éloignées. Dans certaines situations, il est des projets définis sur une durée trop limitée qui, parce qu'ils ne concordent pas avec les capacités d'engagement et d'adaptation de la personne, ni à la temporalité qui lui est propre, proposent des buts qu'elle n'est pas en état d'atteindre, la mettent en échec et sont sources de souffrance.

II. LES PERSONNES EN SITUATION DE PRECARITE OU LES RISQUES D'INVALIDATION ET DE DEPENDANCE

Les causes qui conduisent les personnes à être orientées vers le pôle insertion logement peuvent trouver leurs origines dans une histoire personnelle et un parcours social difficile mais aussi plus simplement dans des difficultés d'accès au travail ou à un déficit de réponses institutionnelles.

Ainsi, il est possible d'identifier un ensemble de situations qui va de celles où les personnes possèdent des ressources personnelles suffisantes en termes de capacité et d'autonomie, jusqu'aux situations de personnes très désocialisées qui se caractérisent par un cumul de difficultés difficilement surmontables à court ou moyen terme. Ces dernières années, la crise du marché du travail, les lois sur l'immigration ont contribué au classement d'un nombre important de personnes dans les catégories de l'aide sociale. Ici, les facteurs personnels doivent être pondérés au profit du contexte social, économique et politique. Il est donc prudent d'avoir à l'esprit que le rapprochement entre la figure du précaire et celle de l'exclu n'a rien d'une évidence.

Force est de constater que certaines situations n'exigent pas la mise en œuvre d'un accompagnement social. La mise en place d'un accompagnement peut même être ressentie assez durement par certaines personnes, voire présenter des effets contre-productifs puisqu'il équivaut à leur attribuer des difficultés qu'elles n'ont pas. Dans ces situations, l'accompagnement relève plus d'un travail de médiation avec les institutions que d'un accompagnement social global. Un accompagnement qui peut s'avérer néanmoins limité, dans la mesure où les marges d'action des professionnels peuvent être réduites.

Généralement habituées à se prendre en charge, certaines personnes accueillies ne peuvent pas ou peuvent difficilement accéder au marché de l'emploi par une absence d'autorisation, le peu d'offres disponibles, etc. Cette absence de ressources les oblige à s'en remettre à l'aide sociale, alors que dans un contexte économique et politique plus favorable, elles seraient en capacité de subvenir elles-mêmes à leurs besoins. Celles-ci se retrouvent plus ou moins en situation de dépendance, d'assistance, privées de leur possibilité de participer au système productif. Elles vivent souvent difficilement l'oisiveté dans laquelle elles sont placées, cantonnées à recevoir plus ou moins passivement. Or, le don peut revêtir un caractère violent. Pour M. GODELIER, « donner semble instaurer une différence et une inégalité de statuts entre donateur et donataire, inégalité qui dans certaines circonstances peut se muer en hiérarchie : si celle-ci existait déjà entre eux avant le don, celui-ci vient à la fois l'exprimer et la légitimer ».⁷

III. DES « PUBLICS » SPECIFIQUES

1. Les personnes issues des flux migratoires récents

Depuis quelques années, le pôle insertion logement accueille un nombre toujours plus grand de personnes issues de l'immigration. Il s'agit majoritairement de demandeurs d'asile déboutés, mais possédant un titre de séjour ou un récépissé, d'étrangers en demande de régularisation.

Ainsi, de plus en plus de personnes étrangères sont hébergées dans les structures du dispositif AHI, réalisant de fait, un rapprochement entre les thématiques de l'exclusion et de l'immigration, alors même que les raisons de leur présence semblent souvent à chercher du côté des facteurs externes (absence de ressources financières, titre de séjour précaire, difficultés d'accès au marché du travail).

Il est manifeste que certaines personnes étrangères accueillies possèdent des ressources personnelles suffisantes en termes de capacité et d'autonomie. Leur situation n'exige donc pas la mise en œuvre d'un accompagnement social de type CHRS mais « seulement » un hébergement ou un logement, la délivrance de prestations sociales ou une médiation avec certaines institutions. Pourtant, l'admission dans certaines structures est liée à l'acceptation d'un accompagnement social. Dans ces conditions, celui-ci peut perdre de son sens et être vécu par les intéressés, au mieux comme une contrainte dont elles s'accommoderont plus ou moins, où elles joueront le jeu de l'accompagnement sans en partager les enjeux, au pire comme une forme d'invalidation.

D'une manière générale, l'accompagnement de personnes étrangères pose la question de la différence, de la barrière de la langue, de la remise en question des repères, de la prise de conscience de ses préjugés, mais

⁷ Maurice GODELIER « L'énigme du don ». Ed. Fayard. 1996

également de ceux de l'autre, des codes et une représentation du monde différents des nôtres. Face à cela, faut-il dès lors privilégier la dimension culturelle ? Autrement dit, pour accompagner des personnes issues d'une culture différente de la nôtre, devons-nous tout connaître de leur cadre de référence ?

Réduire l'analyse d'une situation à la dimension culturelle porte le risque d'attribuer la cause d'un phénomène à une culture d'origine, à percevoir l'autre comme le représentant d'un modèle collectif. Ce qui, d'une part, nous empêche de percevoir ce qui se joue au sein de la relation et d'autre part, délie la situation des réalités économiques et politiques.

L'absence ou la précarité des titres de séjour constitue également la particularité de l'accompagnement de ce public, puisqu'il se heurte à l'expérience d'une certaine impuissance inhérente à la précarité administrative de nombreux titres de séjour.

Ce dernier point est particulièrement prégnant et constitue un véritable obstacle à l'insertion de ce public. En effet, le non renouvellement de certains titres de séjour en cours d'hébergement obère les possibilités d'orientation et donc de sortie des structures. Ce type de rupture dans les parcours d'insertion provoque la perte pure et simple de toutes ressources financières lorsqu'elles existent et contrarie très fortement les projets d'insertion. Dans ce type de situation, l'accompagnement va consister à supporter le poids de l'attente des personnes, à travailler à la remise en cause de certains projets qui étaient dans certains cas bien engagés.

L'absence d'un titre de séjour maintient les personnes dans une situation d'attente qui peut devenir passivité. L'ennui et le sentiment d'inutilité prennent le dessus et cette inactivité génère ou renforce un sentiment de dépossession de sa vie. L'attente d'un titre de séjour ou de son renouvellement, l'interdiction de travailler, expose les personnes à une grande fragilité, à une dépendance quasi-totale des dispositifs d'aide sociale et peut venir renforcer une vulnérabilité psychologique. Des sentiments d'inutilité, de culpabilité, de dépréciation prennent le dessus et génèrent un repli sur soi ou sur la famille. Certaines angoisses liées à des parcours d'exil refont surface et ces nouvelles formes de violence peuvent venir raviver celles déjà subies.

L'attente ne modifie pas seulement le rapport des personnes à leurs projets d'avenir mais également leur rapport à l'autre, à l'autre parent, aux enfants. L'inactivité revisite les repères familiaux. Même si dans nos sociétés le rôle économique actif porte souvent sur les deux parents, il n'empêche que le père est symboliquement celui qui détient le rôle de « pourvoyeur économique », *a fortiori* dans certains modèles familiaux. Aussi, la vacuité de certains quotidiens peut d'une certaine façon « impuissanter », déposséder de leur place certains pères de famille.

Contrairement à ses parents, qui ne peuvent pas travailler, l'enfant est soumis à l'obligation scolaire. Il développe ainsi son apprentissage en langue française, se socialise, découvre et investit d'autres lieux, d'autres personnes et acquiert souvent des compétences que ses parents n'ont pas. Au-delà d'une possible « parentalisation » des enfants à travers certaines sollicitations de ses parents pour traduire, interpréter, c'est aussi la question de la valeur de ces derniers qui est en jeu. Il peut arriver que certains enfants ou adolescents vivent un conflit qui provient de la confrontation à un double système de référence, celui de la maison et de l'extérieur.

2. Les personnes victimes de violences conjugales

Les violences conjugales se définissent comme un processus au cours duquel un partenaire ou un ex-partenaire adopte à l'encontre de l'autre des comportements agressifs, violents et destructeurs. Il s'agit donc de violences exercées par un partenaire au sein d'une relation de couple ou au sein des relations amoureuses et qui peuvent être physiques, verbales, psychologiques, sexuelles, économiques.

Les violences conjugales sont intentionnelles et représentent une atteinte au droit fondamental des personnes à vivre en sécurité, et une atteinte à leur dignité. Elles entraînent une atteinte à leur intégrité physique et psychique et sont à l'origine d'importantes conséquences psycho-traumatiques. Elles peuvent mettre en péril la vie, la santé, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des victimes et de leurs enfants. Celles-ci aggravent ou génèrent des situations de précarité, de pauvreté, voire de marginalisation. La violence conjugale n'est pas le résultat d'un conflit, il s'agit d'un processus d'emprise. La violence conjugale est une affaire de recherche de pouvoir sur l'autre, de satisfaction de ses attentes au détriment de l'autre. Il s'agit d'une violence touchant dans leur immense majorité les femmes.

Les violences conjugales ont pour caractéristique d'être fréquentes, répétées et durables. Elles touchent toutes les couches de la société, à toutes les périodes de la vie de couple, mais elles sont encore plus fréquentes chez les jeunes, lors de la première grossesse ou lors d'une séparation.

Pour les enfants qui y ont été exposés à l'intérieur de leur famille, le couple devient alors pour eux un lieu naturellement violent, dans lequel la jalousie, le contrôle et la domination de l'homme sur la femme font partie des relations habituelles. Ils font l'expérience au sein de leur famille de la pression, de l'intimidation et la manipulation émotionnelle comme outil pour obtenir ce qu'ils veulent. Les enfants connaissent des conséquences sur leur développement, leur scolarisation, leur socialisation et leur vie affective.

Les violences conjugales commencent souvent lors de la première grossesse (40 % de l'ensemble des violences conjugales), l'entrée dans la vie familiale peut « allumer » la mémoire traumatique, d'un futur père qui a des antécédents de maltraitance dans l'enfance ou a été témoin de violence conjugales, il peut alors considérer que cet enfant à venir « l'agresse », le met en danger et vouloir l'attaquer. La vie familiale devient un terrain miné susceptible d'exploser à tout instant et de s'abattre en violence sur le partenaire et les enfants, qui doivent mettre en place des stratégies d'évitement pour que cette mémoire traumatique du père ne s'amorce pas.

Il est donc essentiel que les personnes victimes de ces violences puissent comprendre les mécanismes en jeu, se désolidariser d'une histoire qui n'est pas la leur et refuser d'y jouer un rôle en renvoyant leur conjoint à une histoire qui ne concerne que lui-même et qu'il doit assumer et traiter autrement qu'en exerçant des violences.

L'accompagnement des personnes victimes de violence au sein du pôle insertion logement s'organise dans le cadre d'un dispositif spécifique mobilisant plusieurs niveaux de réponses et différents moyens humains et techniques (cf. partie dispositif spécifique).

3. Les jeunes en grande difficulté

Le passage de l'enfance à l'âge adulte s'est profondément transformé en quelques décennies. Ce qui alors était une transition courte permettant de passer de la formation à l'emploi, de trouver un logement et de fonder une famille est devenue dans un certain nombre de cas un parcours du combattant. Cette période de transition est donc, peut-être plus qu'avant, une période d'apprentissage. C'est aussi une période de risques, de risque personnel et de risque social. En effet, c'est une période de compétition, parce qu'il faut à chacun faire sa place, or cette lutte est inégale et peut produire des conséquences désastreuses pour certains qui ne possèdent pas le capital social et culturel le permettant de s'engager dans des parcours d'insertion de plus en plus sélectifs.

Les parcours des jeunes peuvent, dans certains cas s'avérer très chaotiques, à tel point que de jeune, on devient jeune en difficulté, jeune très en difficulté, jeune marginal, incasable, en errance... Tout un lexique qui tente de définir par une catégorisation imagée des personnes dont le seul point commun est d'être très souvent en rupture et toujours en souffrance. Des personnes qui interrogent les cadres posés, transgressent pour beaucoup, testent la solidité des liens, éprouvent l'autre dans ce qu'il peut représenter fantasmatiquement, mettent en échec nos bonnes intentions réparatrices et finissent souvent par « aller voir ailleurs », pour rompre, fuir, ou se perdre...

La rupture est une caractéristique commune du parcours d'un grand nombre de jeunes accueillis au CHRS. Celle-ci se définit par une cassure des liens avec l'environnement familial, professionnel, scolaire, culturel, institutionnel et ce à des degrés divers. Chez certains, cette cassure est l'incapacité plus ou moins marquée, plus ou moins durable à s'inscrire dans les dispositifs de droit commun et un projet d'insertion. Les troubles de la personnalité que certains jeunes présentent sont à mettre en lien avec les ruptures successives qui ont affecté leur histoire, leur déficit d'attachement et d'investissement affectif.

Il ne s'agit évidemment pas de généraliser mais force est de constater, comme un lieu commun, que l'histoire infantile est somme toute chaotique, émaillée de placements divers, de prises en charge diverses. L'isolement social et affectif est dans certains cas très prégnant malgré pour certains l'inscription dans des réseaux d'appartenance, plus ou moins ressources, plus ou moins délétères.

Certaines conditions de vie qu'ils connaissent entraînent des problèmes de santé importants, des carences sanitaires, les soins corporels sont abandonnés progressivement au profit d'une autre identité sociale qui se conjugue avec une perte de l'estime de soi. La précarisation croissante, pour ne pas dire la relégation à des marges de plus en plus prononcées et visibles génère des troubles de la santé mentale, met en lumière des anxiétés et révèle des fonds dépressifs qui peuvent s'exprimer dans des passages à l'acte. D'autres manifestations

des difficultés de certains jeunes sont à repérer dans les conduites à risques multiples, la lente anesthésie du corps et de l'esprit par toutes sortes de substances.

D'une manière générale la capacité à se projeter, à se construire est comme annihilée. De fait, les situations administratives se délitent, les droits sont méconnus, les démarches administratives sont sans cesse à renouveler. Curieuse répétition quand on y songe surtout lorsqu'il est question des documents d'identité...

Presque en toute logique, on constate souvent des antécédents judiciaires, qui se traduisent par des périodes d'incarcération, des sursis avec mise à l'épreuve, des TIG, etc. Des faits de délinquance parfois associés à des violences, liés à leur mode de vie, mais paradoxalement ces jeunes, pourtant souvent victimes dans leur passé, ne connaissent que rarement la justice sous son aspect protecteur.

La précarité de vie de certains jeunes, sans adultes ressources, associée dans certains cas à une immaturité, à des blessures narcissiques, à un faible niveau de formation, sont autant de freins qui, confrontés aux exigences socioprofessionnelles, participent pleinement à leur inadaptation au monde et rend leur accès aux dispositifs d'insertion de plus en plus difficile.

Dix places spécifiques permettent l'accueil de jeunes de 18 à 30 ans, en grande difficulté avec un accompagnement permettant dans la durée de prendre en compte leur singularité. La possibilité de bénéficier d'un hébergement et l'envie d'essayer de « vivre autre chose » sont les portes d'entrée pour accepter un accompagnement social parfois contraignant. L'accueil est volontairement modulable et aucun hébergement spécifique n'est dédié. Ainsi, celui-ci peut aussi bien se faire sur les places sur site que dans le cadre des logements encadrés. Sur ces derniers la présence d'animaux est tolérée.

PARTIE 7 : LES FICHES ACTIONS

VERS UNE PLUS GRANDE PRISE EN COMPTE DE LA VIE QUOTIDIENNE DES PERSONNES

Constats

L'accompagnement doit s'appuyer sur une plus grande prise en compte de la vie quotidienne avec tout ce que cela implique d'interventions spécifiques.

L'alimentation, l'hygiène, l'investissement des logements, sont des aspects de la vie des personnes qui signent une façon singulière d'habiter, d'entrer en relation, de prendre soin de soi. C'est au travers de la quotidienneté que s'actualise la réalité psychique de la personne, qu'elle se déroule.

Objectifs

- Mobiliser de nouvelles ressources et de nouvelles réponses à l'interne qui s'ancrent dans le quotidien, dans ce qui constitue des réponses en termes de réadaptation à des rythmes de vie normés.
- Valoriser les fonctions de certains personnels sur site, en lien quotidien avec les personnes accueillies.
- Affirmer l'aspect éducatif de certains accompagnements sur site à travers une démarche de guidance, un cadre structurant et sécurisant pour des personnes quelques fois sujettes à des angoisses importantes.
- Travailler sur des objectifs concrets à partir d'actions quotidiennes et facilement transférables.

FAVORISER LES TEMPS ET LES ESPACES DE SOCIALISATION SUR SITE

Constats

Au sein du CHRS, l'absence de véritable lieu identifié comme un espace de partage, de rencontres, constitue un manque important qu'il convient de combler pour réduire le sentiment de solitude ressenti par certains. Différents moyens doivent participer au processus d'ouverture, que soutient l'institution, à partir de rencontres qui dépassent le seul cadre d'entretiens duels.

Objectifs

▪ Imaginer de nouveaux espaces de rencontre sur le site

La dimension collective du site doit pouvoir s'appuyer sur des moyens spécifiques, supports à de nouvelles relations entre les personnes hébergées et entre les professionnels et ces dernières, et qui passe par :

- La création d'un espace de convivialité, dans un lieu adapté et conçu comme tel. Ce lieu doit constituer un espace restreint, où les personnes peuvent se retrouver en petits groupes. Un espace modulable, à usages multiples où chacun pourrait l'investir en fonction de ses affinités, des activités proposées, proche des espaces de passage et de circulation des personnes hébergées sur le site.
- La création d'une cuisine collective en libre accès, qui permet outre le partage de repas entre personnes hébergées, la possibilité de recevoir des visiteurs et donc de favoriser le maintien ou la création de liens avec l'extérieur.
- L'aménagement, la décoration, l'éclairage de certains espaces pour les rendre plus accueillant, chaleureux et confortables.
- La création d'un espace d'accueil (fonction documentaire).

▪ Développer la mise en place d'activités sociales et culturelles

- Imaginer des activités collectives comme moyens de médiation.
- Relier les activités à l'accompagnement et aux projets personnalisés.
- Elargir les modes de relation entre travailleurs sociaux et les personnes accueillies.
- Enrichir l'horizon culturel des personnes, sortir du côté répétitif, voire dépressif qui caractérise le quotidien de certaines d'entre elles.

MAINTENIR UNE DYNAMIQUE

Constats

Actuellement, la forte proportion de personnes étrangères au CHRS, exige une adaptation des pratiques et nous constatons que l'accompagnement se focalise pour beaucoup sur les questions relatives au droit au séjour, et les priorités sociales se tournent vers la régularisation.

Pour autant, ces aspects ne doivent pas occulter la nécessité de prendre en compte d'autres dimensions et de mettre en place des interventions plus généralistes.

La notion de projet ne serait être déconnectée de celle du droit au séjour et à son incertitude. Néanmoins, il importe de savoir mettre à profit ce temps, cette période d'attente de la décision préfectorale, l'investir et soutenir les ressources des personnes.

Objectifs

Asseoir les accompagnements sur le projet individualisé

Le projet individualisé doit constituer une réponse à l'usage de ce temps d'attente. Il vise à s'assurer que la personne est dans la dynamique de mouvement ou voir dans quelle mesure elle peut l'être, afin de ne pas réduire le CHRS à un lieu d'attente et de ne pas faire de celle-ci la seule activité de ces personnes

Transmettre des clés de compréhension aux personnes étrangères

Permettre aux personnes étrangères de faire face aux exigences quotidiennes, aux problèmes liés à leur santé, à la scolarisation de leurs enfants, aux démarches administratives, par la compréhension des codes de notre société, de leur sens, du fonctionnement de nos institutions, etc.

DEVELOPPER DES OUTILS ET DES PRATIQUES QUI FAVORISENT L'OBSERVATION DES ENFANTS

Constats

Les réalités de vie de certains enfants ont été marquées par des expositions à des formes de violences, à des conditions de précarité et de manque, à des défaillances parentales exacerbées par la précarité. La prise en compte de la place des enfants requiert une plus grande attention. A cet endroit, les pratiques professionnelles doivent sortir de la relation de face à face avec les parents pour intégrer le ou les enfants de la famille.

Cet aspect de l'accompagnement est actuellement rendu compliqué par l'absence de lieu collectif ou de temps propices à l'observation. Pour l'heure, les informations dont nous disposons sont souvent des informations de « seconde main », transmises par l'intermédiaire des parents ou d'acteurs externes au CHRS.

Objectifs

Intégrer la place des enfants dans l'accompagnement

- Développer une connaissance par le biais de nouveaux supports (activités, espaces collectifs).
- Construire une intervention qui facilite la connaissance individuelle des enfants et le fonctionnement familial pour articuler hypothèses de travail et pratique.

METTRE EN PLACE DES OUTILS ET DES MOYENS QUI FAVORISENT L'AUTONOMIE DES PERSONNES

Objectifs

- Créer un espace Lavomatic en libre accès qui favorise l'autonomie et rapproche du droit commun,
- Installer des boîtes aux lettres par appartements sur site et hors site. Ceci permet non seulement de réduire le sentiment de dépendance vis-à-vis des professionnels, de garantir la confidentialité de la correspondance et permet également de renforcer matériellement la notion de « chez soi » et donc d'appropriation des lieux. « *La boîte aux lettres est directement rattachée à l'habitation : elle est le premier signe de propriété et d'appartenance, elle représente un geste du quotidien et un premier lien avec le monde actif (le flux, les échanges) ».*⁸

⁸ Nadège LEROUX. « Qu'est-ce qu'habiter ? Les enjeux de l'habiter pour la réinsertion ». Cairn.info pour ERES

FACILITER L'ACCES AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Objectifs

Offrir des conditions supplémentaires d'ouverture sur l'extérieur, par :

- La mise à disposition de plusieurs postes informatiques dans un espace identifié

FAVORISER LA PARTICIPATION DES USAGERS ET REDUIRE LES LIENS DE DEPENDANCE A L'ETABLISSEMENT

Constats

Parce que les personnes se trouvent en situation de faiblesse, de besoins et de manques, en position de victimes, prises dans des relations inégalitaires avec des institutions et des systèmes, la dépendance aux travailleurs sociaux est un risque qu'il convient d'avoir à l'esprit dans le travail social.

Objectifs

Créer les conditions qui favorisent un basculement de position, par :

- la mise en place d'ateliers ou d'activités pendant lesquels les personnes du CHRS seraient en position de transmettre un savoir, un savoir-faire.
- la mise en place d'un comité des résidents qui, dans une forme secondaire, pourrait laisser place à une plus grande participation à la vie du CHRS, voire à terme à celle du pôle insertion logement.
- La possibilité d'entrer dans un système d'échange conféré par l'argent, par la possibilité d'honorer ses obligations financières. La mise en place d'un principe de caution à l'entrée du CHRS va dans le sens d'une plus grande responsabilisation des personnes, liées par des obligations réciproques.

ADAPTER LE PARTENARIAT

Constats

Le partenariat, qui constitue un moyen privilégié au service de l'accompagnement doit se nourrir des observations recueillies et être référencé aux étapes du parcours des personnes dans le cadre du pôle insertion logement.

Objectifs

▪ ***Dans le domaine culturel***

- Consolider le partenariat existant et développer les liens avec de nouveaux acteurs (bénévoles et salariés) pour les personnes hébergées sur le site ou les personnes en logement encadrés.
- Appréhender la dimension culturelle comme un levier dans l'accompagnement des personnes dans un processus d'ouverture, d'enrichissement et d'autonomie.
- Favoriser, pour les personnes en logements encadrés et accompagnés, une meilleure connaissance des ressources liées à leur environnement, par une approche par territoire de vie.

▪ ***Dans le domaine de l'insertion professionnelle***

- Initier de nouvelles modalités de collaboration avec la Mission Locale de Limoges en termes d'insertion professionnelle, d'aide à la définition ou à la concrétisation de projets, de mise en relation avec le monde de l'entreprise, de l'IAE, de prestations connexes autour de la santé, des droits, de la mobilité, etc.
- Envisager de nouveaux liens partenariaux, dans le cadre de la déclinaison locale du projet Pôle Emploi 2020, sur le territoire de Limoges. Le non accès au travail constituant un véritable frein tant en termes d'insertion et *in fine* d'accès au logement ordinaire.

▪ ***Dans le domaine de la santé et du soin***

- Mieux intégrer les acteurs du soin dans les accompagnements sur site par des échanges d'analyses, la formulation d'hypothèses, la recherche de préconisations, de clés pour une validation de l'action conduite, de la pertinence du projet, le décloisonnement des pratiques.
- Mieux identifier le dispositif public de soins psychiatriques, l'inventaire des différentes structures qui existent sur le secteur.
- Travailler à la mise en place de protocoles d'interventions auprès des personnes en souffrance psychique ou présentant des troubles mentaux avérés.
- Renforcer les liens avec le CRESLI,

▪ ***Dans le domaine du soutien aux parents dans leur fonction éducative***

Constituer un nouveau cadre partenarial en mobilisant d'autres ressources externes : Maison des Adolescents, ateliers parents enfants, le REAAP, etc.

METTRE EN ADEQUATION L'OFFRE DE LOGEMENTS DU PARC DIFFUS ET LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES AVEC LA NOTION DE PARCOURS

Constats

Les pratiques professionnelles sont insuffisamment différenciées entre l'hébergement sur site et les logements du parc diffus. Les notions d'adaptation et d'insertion doivent servir de références aux pratiques, aux interventions et aux relations partenariales.

Objectifs

▪ Adapter l'accompagnement hors site en intégrant la dimension logement

Mise en place d'outils, type guide pour l'évaluation de la capacité à occuper un logement ;

Mise en place d'entretiens avec le service logement pour évaluer les capacités de sortie vers le logement autonome.

Développement d'actions individuelles et/ou collectives autour du logement.

Travail sur l'insertion dans l'environnement locatif.

▪ Spécifier les logements à proximité du CHRS comme logements encadrés

En termes de public accueilli, de problématiques, de lieux.

Mise en place d'une réflexion sur la cohabitation en termes d'intérêts, d'objectifs, de public.

Construction d'outils spécifiques.

▪ Mettre en place des actions collectives à destination des usagers

- Travailler sous la forme d'ateliers thématiques : (droits et devoirs, gestion de l'habitat et des fluides, connaissance des différents environnements, connaissance des acteurs logements, des points ressources...) portées par le service logement.
- Travailler sur le repérage de difficultés et des représentations liées au logement.
- Renforcer les compétences et les connaissances en matière de logement.
- Favoriser les savoirs et les savoir-faire des personnes.

▪ Adapter les logements et les équipements des jeunes « en difficulté »

- Travailler sur de l'habitat alternatif.
- Imaginer des équipements adaptés.
- Aménager les contrats de séjour et réviser le cadre des accompagnements.

LES LOGEMENTS SOUS CONVENTION ALT

Constat

Les logements ALT situés en résidence sociale sont marqués par des aspects qui leur confèrent un caractère trop éloigné du logement ordinaire. En l'occurrence, le site du quai militaire est :

- un lieu excentré qui ne favorise pas les démarches d'insertion sociale (absence d'équipements, de commerces de proximité,...) et qui présente par certains côtés des attributs de relégation spatiale.
- un lieu qui est marqué par le caractère collectif, dans l'utilisation d'espaces communs par unité de vie : sanitaires, douches, cuisine,
- un lieu où la présence de personnels sur place, à travers des permanences, peut tronquer la dimension autonomie.

Objectifs : repenser l'offre de logement ALT en l'inscrivant comme une étape transitoire la plus proche du logement ordinaire, tout en respect des contraintes financières.

▪ **Requalifier une partie du parc de logement**

- Améliorer l'intégration dans la ville et plus grande proximité avec le logement ordinaire.

▪ **Clarifier la domiciliation administrative des personnes**

Actuellement, la domiciliation administrative des personnes accueillies sur ce dispositif est assurée par le pôle urgence de l'association. Les logements sous convention ALT étant un outil du pôle insertion logement, il conviendrait que la domiciliation ne soit plus assurée par le pôle urgence. De là, découlent deux scénarii possibles :

- le maintien d'un service de domiciliation centralisé mais porté par le pôle insertion logement,
- l'arrêt de la domiciliation pour les personnes en ALT avec la possibilité d'utiliser l'adresse de leur logement mis à disposition.

▪ **Organiser des liens fonctionnels avec le CHRS**

▪ **Développer le partenariat avec des acteurs de l'insertion professionnelle**

L'aspect économique est une donnée essentielle à la sortie de ce dispositif. Il convient de rechercher les possibilités de solvabilisation des ménages pour favoriser des durées de séjour raisonnable et faciliter l'accès au logement ordinaire.

LES LOGEMENTS EN SOUS-LOCATION A BAIL GLISSANT

Constats

Dans le cadre des nouvelles orientations du pôle insertion logement, cette solution logement nécessite des aménagements tant dans ses modalités de saisine que dans son contenu. Actuellement, la sous-location à bail glissant n'est pas complètement référée au SIAO et ce malgré ses missions clairement affichées d'accès au logement. Il convient donc de l'inscrire avec plus de cohérence et de lisibilité dans la nouvelle architecture du pôle insertion logement. En l'espèce, deux axes d'amélioration se dégagent.

Objectifs

- **Modifier le mode d'accès à la sous-location à bail glissant**
 - Inscrire les demandes de sous-location à bail glissant dans les mêmes procédures de saisine que les autres outils hébergement / logement. Ceci implique l'utilisation du formulaire unique de demande SIAO, ainsi que l'examen de ce type de demandes dans le cadre des commissions du SIAO.
- **Faciliter le maintien dans les lieux des personnes en logement accompagné du CHRS**

Dans certaines situations, il peut s'avérer intéressant de permettre la mise en place de baux glissants pour des personnes accueillies dans le cadre des logements accompagnés du CHRS. En effet, certaines personnes relativement bien intégrées dans leur logement et dans leur quartier, après plusieurs mois passés, souhaitent pouvoir conserver, sous un autre statut, le logement qui avait été mis à leur disposition par le CHRS.

L'étape du départ, quelque fois vécue de façon anxiogène, peut ainsi être facilitée par une transition plus douce qui permet également une sorte de dégressivité dans l'accompagnement effectué par le CHRS. Les travailleurs sociaux continuant d'assurer, sur une durée relativement courte, un suivi en lien avec l'agent de médiation locative.

La cohérence financière devra être assurée ; le matériel financé par le CHRS sera conservé par le CHRS.

- **Organiser des liens fonctionnels avec le CHRS**

ACTUALISATION DU LIVRET D'ACCUEIL ET ADAPTATION AUX DIFFERENTS PARCOURS DU POLE INSERTION LOGEMENT

Constats

Le document utilisé au CHRS nécessite d'être actualisé et mis en cohérence avec les nouvelles orientations du pôle insertion logement. Actuellement, ce livret ne porte que sur les logements du CHRS. A terme, il doit pouvoir intégrer les différentes étapes du parcours hébergement / logement

▪ **Le règlement de fonctionnement**

Dans la pratique, le règlement de fonctionnement actuel du CHRS interdit aux personnes d'accueillir sur les logements extérieurs des personnes en journée, d'héberger des tiers dans leur chambre, d'introduire de l'alcool dans les appartements sur site, etc. Les interdictions actuelles contraignent les personnes à ne pas avoir d'autres choix que de transgresser le cadre et justifient que ces paradoxes soient pensés collectivement.

Des évolutions doivent entre autres être apportées autour de la délicate question de l'articulation des libertés individuelles avec la vie collective ou le cadre institutionnel : alcool, vie sentimentale et sexualité, visites, etc.

▪ **Le contrat de séjour**

Pour que celui-ci soit un outil plus pertinent de suivi, le contrat doit mieux formaliser le projet individuel à travers des objectifs concrets en matière de soins, de socialisation, d'accès aux droits, à l'emploi, etc. et préciser les engagements de chacune des parties au regard d'étapes et d'objectifs. Cette personnalisation des contrats implique une plus grande prise en compte de la participation des personnes à la définition de celui-ci. Ce qui sous-entend qu'il soit pensé comme un outil dynamique incluant :

- Une évaluation fine et partagée avec la personne dès son accueil, dans laquelle celle-ci doit être nécessairement considérée comme porteuse de connaissance sur elle-même ;
- Un meilleur partage des situations en réunion d'équipe à différentes étapes du parcours ;
- Une réciprocité des engagements entre les personnes et l'institution ;
- Des objectifs opérationnels tenant compte si pas des projets, du moins des souhaits des personnes, fondés sur leurs possibilités à partir desquelles bâtir, autant que sur leurs manques à combler ;
- Un suivi, dont la périodicité est décidée en fonction de chaque situation qui se traduit par des réajustements du contrat en fonction de l'évolution de la situation et du parcours ;
- Une place plus importante faite au référent parcours à différentes étapes de l'accompagnement.
- Des entretiens formalisés avec le chef de service, garant du cadre institutionnel.
- Un bilan de sortie systématique.

LES OBJECTIFS LIES AU SYSTEME SIAO

- Mise en place d'un **logiciel de suivi partagé** par les établissements et services de l'ARSL.
- **Optimiser la place du référent parcours SIAO**, dans le cadre de l'accompagnement au sein du pôle insertion logement.
- **Formaliser des modalités de collaboration entre le SIAO et le dispositif de lutte contre les violences conjugales du CHRS.**