



CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE
RAPPORT D'ACTIVITE 2017

ASSOCIATION POUR LA READAPTATION SOCIALE

DIRECTION & ADMINISTRATION • 6 RUE DES FABRES • CS 60023 • 13231 MARSEILLE CEDEX 01
TEL. 04.91.99.43.00 • FAX 04.91.99.43.09 • e-mail : ars.association@arsdirection.fr

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Introduction | 3 |
| 1. Le CHRS | 4 |
| 1.1 Notre histoire | 4 |
| 1.2 Cadre légal | 4 |
| 1.3 Nos missions | 5 |
| 1.4 Nos moyens | 6 |
| a - Financements | 6 |
| b - Ressources humaines | 6 |
| c - Moyens matériels | 6 |
| 2. L'activité en 2017 | 7 |
| 2.1 L'accompagnement en milieu ouvert | 7 |
| a - Les personnes accompagnées | 7 |
| b - Durées des prises en charge | 8 |
| c - Situations des personnes | 9 |
| 2.2 L'accompagnement avec hébergement | 10 |
| a - Les personnes accompagnées | 10 |
| b - Taux d'occupation | 11 |
| c - Durées des prises en charge | 12 |
| d - Situations des personnes hébergées | 13 |
| 2.3 Les activités socio culturelles | 15 |
| 2.4 L'accompagnement psychologique | 17 |
| 3. Projet de service | 20 |
| Conclusion | 20 |

INTRODUCTION

Le centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) de l'ARS accompagne, depuis 2003, de jeunes adultes rencontrant des difficultés sociales. Deux modalités d'accompagnement sont proposées, avec ou sans hébergement. Les difficultés rencontrées sont de diverses natures : insertion professionnelle, accès à un hébergement, au logement, aux aides sociales, aux soins...

En cohérence avec le dispositif nationale Accueil-Hébergement-Insertion, l'action du CHRS s'appuie constamment sur les principes du logement d'abord, de l'aller vers, de l'inconditionnalité de l'accompagnement, et de la continuité de l'hébergement. Il en est de même pour les principes mis en avant par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale : Affirmation et respect du droit des usagers, information sur les voies de recours, organisation de l'action dans une démarche de projet et d'amélioration continue de la qualité, et participation des usagers au travail d'évaluation et à la vie institutionnelle.

Conformément à l'article L345-1 du CASF¹, notre mission consiste à accompagner les personnes vers l'autonomie sociale et personnelle. C'est la raison pour laquelle notre équipe est principalement constituée d'éducateurs spécialisés, qui travaillent avec les personnes sur l'instauration d'une relation de confiance et la définition d'objectifs communs vers lesquels ils se mobilisent ensemble.

Au cours de l'année 2017, le CHRS a dû s'adapter à différents changements. Un turn-over important au niveau des usagers et de nombreuses personnes accédant au logement et à une situation économique plus confortable, illustre le fait que la situation des personnes est plus stable après leur accompagnement qu'avant. Un mouvement de personnel récurrent au sein de l'équipe² a nécessité un important travail d'adaptation de la part de l'équipe, afin de maintenir la dynamique de travail du service. Par ailleurs le départ de la chef de service, à la fin de l'été, a bousculé quelque peu les repères de fonctionnement de l'établissement. On notera aussi plusieurs prises en charge de personnes sous statut de protection internationale, orientés par des CADA³ ; cela a impliqué des efforts d'adaptation de la part de l'équipe, afin de pouvoir communiquer avec des personnes qui ne parlent parfois pas, ou très peu, le français.

C'est donc en nous appuyant sur les principes de la loi 2002-2 et du référentiel national AHI, et en travaillant avec les usagers, que nous avons pu nous adapter à ces différents changements et à ce nouveau public. En développant de nouvelles approches et de nouveaux savoirs faire, nous avons montré une capacité d'innovation et d'adaptation, qui s'inscrit dans la continuité des valeurs affirmées par l'ARS.

¹ Code de l'action sociale et des familles

² Principalement pour longues maladies

³ Centres d'accueil pour demandeurs d'asiles

1. LE CHRS

1.1 Notre histoire

Les valeurs qui sous-tendent l'action de l'A.R.S. sont ancrées dans l'association depuis l'origine: humanisme, adhésion à une éthique vigilante quant à la discrimination et l'exclusion, croyance en la capacité de chaque individu à être acteur de son destin, volonté de permettre aux jeunes en difficulté de recouvrer identité, droits et citoyenneté, dans un cadre s'adaptant aux évolutions de la société.

A travers ses différents établissements et services, l'A.R.S. demeure à la disposition des jeunes et des familles, avec un souci de proximité et de réactivité, en étant un partenaire reconnu dans la mise en œuvre des politiques publiques.

- Accueillir sans exclusion
- Préserver la confidentialité
- Être réactif
- Maîtriser l'urgence
- Persévérer dans l'accompagnement

Le CHRS de l'ARS est créé dans son format actuel en 2003, intégrant deux modalités d'accompagnement, avec et sans hébergement (Milieu ouvert). D'abord situé dans le 6^{ème} arrondissement de Marseille, rue Roux de Brignoles, le service déménage en 2008 dans le 5^{ème} arrondissement, Boulevard de la Liberté.

1.2 Cadre légal

L'établissement s'inscrit dans le cadre légal des articles L345-1 et suivants du code l'action sociale et des familles. A ce titre, le CHRS assure l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle, de jeunes adultes âgés de 18 à 25 ans, en difficultés ou en situation de détresse.

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, l'établissement assure à toute personne prise en charge :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité
- Le libre choix entre des prestations adaptées
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé
- Une information sur ses droits fondamentaux
- La participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne

1.3 Nos missions

Le CHRS de l'ARS assure un accompagnement social global, avec ou sans hébergement, sur une capacité de 60 places pour jeunes âgés de 18 à 25 ans.

Conformément à l'article L345-1 du CASF, le CHRS de l'ARS assure l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes en difficulté ou en situation de détresse, en vue de les faire accéder à l'autonomie sociale.

La convention d'Aide sociale établie entre l'ARS et la DRDJSCS précise les missions mise en œuvre dans le cadre du Référentiel National des Prestations :

- Alimenter
- Mettre à l'abri
- Faire émerger et/ou élaborer un projet de vie
- Domicilier
- Rendre les droits effectifs
- Soutenir la gestion de la vie quotidienne
- Accompagner au « vivre ensemble »
- Favoriser la participation des usagers
- Accompagner vers l'autonomie en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions

➤ CHRS Milieu Ouvert

Le CHRS Milieu Ouvert assure un accompagnement social global, sans hébergement. Dans le cadre du dispositif AHI, le CHRS Milieu Ouvert accueille les personnes de façon inconditionnelle, dans la limite de ses capacités d'accueil.

Les objectifs spécifiques de l'accompagnement sont :

- Evaluer la demande et les besoins
- Informer sur les droits et accompagner vers l'ouverture ou la réactivation des droits
- Accompagner vers l'autonomie et le logement

➤ CHRS Hébergement

Le CHRS Hébergement assure un accompagnement social global, avec hébergement. Dans le cadre du dispositif AHI, le CHRS Hébergement accueille de façon inconditionnelle les personnes, dans la limite de ses capacités d'accueil. Conformément à la législation, les places d'hébergement sont mises à disposition du service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO),

et l'établissement informe le SIAO de toutes les places vacantes ou susceptibles de l'être¹. Les objectifs de l'accompagnement avec hébergement sont identiques aux objectifs visés par l'accompagnement en milieu ouvert.

1.4 Nos moyens

a - *Financements*

L'activité est financée dans le cadre du programme 177 « Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables » de la DRDJSCS² PACA.

b - *Ressources humaines*

L'équipe est composée de la manière suivante :

- 1 chef de service (1ETP)
- 1 Secrétaire (0,5ETP)
- 1 Psychologue (0,5ETP)
- 5 Travailleurs sociaux Educateurs spécialisés (4ETP)

c - *Moyens matériels*

➤ Locaux du CHRS

Les locaux du CHRS se répartissent ainsi :

- 1 salle d'accueil
- 1 salle de réunion
- 1 secrétariat
- 2 espaces d'entretiens
- 2 bureaux partagés pour les éducateurs
- 1 bureau pour la psychologue
- 1 bureau pour le chef de service
- 1 cuisine avec un coin buanderie

L'activité administrative du CHRS est centralisée dans ces locaux. Les usagers sont reçus en salle d'accueil et des entretiens peuvent avoir lieu dans les espaces prévus à cet effet, qui permettent la confidentialité des échanges

➤ Appartements diffus

Les personnes hébergées sont accueillies dans 35 appartements, de type studio ou T1, dans le diffus. Les appartements sont équipés de manière à permettre aux personnes de cuisiner et laver du linge. Vaisselle, matériel de cuisson et linge de lit sont mis à disposition.

¹ Article L345-2-7 du CASF

² Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale

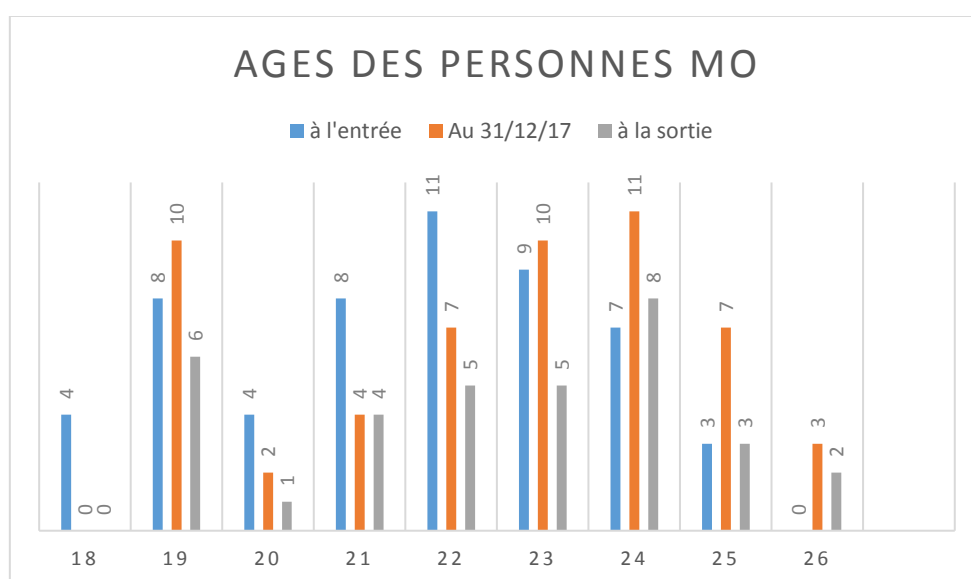
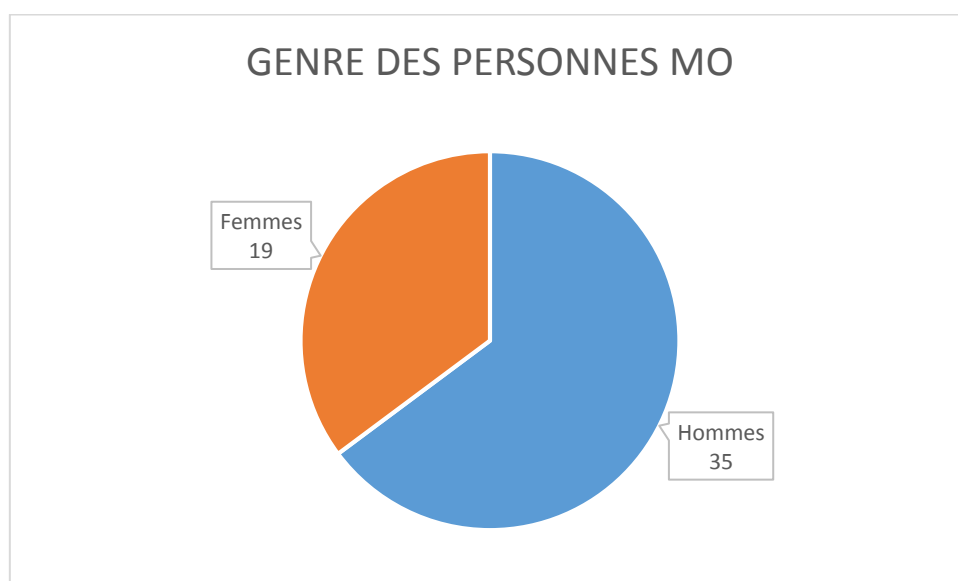
2. L'ACTIVITE EN 2017

112 personnes ont été accompagnées dans l'année, dont 54 personnes accompagnées en milieu ouvert et 58 personnes hébergées.

2.1 L'accompagnement en milieu ouvert

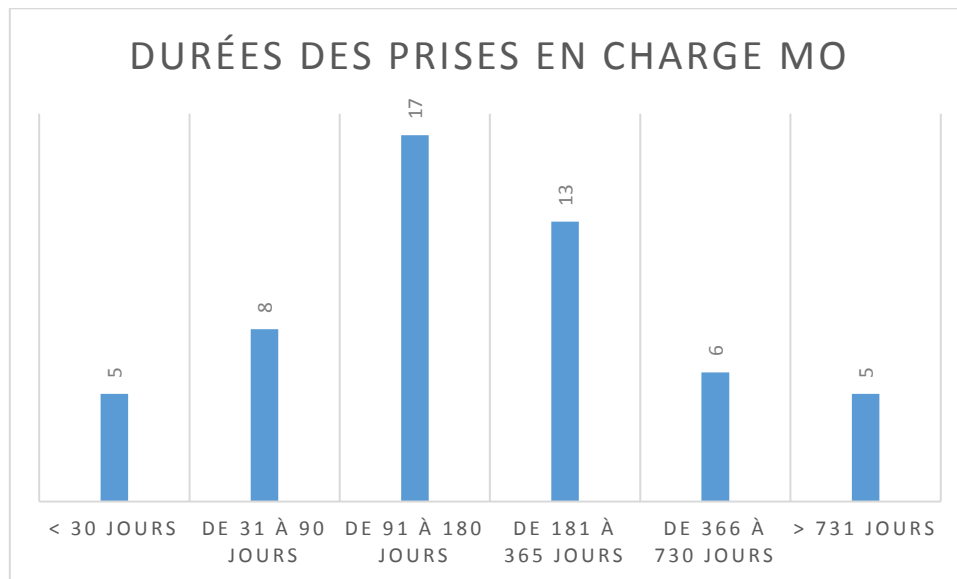
Sur les 54 personnes accompagnées dans l'année, il y a eu 34 sorties du dispositif et 33 entrées.

a - Les personnes accompagnées



L'âge moyen en milieu ouvert à l'entrée est de 22 ans. Les contrats de prise en charge, d'une durée de six mois, pouvant être renouvelés plusieurs fois, certains jeunes sont accompagnés pendant plusieurs années. L'agrément du CHRS ne permet pas d'accompagner les personnes au-delà de 25 ans, mais des jeunes peuvent continuer à être accompagnés dans les premiers mois de leur 26ème année lorsqu'ils ne sont pas parvenus à activer les ressources d'accompagnement social pour adultes. L'accompagnement se concentre alors spécifiquement sur une orientation vers des dispositifs adaptés.

b - Durées des prises en charge

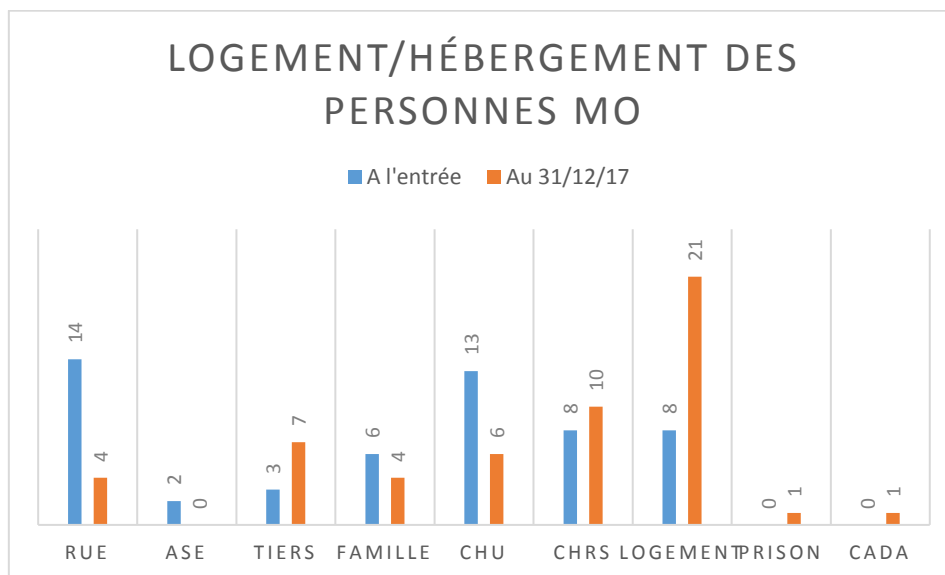


La durée moyenne d'un accompagnement en milieu ouvert est de 260 jours, ce qui signifie que la majorité des jeunes accompagnés demande un renouvellement du contrat d'accompagnement, dont la durée initiale est de 6 mois.

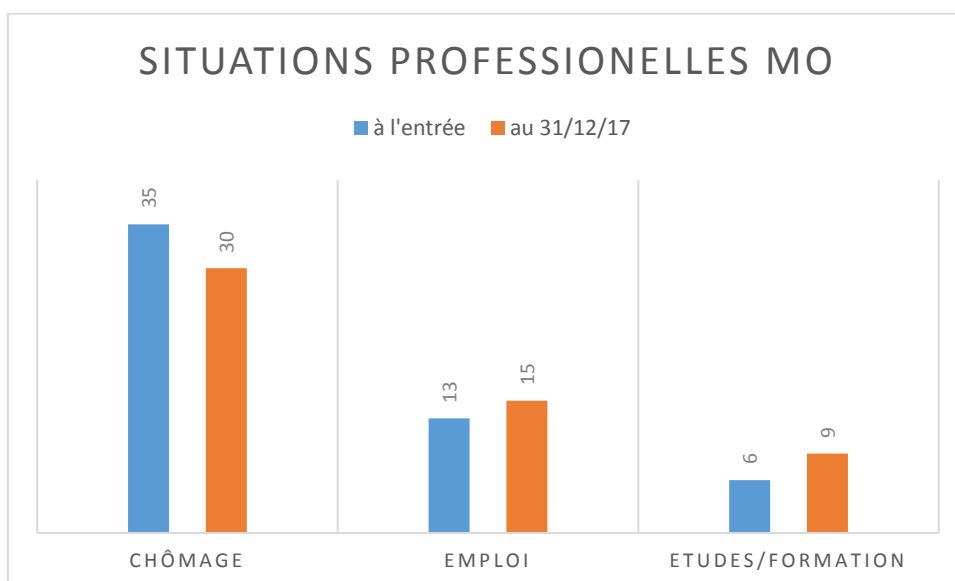
Certaines prises en charge ont des durées très courtes. Cela s'explique par le fait qu'une partie des personnes qui viennent solliciter un accompagnement social ne se représente plus sur le service et ne répond plus à nos sollicitations. En effet, il existe parfois un décalage entre la demande de la personne, qui cherche un hébergement ou un emploi, et l'offre du service, qui permet d'activer différents réseaux et différentes ressources, qui nécessitent souvent un certain temps, tandis que les personnes sont en demandes de solutions rapides.

A l'inverse, une partie des prises en charge dure plus de deux ans. Les personnes concernées sont moins autonomes, et demandent un accompagnement plus soutenu et plus long. De plus, la relation qui s'est créée durant la prise en charge, entre la personne et les professionnels du CHRS, apparaît souvent comme une des rares relations de confiance qu'a connu la personne dans son parcours, et la fin de prise en charge implique un travail sur la séparation, de sorte à ce que celle-ci ne constitue pas une nouvelle rupture dans le parcours de la personne.

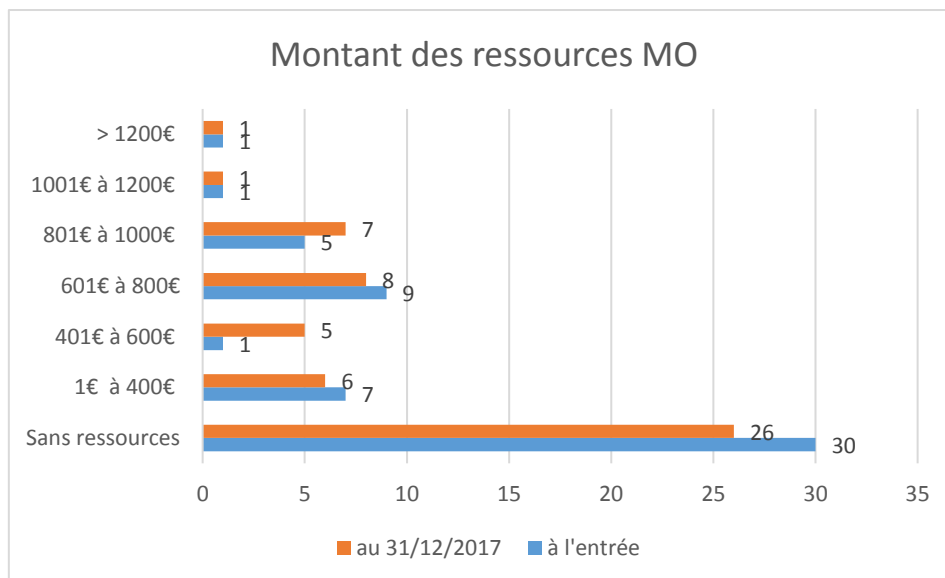
c - Situations des personnes



La majorité des personnes accompagnées par l'équipe en milieu ouvert se trouve, au moment de l'accueil, à la rue ou hébergée en centre d'hébergement d'urgence. Nous constatons une évolution des situations après l'accompagnement, puisque la majorité, à la fin de l'année 2017, a accédé à un logement ou un hébergement en CHRS.



Concernant l'accès à l'emploi, l'évolution des situations est moins significative que l'évolution des conditions de logement/hébergement. On note toutefois une légère diminution du nombre de personnes en recherche d'emploi et par conséquent une légère augmentation du nombre de personnes en situation d'emploi et d'études/formation.

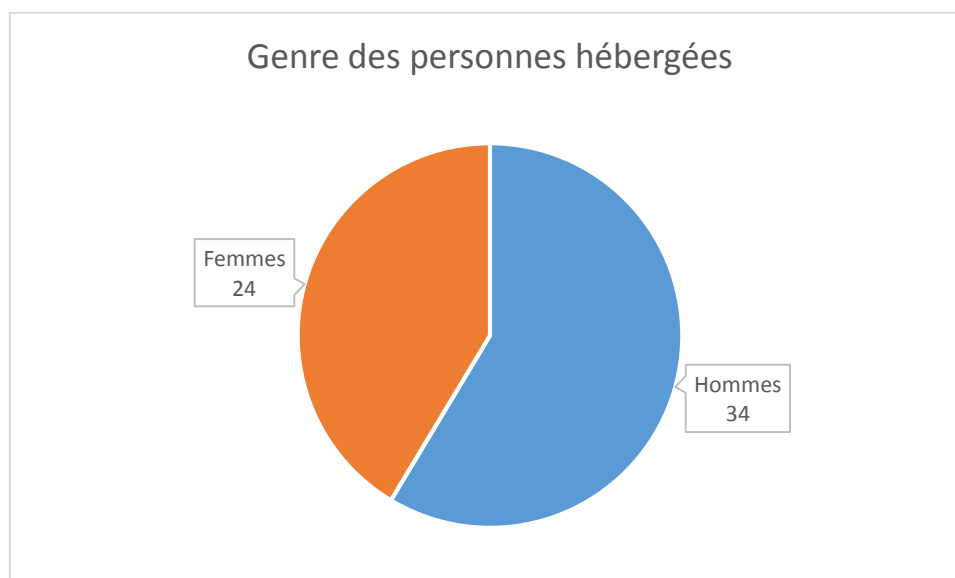


La majorité des personnes qui intègre le dispositif en milieu ouvert ne dispose pas de ressources à l'entrée. Pour rappel, le droit au revenu de solidarité active (RSA) ne peut être ouvert qu'à partir de 25 ans. Les jeunes adultes n'ont par ailleurs pas toujours travaillé suffisamment pour pouvoir ouvrir des droits à l'allocation de retour à l'emploi. Certains perçoivent toutefois la garantie jeune (mission locale), une aide de l'aide sociale à l'enfance lorsqu'un contrat jeune majeur est signé (jusqu'à 21 ans), et les personnes sous statut de protection internationale (asile ou protection subsidiaire) peuvent percevoir l'allocation pour demandeur d'asile (ADA).

2.2 L'accompagnement avec hébergement

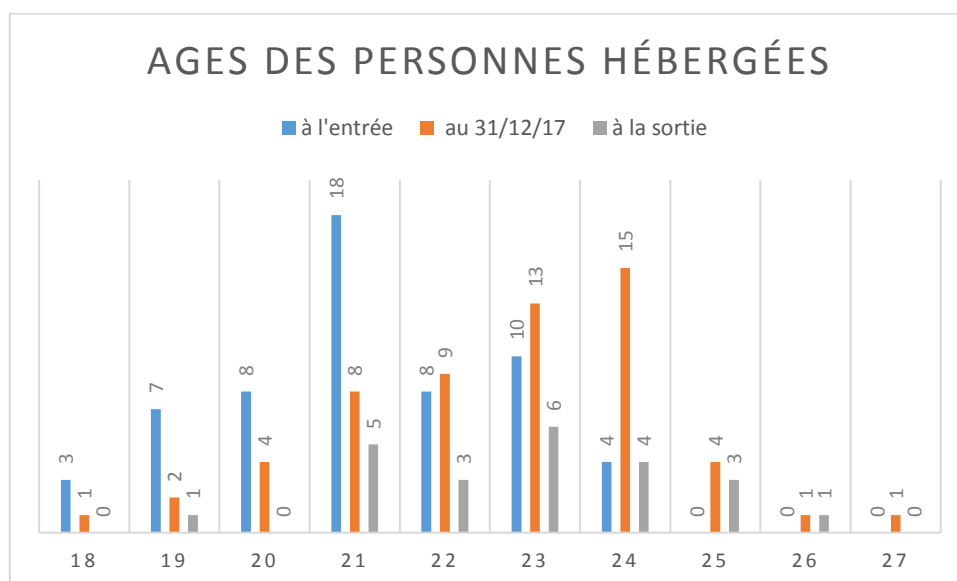
Sur les 58 personnes accompagnées dans l'année, 23 ont quitté le dispositif.

a - Les personnes accompagnées



Le pourcentage d'hommes hébergés est relativement plus faible sur le dispositif d'hébergement que sur le milieu ouvert, ce qui peut s'expliquer par le fait que nous tentons

de préserver une mixité des genres sur le dispositif d'hébergement, en demandant au SIAO d'orienter une personne du même genre que la personne ayant quitté le dispositif. Quoiqu'il en soit la part des hommes accueillis en hébergement est plus importante que celle des femmes.



Nous constatons qu'une personne était âgée de 26 ans au moment de sa sortie, ce qui peut s'expliquer, d'une part, de la même manière que pour les personnes sortantes du dispositif de milieu ouvert, mais surtout en lien avec le principe de continuité de l'hébergement, qui nous impose de trouver une solution d'hébergement ou de logement adapté à la personne au moment de sa sortie. Compte tenu de la saturation des dispositifs d'hébergement, ou lorsque la personne n'a pas atteint une autonomie financière suffisante pour pouvoir accéder à un logement, il peut arriver qu'il n'y ait pas de solutions trouvées à la fin de la 25^{ème} année, et qu'un peu plus de temps soit nécessaire pour envisager une solution de sortie adaptée à la personne.

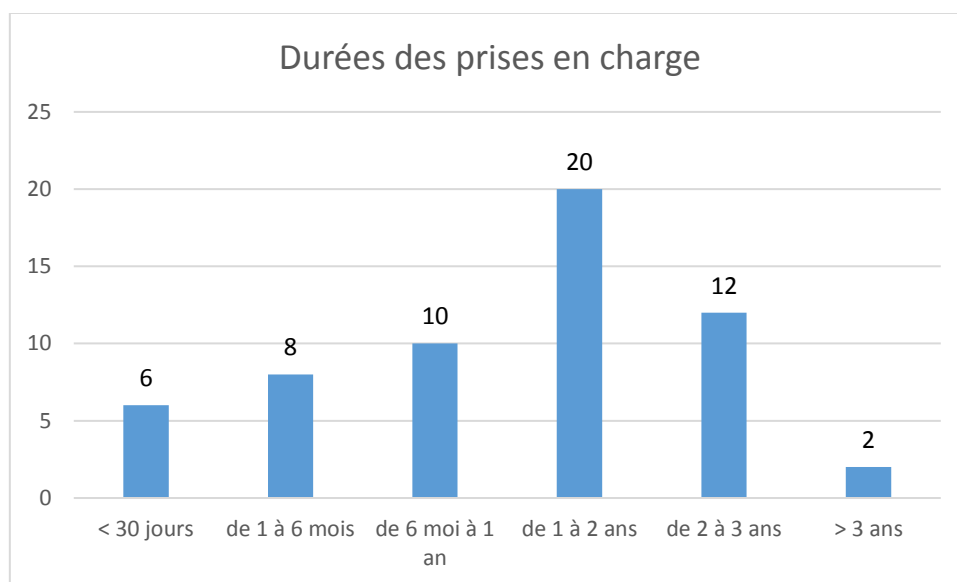
b - Taux d'occupation

| Mois | Entrées | Sorties | Nb nuits à faire | Nuits faites | Taux occupation en % |
|-----------|---------|---------|------------------|--------------|----------------------|
| janvier | 1 | 1 | 1085 | 1066 | 98,25 |
| février | 2 | 4 | 980 | 969 | 98,88 |
| mars | 4 | 3 | 1085 | 1036 | 95,48 |
| avril | 1 | 3 | 1050 | 1039 | 98,95 |
| mai | 1 | 0 | 1085 | 1014 | 93,46 |
| juin | 2 | 1 | 1050 | 1015 | 96,67 |
| juillet | 1 | 2 | 1085 | 1058 | 97,51 |
| août | 1 | 1 | 1085 | 1045 | 96,31 |
| septembre | 2 | 2 | 1050 | 1013 | 96,48 |
| octobre | 3 | 1 | 1085 | 1027 | 94,65 |

| | | | | | |
|----------|----|----|------|------|-------|
| novembre | 0 | 4 | 1050 | 987 | 94,00 |
| décembre | 5 | 1 | 1085 | 1080 | 99,54 |
| TOTAL | 23 | 23 | | | 96,68 |

c - Durées des prises en charge

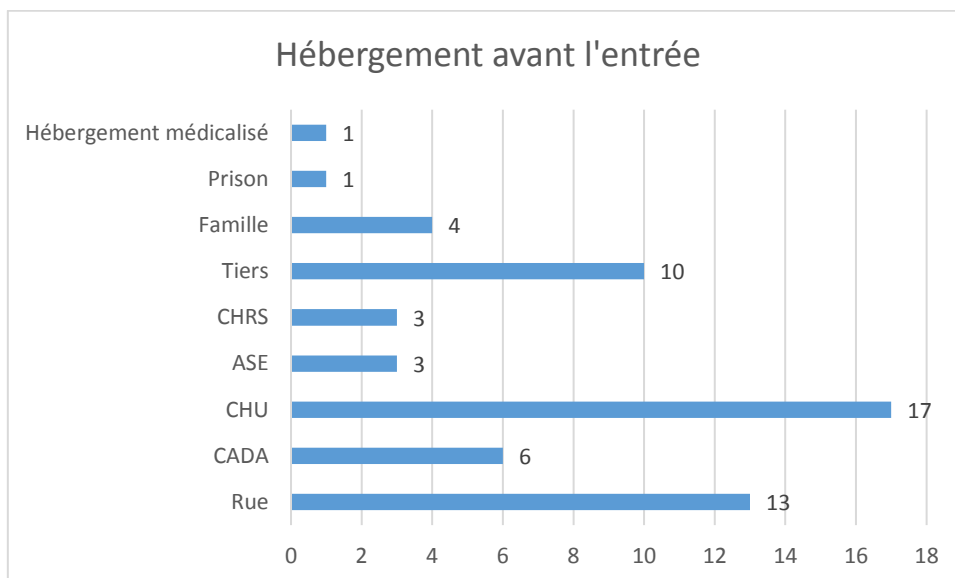
La durée moyenne de séjour est de 471 jours



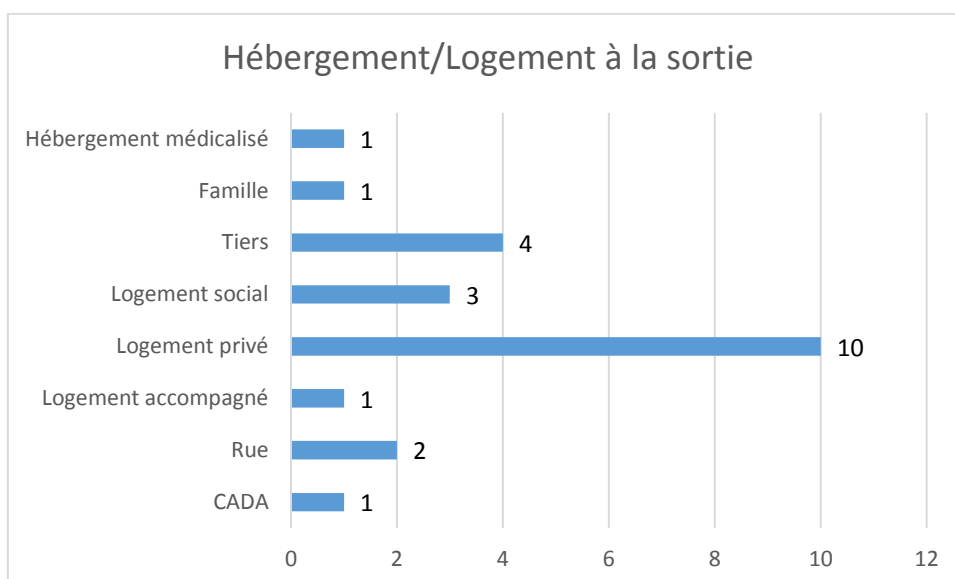
Concernant la durée des prises en charge, les durées de séjour inférieures à 30 jours concernent principalement les personnes ayant intégré la structure à la fin de l'année 2017.

Quatorze personnes sont hébergées depuis plus de deux ans, dont deux depuis plus de trois ans. Il s'agit de durées d'accompagnement particulièrement longues, qui ont été nécessaires du fait d'un manque d'autonomie important des personnes, nécessitant un plus long temps de prise en charge. Il est utile de préciser que sur ces personnes, huit ont quitté le dispositif en 2017 et un a été relogé début 2018.

d - Situations des personnes hébergées



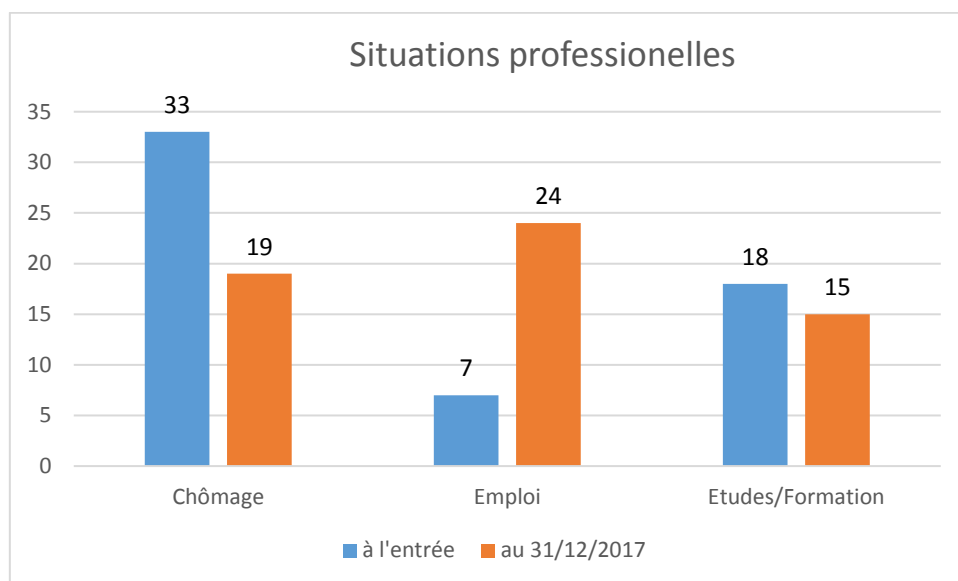
La plupart des personnes hébergées se trouvaient avant leur prise en charge sans domicile, ou hébergées en CHU¹. La moitié des personnes accueillies au cours du dernier trimestre a été orientée par des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA). Une part significative des personnes hébergées sur le CHRS bénéficient d'un statut de protection internationale et sont peu ou pas francophones. Ce public nécessite une adaptation de la part de l'équipe, qui doit notamment développer des compétences linguistiques, une connaissance pointue du CESEDA² et s'appuyer sur un réseau spécifique.



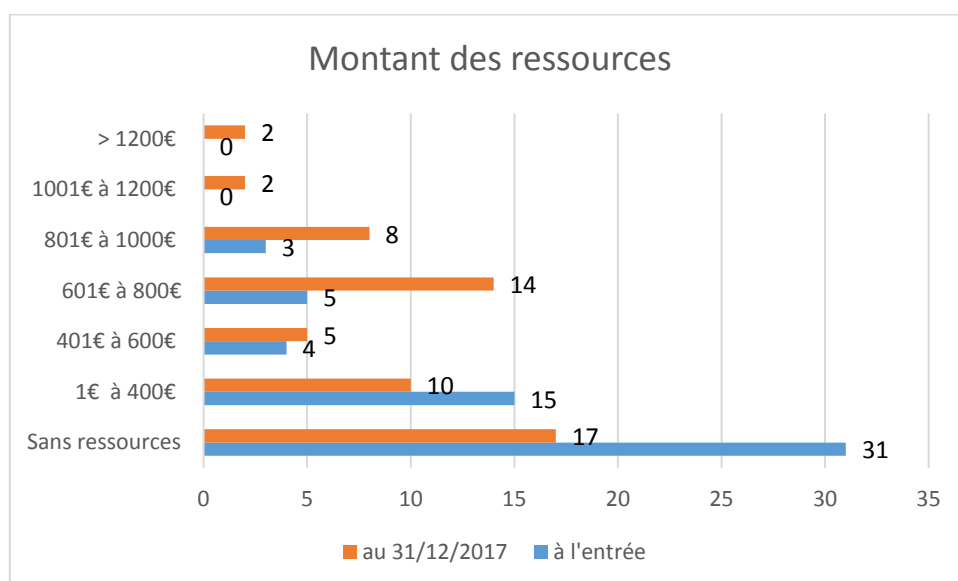
¹ Centres d'hébergement d'urgence

² Code de l'entrée, du séjour et du droit d'asile

La grande majorité des personnes ayant quitté le CHRS en 2017 a accédé à un logement. Il est intéressant de constater que beaucoup intègrent des logements privés, ce qui s'explique par le faible écart de coût qui existe à Marseille entre le logement social et le logement privé. La personne qui a intégré un CADA après son accueil n'a jamais véritablement investi l'appartement, et a rapidement rendu les clés avant même que sa place en CADA ne soit réattribuée. Les personnes hébergées par des tiers correspondent souvent à des personnes qui s'installent en couple. Les personnes qui retournent à la rue correspondent à celles qui ont posé des actes amenant à la résiliation prématurée de leurs contrats de séjours.



On constate que le nombre de personnes au chômage diminue fortement entre l'entrée des personnes et leurs situations en fin d'année. En parallèle, le nombre de personnes accédant à un emploi augmente considérablement.



Ce graphique permet de voir que le nombre de personnes sans ressources diminue après l'entrée sur le CHRS, de même que le nombre de personnes ayant des ressources inférieures à 400€.

2.3 Les activités socio culturelles

L'atelier socio esthétique

Comment envisager l'insertion sociale et/ou professionnelle si le public accueilli ne dispose pas des prérequis nécessaires à cette insertion ?

C'est à partir de la création d'un partenariat dans le champ de l'insertion socio professionnelle, d'interactions régulières avec les conseillers d'insertion de la Mission locale, du Pôle emploi, et des agences d'intérim sociaux, que nous avons pu réfléchir aux freins vis-à-vis de cette employabilité/insertion.

Notre connaissance du public accueilli a renforcé le diagnostic posé afin de déterminer au mieux ces freins. Plusieurs axes apparaissent, tels que l'assiduité, la présentation (expression orale et physique), la tenue vestimentaire, l'hygiène, l'inhibition, la timidité, l'adaptabilité, l'intégration dans le monde du travail (accepter les remarques, les ordres, la hiérarchie), et l'intégration psychiquement des conduites d'échecs et de ruptures se traduisant entre autre par une dévalorisation de ses capacités.

Les carences et difficultés du public « jeune », le constat de leur isolement et leur empêchement à aller vers..., à être en lien avec les autres dans un groupe, y compris à s'autoriser, à s'inscrire dans une activité de droit commun, a incité l'équipe à réfléchir aux types de projets à mettre en œuvre pour travailler entre autre les notions de « valorisation » de la personne et de « socialisation ».

Outre le travail individuel engagé par l'éducateur et le jeune à travers le projet individualisé dans lequel la valorisation et la socialisation se déclinent déjà, la nécessité de développer plus d'espaces collectifs de rencontres au CHRS est apparue.

Restait ainsi pour nous, équipe du CHRS, à imaginer la forme de ce futur support à la relation alliant les notions « de faire ensemble » et de « relation basée sur l'envie, les possibles, la tolérance, le plaisir, et le bien-être. »

Innover pour l'équipe du CHRS autour de la question du « bien être de la personne accueillie » a été le leitmotiv de la démarche, en vérifiant le bien-fondé de ce type de projet au vue des besoins et caractéristiques du public.

Il fallait donc faire appel à un organisme dans une mouvance sociale, acceptant de recevoir un public très dégradé pour permettre à ces jeunes victimes d'exclusion, de bénéficier de cette prestation dont le coût ne fait souvent pas partie de leur priorité et quotidien.

L'objectif sous-jacent de cet atelier se situe bien autour de la valorisation, l'estime de soi et la redynamisation de la personne, à travers l'apprentissage de soins et de conseils qui peuvent être donnés dans un premier temps.

Le second objectif se situe autour de la notion d'être ensemble hors les murs du CHRS, dans une activité commune autour de la notion de prendre soin de soi.

Le troisième est de rompre l'isolement et « d'aller vers », dans un lieu ouvert à tous mais pour lequel passer la porte est compliqué, voire impossible. Accompagner ces jeunes à franchir cette barrière de l'inconnu et susciter de l'intérêt et de la curiosité fait partie également du projet. Accompagner pour permettre ensuite que ce public puisse se rendre seul et puisse dépasser ses limites.

La seconde étape de ce projet a été la recherche d'un lieu adéquat : accueil inconditionnel, bienveillance, mixité et diversité des publics étaient les prés requis fondamentaux posés par le CHRS. La connaissance d'un lieu à proximité du CHRS semblant répondre aux exigences de ce projet s'est fait de façon fortuite. En a découlé une visite du lieu, à savoir un théâtre : espace ouvert à tous les habitants de cet arrondissement. La diversité des ateliers proposés dans ce théâtre a également été la confirmation, que le lieu nous semblait approprié (cours de chant, de théâtre, de tai-chi, d'esthétisme social, de repas...). Quant au critère de mixité des publics, il correspondait à nos attentes par l'accueil de communautés ethniques diverses. Le CHRS a donc retenu ce lieu qui géographiquement se trouve à cinq minutes de la structure elle-même.

La troisième étape a donc été la mise en place de ce projet. Informer le public du Chrs de cet atelier, réfléchir en réunion d'équipe au nombre de participants : nous nous arrêtons à 5 personnes maximum afin de garder une qualité de rencontres et favoriser la création de liens entre eux et avec les autres. Sélectionner les personnes à qui nous pourrions proposer cet atelier : « qui aurait besoin de se faire du bien, de prendre soin de soi », sans exclure la participation des personnes intéressées. Mixer les typologies de jeunes, de parcours et de problématiques a fait partie des critères retenus.

Cet atelier a lieu une fois par mois depuis Juin 2017. Il regroupe des jeunes femmes et hommes de moins de 25 ans aux problématiques diverses : isolés, en grande difficulté sociale, répétitions d'échecs, en rupture, avec pour certains des parcours traumatiques divers (phénomènes de migration économique et réfugiés politique), addiction, troubles psychiques, conduites prostitutionnelles et en perte de lien social (absence ou manque de liens familiaux et sociaux).

Cette absence d'étayage familial les a rendus particulièrement vulnérables d'un point de vue économique, social et psychologique.

Castel explique que « toute société par l'organisation du travail qui y prévaut, pousse à ses marges certains groupes sociaux, selon un processus dynamique et descendant par lequel les individus vont passer d'un premier espace d'intégration à une zone de turbulence qui constitue la zone de vulnérabilité, pour basculer dans l'inexistence sociale »¹.

C'est ce qu'il nomme la désaffiliation sociale : « Le désaffilié incarne alors la figure ultime, qui ne parvient plus à se ménager une place ... ».

Ainsi être dans la zone d'intégration signifie que l'on dispose des garanties d'un travail permanent et que l'on peut mobiliser des supports relationnels solides, ce qui n'est pas le cas de ces jeunes. Castel distingue « la zone de vulnérabilité qui associe la précarité du travail à la fragilité relationnelle, de celle de désaffiliation qui conjugue l'absence de travail et l'isolement social. »

¹ CASTEL, R., *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*, Édition Gallimard, 1999 (D.MARCELLI, A.BRACONNIER : Ed Manon, 5^{ème}, 2002).

Ces jeunes sont donc à la frontière d'une désaffiliation, et de cette vulnérabilité par des allers retours dans leur parcours. Le sentiment d'inutilité, les mouvements de révolte, la perte d'estime de soi, et l'impression de vide liée au fait qu'il n'y a pas d'action à entreprendre, se trouvent en résonance avec la difficulté d'entrer dans le monde du travail et de trouver un emploi. »

Leurs besoins témoignent bien des difficultés dans lesquelles ils sont, à savoir cet entre-deux : zone de vulnérabilité et de désaffiliation dans lequel la précarité, l'isolement social, les ruptures et l'état de non droits contribuent à cette difficulté d'accéder à une autonomie d'adulte.

A ce jour, nous pouvons noter que la participation est variable, certains disent qu'ils viennent et au dernier moment n'arrivent pas à franchir la porte. D'autres sont assidus et prennent du plaisir mais sont centrés uniquement sur eux ; le partage restant compliqué. Le fait que l'éducateur se prête au jeu et participe à cet atelier a également des effets dans la mesure où il autorise qu'on le voit autrement. Le rire, les plaisanteries sont au rendez-vous, et les sourires aussi. Aborder alors la question de l'hygiène semble possible dans cette espace de bien être : « quel produit utiliser ? Je le trouve où ? Comment je l'applique ? C'est pour faire quoi ? Quelle sensation je ressens ? Oui, j'accepte que l'on me touche le visage... », je fais confiance soudain à cet autre que moi.

Nous n'en sommes qu'au début et devons prendre le temps de cette rencontre différente où le corps est présent et les maux aussi.

Voici quelques chiffres qui nous permettront de mieux visualiser le nombre de jeunes concernés, la difficulté de la mise en place de ce type d'activité, l'importance de relancer les uns et les autres tant l'équipe que les jeunes. On s'aperçoit de la fréquence d'absence pour une même personne (difficulté à se positionner face à la proposition de cet atelier ? ou difficulté d'aller vers un lieu inconnu ? Une activité en lien avec « prendre soin de soi ? » et en lien avec sa propre histoire personnelle ? Autant de questions qui se soulèvent et qui soulèvent la temporalité différente de notre temporalité. Fort est de constater l'engouement de ce public quand il a réussi à franchir la porte de ce théâtre...

Elisabeth GIRAN, éducatrice spécialisée

2.4 L'accompagnement psychologique

La psychologue du service reçoit systématiquement les personnes dans le cadre des premiers accueils sur le dispositif d'hébergement, mais l'accompagnement psychologique n'est pas imposé aux personnes. Ainsi, certaines personnes se saisissent de cet accompagnement, et d'autres pas. Cependant, lorsque l'équipe évalue que des difficultés d'ordre psychologique pourraient être diminuées avec un accompagnement spécifique, et que la personne ne formule pas de demande, nous expérimentons différentes manières de créer une rencontre avec la psychologue :

- Dans une démarche d'« aller vers », la psychologue va à la rencontre des personnes présentes sur le service, avant ou après leurs rendez-vous avec les éducateurs. A la suite d'un ou plusieurs échanges, lorsqu'une demande émerge,

elle propose ensuite de recevoir les personnes dans l'espace confidentiel de son bureau.

- Des entretiens triangulés avec la personne, le psychologue et l'éducateur permettent de réduire l'appréhension des personnes à s'engager dans un travail psychothérapeutique, en ne proposant pas d'emblée des entretiens duels. La présence de l'éducateur, avec qui une relation s'est développée au préalable, est rassurante, et permet à l'entretien d'avoir lieu. Cette modalité d'accompagnement, expérimentée au cours du dernier trimestre, montre des résultats positifs chez des personnes en grande souffrance, avec qui l'entrée en relation est difficile, de même que la démarche de soins.

Exil et traumatisme : Quel accompagnement ?

L'année 2017 a été marquée par un grand nombre de demande de prises en charge de personnes réfugiées. La plus grande difficulté qui s'est posée alors à nous a été : comment communiquer si le langage n'est pas commun ? Comment recevoir leurs demandes et comment expliquer notre travail à cette population qui souffre de l'exil et du traumatisme lié au parcours migratoire ?

I-Concernant l'exil :

« Le terme d'exilé fait référence à une expérience universelle d'arrachement à une part de soi, de renoncement à ce qu'on était à ses propres yeux, aux yeux des autres, pour affronter une part d'inconnu, d'insu. S'y ajoute la plupart du temps une dimension de forçage, d'obligation à partir. On quitte rarement le pays natal le cœur léger. Parfois, c'est encore plus dramatique, l'exil est motivé par un vécu de rupture et de rejet dans la société d'origine, qui fait souvent suite à des expériences de persécution »¹.

Les personnes qui ont été reçu cette année au CHRS ont quitté leur pays ravagé par la guerre. Certains d'entre eux ont assisté au meurtre de leur père et/ou de leurs proches. Nous pensons que dans ces conditions ces personnes ont vécu des événements douloureux et par conséquent traumatiques.

II-Concernant le traumatisme :

« De manière générale, on peut dire que le traumatisme désigne une expérience de violence hors du commun au cours de laquelle l'intégrité physique et psychique est menacée. Quelle que soit la nature du traumatisme, il semble figer le sujet dans un moment précis : le temps du traumatisme à partir duquel le continuum temporel va se diviser en un *avant* et un *après* l'événement traumatique »².

C'est ainsi que plusieurs auteurs décrivent le traumatisme réel comme une menace d'anéantissement accompagné d'effroi sous l'effet de la frayeur. Le traumatisme a des effets destructeurs et pour lui survivre le psychisme va alors développer des stratégies. Ces dernières seront propres à chaque personne. Par exemple, la stratégie du dédoublement : une partie de la personne continue de vivre et de se développer, tandis qu'une autre partie subsiste, apparemment détruite, mais prête à se réactiver à la première occasion.

¹ Fethi BENSLAMA « Exil et transmission, ou mémoire en devenir »

² François DUPARC « Temporalités des traumatismes et métapsychologie »

Les personnes qui ont été accueillies dans notre service ont vécu des situations répétées car exposées à des dangers multiples (guerre en Afghanistan, parcours d'exils difficiles...) ces répétitions entraînent très souvent plus de risque de développer des troubles psychiques et/ou somatiques.

A leur arrivée, l'équipe s'est beaucoup questionnée sur comment adapter nos pratiques afin de pouvoir les accompagner au mieux. Nous ne pouvions pas faire appel à un interprète au vu des moyens financiers dont nous disposons. Nous avons ressenti de l'impuissance avec une forme d'anxiété. Les échanges entre nous en réunion et en analyse des pratiques professionnelles ont permis à ce que chacun des membres de l'équipe arrive à mettre de côté ses appréhensions et de se mettre au travail avec à chaque fois des réajustements.

Nous avons rencontré ces jeunes hommes demandeur d'une prise en charge par notre structure pour un entretien d'accueil. Echanger avec eux avec des gestes, des dessins et quelques mots en français ne nous a pas permis de recueillir des éléments sur ce qu'ils sont, ont vécu, ce qu'ils ressentent ou sur ce qu'ils peuvent nous dire de leurs attentes vis-à-vis du CHRS. Ils répétaient très souvent le mot « maison », évoquant l'hébergement donc un toit... Mais aussi « toi »....

Il semble que l'hébergement qu'ils occupent au CHRS est souvent surinvestit ; décoré avec des éléments de leur culture. Un peu pour faire corps avec cet espace protecteur comme l'a été leur patrie dans le souci de ne pas « s'aliéner ». Nous pensons que pour plusieurs d'entre eux c'est aussi une forme de résilience pour survivre psychologiquement lorsque d'autres ne peuvent pas s'en sortir.

Parmi les personnes accueillies au CHRS, nous avons un jeune homme que nous pensons en souffrance car visible sur son visage et au travers de ses postures corporelles, il s'exprime dans un anglais approximatif car appris lorsqu'il était passé par la Grèce. La forme d'accompagnement de ce jeune homme tourne autour de la mise à l'abri dans un hébergement, l'accompagnement physique vers les soins somatiques mais aussi et le plus important une écoute « pleine » ainsi qu'un échange dans son langage rudimentaire de l'anglais et quelques mots de français qu'il arrive à comprendre. Au fur et à mesure des jours qui sont passés nous avons pu voir et constater sur son visage une certaine « ouverture », une forme d'apaisement qu'il n'avait pas à son arrivée dans notre structure.

Nous pensons certes, qu'il reste tout un accompagnement à accomplir, mais la relation a été établie et la problématique du langage dépassée.

Nacira BOUDIAF, psychologue clinicienne

3. PROJET DE SERVICE

Une évaluation externe du projet de service a été menée en septembre 2014, et a permis d'élaborer un nouveau projet, finalisé en septembre 2017, et qui précise les objectifs du service pour les 5 années à venir, à travers le plan d'actions d'amélioration suivant :

- Renforcer la participation et de l'expression des jeunes, à travers la co-élaboration d'une enquête de satisfaction avec les jeunes, et l'augmentation de la fréquence et de l'opérationnalité des réunions de participation.
- Développer l'élaboration d'écrits professionnels et mutualiser la base documentaire, en développant un « dossier partagé » sur chacun des ordinateurs du service, et en élaborant un recueil de procédures propre au service. Le développement d'un plan de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance s'inscrit également dans le cadre de cette action.
- Améliorer l'organisation des moyens matériels, via l'installation du logiciel PROGDIS et la migration des dossiers papiers vers des dossiers informatisés.
- Définir les indicateurs liés aux partenariats en inscrivant ceux-ci dans une démarche de projet, précisant des objectifs précis s'inscrivant dans la continuité des missions de l'établissement, et en définissant des indicateurs d'évaluation permettant de mesurer l'impact de l'action.

CONCLUSION

L'année 2017 a été une année de changements importants pour le CHRS : changements dans l'équipe, nombreuses fins de prise en charge, évolution du public, et un nouveau projet de service validé en fin d'année.

Concernant les changements dans l'équipe : les nouveaux professionnels ont su s'inscrire pleinement dans la dynamique d'équipe. Plus jeunes que le reste de l'équipe, cette évolution a permis de trouver un nouvel équilibre entre des professionnels aguerris, en poste depuis plus de 10 ans, qui maîtrisent les techniques éducatives et disposent d'une bonne maturité professionnelle, et des professionnels plus jeunes, maîtrisant les nouveaux outils (PROGDIS, SI-SIAO), et apportant un nouveau regard et de nouvelles ambitions pour le service. La bonne qualité de la dynamique d'équipe a permis à ces deux générations de professionnels de s'enrichir l'une de l'autre, et de maintenir un rythme de travail soutenu malgré les mouvements et l'émergence de nouvelles problématiques.

Concernant les fins de prises en charge, qui sont nombreuses, tant sur le milieu ouvert que sur l'hébergement : nous constatons que la situation socio professionnelle des personnes évolue clairement après leur passage par le CHRS. C'est à travers cet indicateur que nous pouvons réellement mesurer la portée de notre action, et nous sommes satisfait du nombre de sorties « positives » de l'année 2017. Comptes tenu du nombre de jeunes en difficultés

sociale, nous ne pouvons cependant pas nous « reposer » sur les chiffres de l'année, et nous travaillerons en 2018 à augmenter le nombre de jeunes accompagnés, ainsi que le nombre de jeunes sortant du dispositif avec un niveau d'autonomie suffisant et des situations socio professionnelles suffisamment stables.

L'évolution du public et l'augmentation du nombre de personnes orientées par des CADA ont constitué un défi de la fin d'année 2017. Il nous a fallu trouver des solutions pour pouvoir travailler avec certaines personnes ne maîtrisant pas la langue, tout en s'assurant qu'elles comprennent nos missions, notre projet, et leurs droits. Conformément à la loi 2002-2, nous avons effectué un important travail d'adaptation, impliquant une forte remise en question sur nos pratiques. C'est grâce à une dynamique d'équipe positive, à notre conviction partagée que l'accueil doit être inconditionnel, et à un travail de réflexion mené avec les professionnels des CADA, que nous sommes parvenus à nous adapter, développer de nouveaux savoirs faire, et penser de nouveaux projets sur lesquels nous travaillerons en 2018.

Enfin, l'élaboration du nouveau projet de service, qui constitue l' « ossature » de notre action et nous permet de maintenir une dynamique d'amélioration continue, dans laquelle seront de plus en plus impliqués les jeunes accompagnés par le service. Au-delà du document écrit, le projet de service est une référence sur laquelle nous nous appuyons quotidiennement, et la démarche de projet un processus dans lequel nous nous inscrivons désormais pleinement, afin de pouvoir continuer de nous améliorer et de nous adapter aux publics et à leurs besoins, ainsi qu'à nos partenaires.