



Association Aprémis

Pôle Asile

21 rue Sully – BP 61629 – 80016 - AMIENS Cedex 1

Tél. : 03 22 93 50 71 - asile@apremis.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

Service Hébergement Post Asile

**HÉBERGEMENT D'URGENCE
HÉBERGEMENT D'URGENCE TEMPORAIRE**

TABLE DES MATIERES

I. PRESENTATION DE L’ACTION	2
II. LE MODE D’ORIENTATION.....	3
III. PUBLIC ACCUEILLI	3
A. La composition familiale des ménages accompagnés	4
B. Tranches d’âge	4
C. Les lieux d’hébergement à l’entrée dans l’action.....	5
D. Origines géographiques des personnes	6
E. Le statut administratif des personnes lors de leur entrée sur l’action.....	6
F. Niveau Linguistique des personnes à leur entrée sur l’action.....	7
IV. MODALITÉS D’ACCOMPAGNEMENT	8
A. Les besoins rencontrés au niveau de l’insertion sociale.....	8
B. L’accompagnement vers l’insertion professionnelle	10
C. Le besoin de soutien psychologique	13
D. La complémentarité des accompagnements au service du projet de la personne	15
V. LA SORTIE DE L’ACTION	19
A. Composition familiale des ménages sortis	19
B. Situation au regard du logement	19
C. Situation au regard des ressources.....	19
D. Situation au regard de l’emploi	19
VI. LES PERSPECTIVES 2022	20

I. PRESENTATION DE L'ACTION

Le dispositif d'Hébergement d'Urgence et d'Urgence Temporaire (HU-HUT) de notre association est né de la fusion de la Structure pour Personnes Régularisées (S.P.R.) et de la Structure pour personnes déboutées (SPD). Cette fusion s'est réalisée au cours de l'année 2021.

Le dispositif HU-HUT conserve pour missions d'accueillir, d'héberger et d'accompagner toutes personnes sortantes des dispositifs d'accueil des demandeurs d'asile (C.A.D.A., HUDA etc.) et du dispositif départemental d'hébergement d'urgence (hébergement non pérenne).

Notre association a été mandatée pour mettre en place une structure d'hébergement d'une capacité d'accueil de 70 personnes. L'objectif de ce dispositif tend à apporter une réponse, tant au besoin de fluidification du dispositif départemental d'accueil des demandeurs d'asile qu'aux besoins des personnes sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale du département.

A leur entrée sur le dispositif, les personnes sont dans une situation de vulnérabilité certaine et les risques de décompensation psychique sont importants. En effet, les personnes se retrouvent dans une situation où leur passé est douloureux, le présent compliqué et le futur incertain.

L'accompagnement social global mis en place a tenté de favoriser la reconstitution identitaire des personnes, de maintenir leurs capacités sociales (en limitant ainsi les risques de basculement dans des processus de marginalisation), et de permettre le dénouement des situations administratives et sociales.

L'offre d'hébergement développée a tenté de contribuer à stabiliser en un lieu physique les personnes et à enrayer ainsi le cycle de la précarisation.

Les personnes accueillies ne possèdent pas tous le même statut administratif :

- Pour certains ménages ils n'ont pas souhaité bénéficier de l'aide au retour volontaire (A.R.V.) et n'ont trouvé aucune solution d'"hébergement solidaire". Ils se retrouvent démunis face à la complexité de leur situation. Leur projet est, dans l'immense majorité des situations, d'accéder à un droit au séjour et à l'emploi sur le territoire français. L'accompagnement s'est construit autour de la clarification de la situation administrative des personnes en lien avec le droit au séjour auquel elles pourraient éventuellement prétendre.
- Pour d'autres ménages, ils ont obtenu un droit au séjour mais le manque de ressources stables ne leur permet pas d'accéder à un logement autonome. Il s'agit principalement des personnes régularisées par la préfecture. Pour rappel, les personnes ne peuvent pas immédiatement ouvrir des droits au RSA, il leur faut 5 ans de régularisation sur le territoire français pour pouvoir en bénéficier. Les seules possibilités pour les personnes d'accéder à un logement autonome rapidement, restent l'accès à l'emploi ou l'ouverture de droit à l'AAH pour les personnes rencontrant des problèmes de handicap.

L'accompagnement proposé aux personnes est assuré par une équipe pluridisciplinaire (2.5 travailleurs sociaux ; un mi-temps de chargée d'insertion professionnelle et d'une psychologue intervenant à temps partiel sur le service).

II. LE MODE D'ORIENTATION

Le dispositif HU-HUT est intégré au fonctionnement du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (S.I.A.O.).

Pour les personnes régularisées, les orientations sont prononcées par la Commission S.I.A.O. Urgence. Sont orientables les personnes et/ou familles admises au séjour et à l'emploi, qui ne peuvent accéder au logement autonome, en raison de leur absence de ressources et du besoin d'accompagnement spécifique repéré.

Pour les personnes sans droit au séjour, les orientations sont validées par la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS).

Lors de l'admission, un contrat d'hébergement provisoire est signé entre les personnes hébergées et l'Association APREMIS. Au cours du mois suivant l'accueil, un contrat d'accompagnement socio-éducatif est conclu entre les personnes accompagnées et l'Association APREMIS.

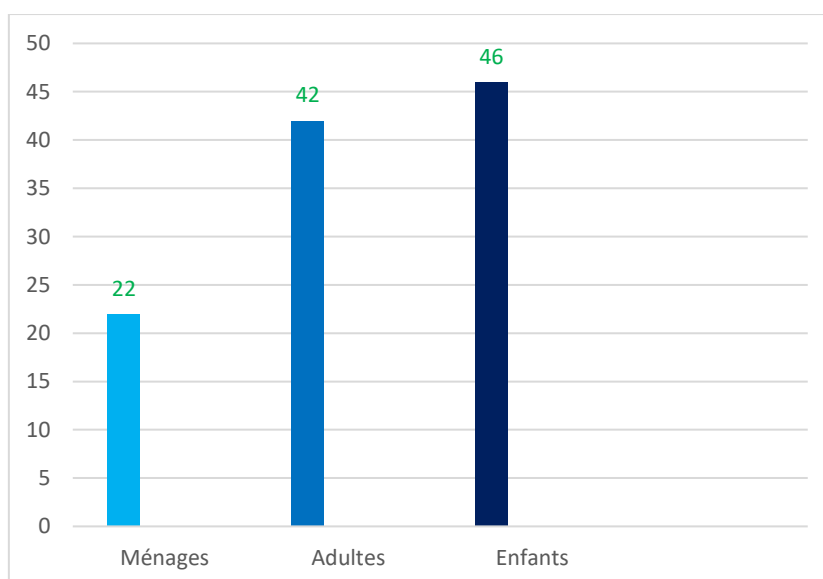
III. PUBLIC ACCUEILLI

Au 1^{er} janvier 2021, 18 ménages étaient hébergés dans le cadre de l'Hébergement d'Urgence, soit 69 personnes (35 adultes dont 5 enfants majeurs et 34 enfants).

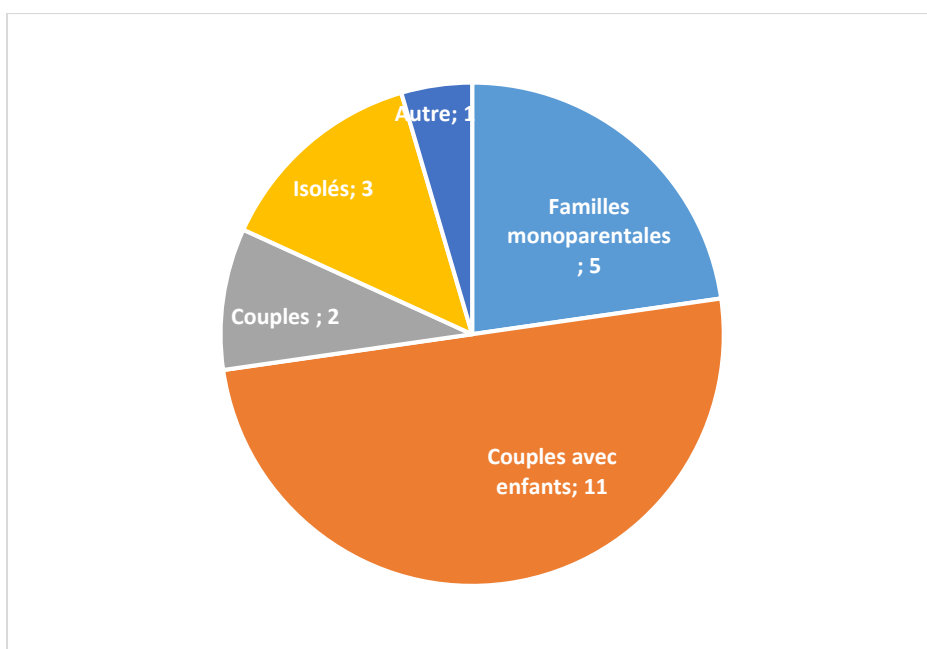
Au 31 décembre 2021, 18 ménages étaient hébergés soit 71 personnes (36 adultes dont 7 enfants majeurs et 35 enfants).

Entre le **1^{er} janvier et le 31 décembre 2021, 4 ménages** ont intégrés l'action, soit 17 personnes (9 adultes dont 5 enfants majeurs et 8 enfants) 1 monsieur a intégré la cellule familiale et il y a eu une naissance en août.

22 ménages dont 86 personnes (44 adultes dont 7 enfants majeurs et 42 enfants) ont donc bénéficié d'un **accompagnement au cours de l'année 2021.**



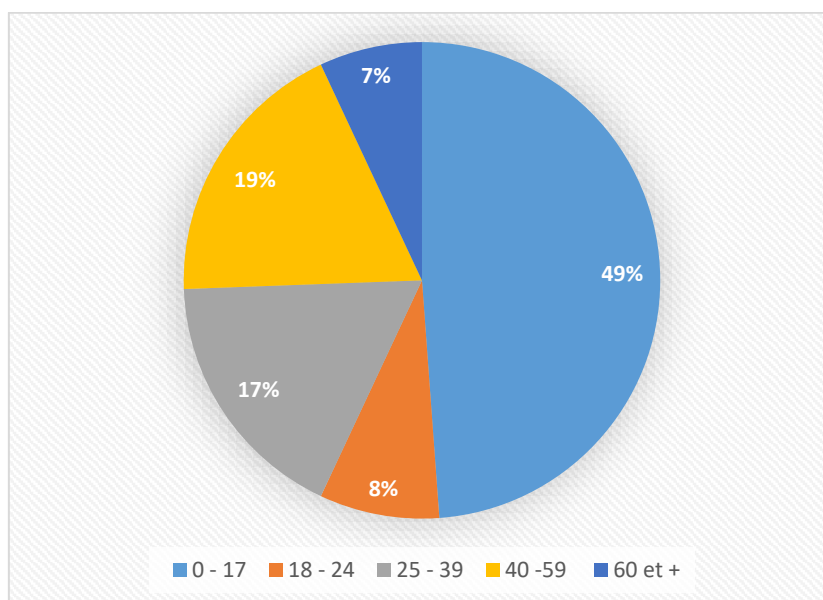
A. La composition familiale des ménages accompagnés



La moitié des ménages accompagnés sont des couples avec enfants. Nous pouvons néanmoins noter la part significative des familles monoparentales qui représente presque un tiers des ménages accompagnés (5 ménages sur 22).

Pour la composition autre : il s'agit d'un couple et de la mère du conjoint.

B. Tranches d'âge



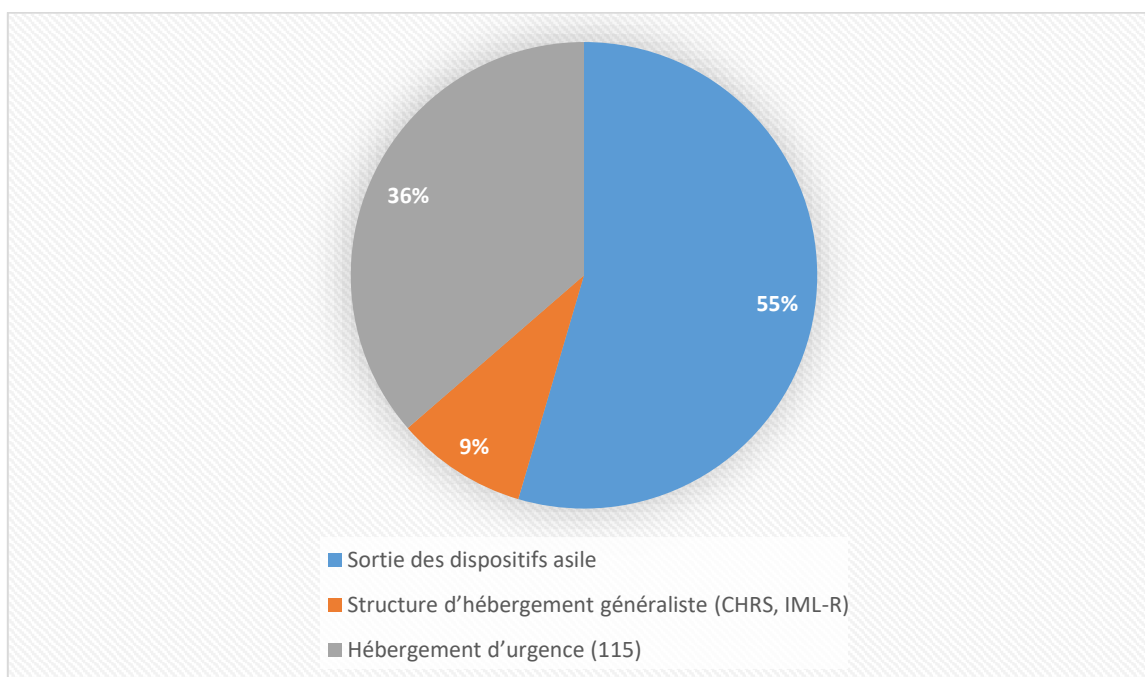
Parmi les personnes adultes accompagnées, nous pouvons constater que la majorité des personnes ont entre 25 ans et 59 ans (31 adultes). Pour les jeunes entre 18 ans et 25 ans, la grande majorité est scolarisée (études supérieures, formation professionnelle).

La particularité et la difficulté se situe dans l'accompagnement de personnes majeures ayant plus de 60 ans, elle représentait 8% des personnes accueillies sur l'HU/HUT, soit 6 adultes. En effet, l'accès à l'emploi est compliqué pour cette tranche d'âge. Or les moyens d'accéder à des ressources stables pour permettre l'accès au logement autonome sont :

- l'emploi ;
- l'AAH
- ou attendre que la personne ait 5 ans de régularisation sur le territoire français pour pouvoir introduire une demande d'ASPA qui sera refusée (car les personnes remplissent rarement les critères) pour ensuite solliciter le RSA.

Durant, l'année 2021, parmi les 6 personnes de plus de 60 ans : 2 de ces personnes ont pu accéder à un emploi (CDI et CDDI) grâce aux ressources des personnes et à l'accompagnement proposé par la CIP ; 2 personnes ont ouverts des droits à l'AAH. Pour les deux autres personnes, elles correspondent à un ménage : Madame est régularisée et bénéficie d'un droit à l'AAH cependant son conjoint est sans droit au séjour, un nouveau refus d'autorisation de séjour lui a été notifié fin 2021.

C. Les lieux d'hébergement à l'entrée dans l'action

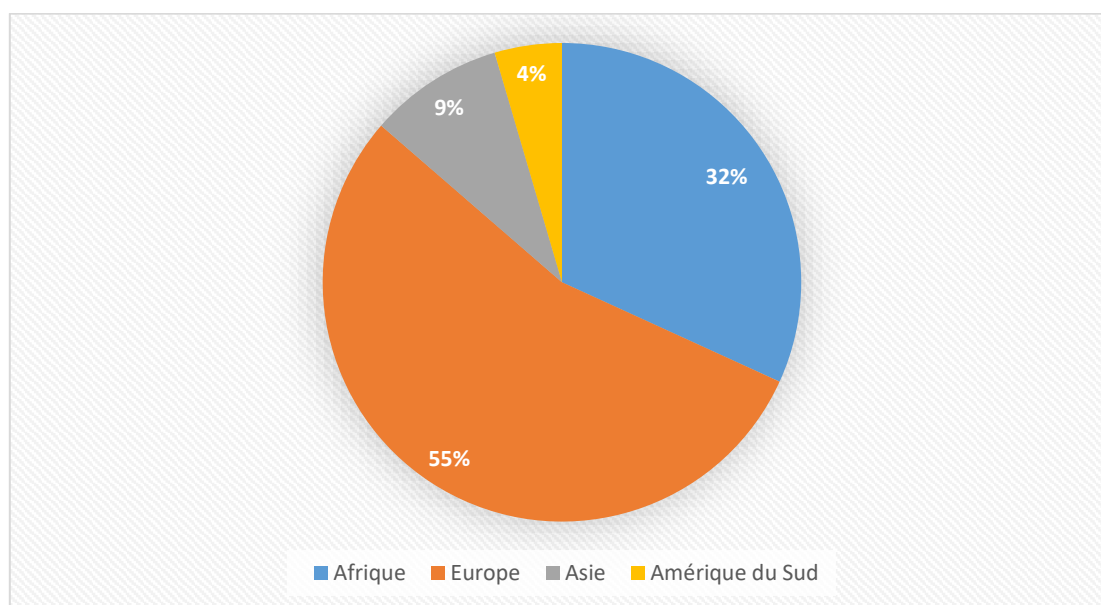


Plus de la moitié des ménages orientés sur l'HU/HUT sortent des dispositifs asile. Ce sont des ménages qui majoritairement ont été déboutés de leur demande d'asile.

Un tiers des autres ménages étaient accueillis sur le 115.

Pour les deux ménages provenant des dispositifs d'insertion : il s'agit d'un ménage accueilli sur le dispositif IML-réfugiés, Monsieur a perdu son emploi et le ménage ne pouvait pas accéder au logement autonome. L'autre ménage est une dame isolée, accueillie pendant 10 ans en CHRS et sans droit au séjour. Lorsqu'elle a obtenu un droit au séjour elle a été orientée sur notre dispositif.

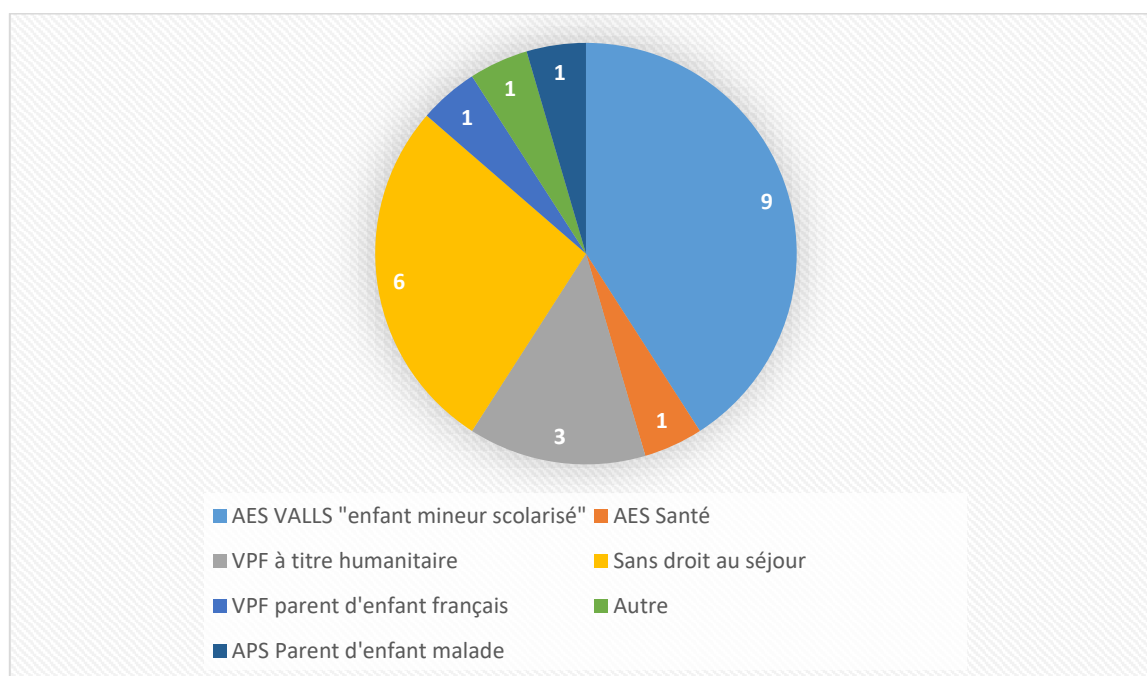
D. Origines géographiques des personnes



Les ménages viennent majoritairement de l'Europe (Kosovo, Arménie et Géorgie), soit 12 ménages sur 22.

Quel que soit leur pays d'origine, seul 4 ménages sont originaires d'un pays francophone.

E. Le statut administratif des personnes lors de leur entrée sur l'action

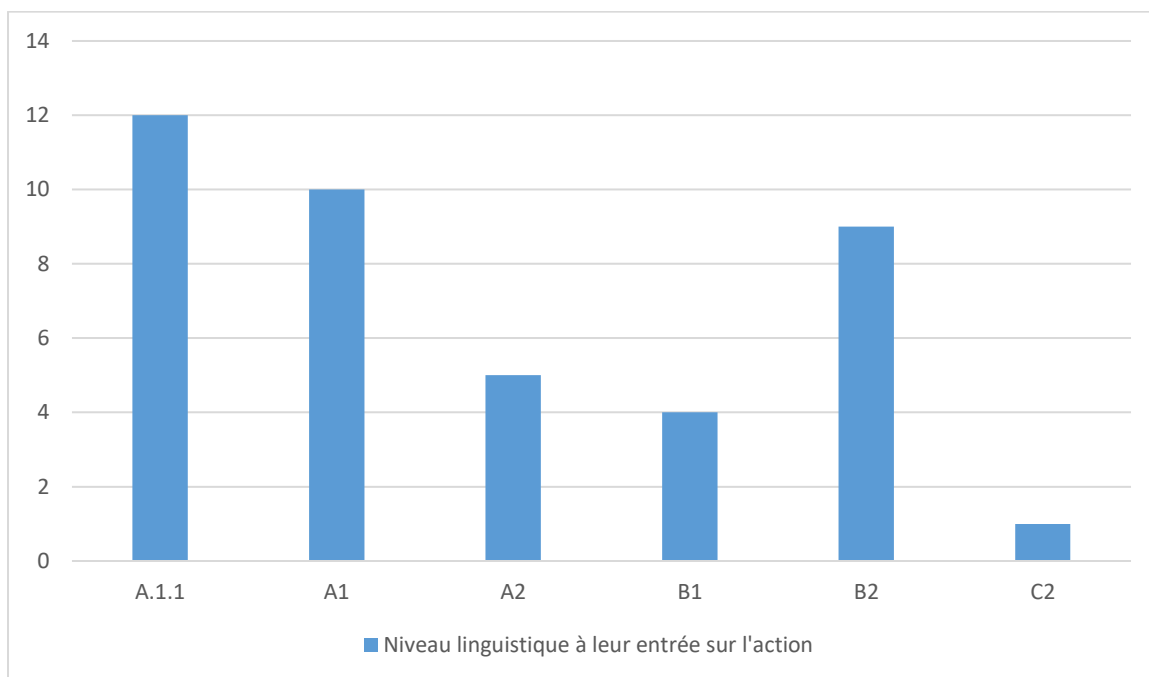


Les personnes orientées sur le dispositif HU-HUT sont soit régularisées, soit sans droit au séjour à leur entrée sur l'action.

Nous pouvons noter que sur les 6 ménages qui étaient sans droit au séjour à leur entrée sur le dispositif, ils ne sont plus que 2 ménages dans cette situation fin 2021. L'accompagnement proposé sur le dispositif permet d'aider les personnes à régulariser leur situation administrative en les soutenant dans la constitution et le dépôt des dossiers auprès de la préfecture ou de l'OFPRA (demande de réexamen ou d'apatridie).

1 ménage apparaît dans l'item « Autre ». Il s'agit d'un ménage pour lequel la dame a obtenu un statut de protection subsidiaire et le conjoint est sans droit au séjour.

F. Niveau Linguistique des personnes à leur entrée sur l'action



Le niveau linguistique en français des personnes majeures à leur entrée sur le dispositif est assez disparate. Ceci s'explique par les différents profils accueillis sur l'HU-HUT et notamment la durée de présence en France. En effet, à leur entrée sur l'action :

- 7 ménages étaient en France depuis moins de 5 ans
- 11 ménages étaient en France depuis 5 à 10 ans
- 3 ménages étaient en France depuis 11 à 16 ans
- 1 ménage était en France depuis 37 ans. La personne est arrivée mineure, elle a ensuite bénéficié d'un titre étudiant et lors de son entrée sur l'action, elle était régularisée au titre de parent d'enfant français.

IV. MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

A. Les besoins rencontrés au niveau de l'insertion sociale

L'accompagnement que nous proposons à chaque personne se veut global et, bien sûr, personnalisé.

L'objectif final recherché est l'accès à l'autonomie et à l'intégration pour tous les ménages accompagnés.

Pour atteindre les objectifs fixés, nous :

- menons des entretiens individuels avec les ménages concernés ;
- mettons en place des actions collectives à thème ;
- développons un réseau et ou un partenariat autour du projet de la personne

L'accompagnement mené auprès des personnes peut se définir par ces quatre axes principaux d'intervention :

- Autorisation de séjour
- Santé
- Gestion du quotidien
- Insertion professionnelle
- Insertion par le logement

Selon les besoins et les ressources des personnes, nous travaillons avec chacun sur tout ou partie de ces axes. L'objectif étant de proposer un accompagnement adapté à chaque personne. Ces accompagnements font alors l'objet d'une contractualisation, régulièrement actualisée avec les personnes grâce à un bilan qui nous permet d'évaluer et de mesurer les objectifs initialement définis conjointement.

a. L'accompagnement social au regard du séjour

Les personnes accompagnées ont pu bénéficier d'un accompagnement soutenu dans leurs démarches liées au séjour. Selon les situations administratives, nous avons accompagné la personne à la constitution et au dépôt des demandes de régularisation ou d'admission exceptionnelle au séjour auprès de la préfecture.

Nous avons également pu soutenir des personnes dans le cadre de leur demande d'asile ou de demande d'apatridie.

Pour d'autres, bénéficiaires de la protection internationale, nous les avons accompagnés dans l'obtention de leurs différents documents d'état-civil auprès de l'OFPRA et auprès de la préfecture.

b. L'accompagnement vers le soin

Si ce n'est pas le cas, nous accompagnons les personnes dans les démarches d'ouverture des droits : AME, CMU, CSS.

Nous sommes également amenés à constituer et déposer des demandes auprès de la MDPH dans le cadre de situation de handicap rencontré par les personnes.

Plus globalement, nous accompagnons les personnes (adultes et enfants) dans l'accès aux soins (orientation vers les professionnels de santé, aide à la prise de rendez-vous médicaux, accompagnement lors de ces rendez-vous...).

c. La gestion du quotidien

Lorsque, nous avons pu repérer ou que les personnes ont exprimé des difficultés, ayant trait à la gestion de la vie quotidienne, des accompagnements ont pu se mettre en place. Elles ont pris la forme d'une aide individuelle ou collective.

L'intervention s'est opérée autant sur le plan matériel que relationnel : conseil alimentaire, conseil à l'entretien des lieux de vie, conseil à la gestion du budget, médiation de voisinage, aide à la scolarisation, conseil à l'éducation et aide au suivi de la scolarité.

Sur la question de la gestion budgétaire, lorsque les personnes bénéficient de peu de ressources, un travail de réseau et de partenariat a pu se mettre en place avec les associations caritatives, tels que les restaurants du cœur et la croix rouge. Des demandes d'aides financière ponctuelles ont été sollicitées auprès des CCAS et du secours catholique.

Nous avons soutenu également les personnes dans l'accès à leurs droits auprès de la CAF (prestations familiales, RSA) ou de la MDPH (AAH).

D'autre part, un travail a été mené pour œuvrer à la scolarisation et au bon déroulement de la scolarité des enfants. L'accompagnement mené s'est traduit par : une aide à l'inscription ou au changement d'école des enfants ou une recherche de modes de garde. Il a pu arriver, que nous incarnions un rôle de médiateur entre les parents et l'école lors de malentendus. Aussi, afin de favoriser l'épanouissement de l'enfant et après une demande des parents nous avons inscrits les enfants à des activités périscolaires ou à la cantine.

d. L'insertion professionnelle

Cet aspect sera davantage détaillé dans la suite de ce rapport d'activité. Néanmoins nous pouvons préciser que cet axe est primordial dans le travail d'accompagnement sur ce dispositif. En effet, dans une large majorité des situations, la seule possibilité pour les personnes d'accéder à un logement autonome est l'accès à un salaire, donc à l'emploi.

L'accompagnement s'est alors centré sur la définition puis la concrétisation de ce projet professionnel.

e. L'insertion par le logement

L'accompagnement pour l'accès au logement autonome a demandé dans un premier temps de définir avec les personnes leur projet logement (taille, secteur géographique, coût...). Ensuite, nous avons soutenu les personnes dans les démarches de recherche de logement (dépôt des demandes de logement, techniques de recherche de logement, mise à jour de leur demande de logement social...) et de relances.

Nous avons préparé les personnes à cet accès au logement en les accompagnants et en les informant sur les aspects administratifs, matériels, budgétaires ; sur leurs droits et devoirs en tant que locataire.

Plus globalement, nous avons choisi d'approfondir et de mettre en exergue pour cette année 2021, les plus-values d'un travail en équipe pluridisciplinaires. En mettant en avant :

- La complémentarité de l'accompagnement sur le volet social et professionnel et,
- La complémentarité de l'accompagnement sur le volet social et psychologique

B. L'accompagnement vers l'insertion professionnelle

a. Les besoins rencontrés au niveau de l'insertion professionnelle

Les besoins au niveau de l'insertion professionnelle évoluent en fonction du temps et de la progression dans la conception et la réalisation du projet.

Durant l'année 2021, **les freins** identifiés pour l'insertion professionnelle sont :

- Un niveau de qualification insuffisant
- Un manque d'expérience ou une expérience professionnelle difficilement reconnue sur le territoire français
- Des difficultés de maîtrise de la langue française
- Des difficultés de garde d'enfants
- Des problèmes administratifs
- Des difficultés psychologiques
- Une méconnaissance sur la réalité du marché du travail et sur les « techniques » pour y accéder
- Une méconnaissance des attentes des entreprises, en matière de recrutement.

En fonction des difficultés rencontrées par les personnes, l'accompagnement s'est adapté progressivement. Des retours sur les plans d'actions établis avec les personnes ont été nécessaires, pour les ajuster, en fonction des situations vécues.

Pour certain, tout ou partie des freins vers l'emploi ont été levés et leurs ont permis de s'inscrire dans de l'emploi durable et qui se veut sécuriser.

Pour d'autres, nous avons réussi à les maintenir dans un parcours dynamique, en répondant à des objectifs de leur plan d'action. Cependant, nous avons été amenés à suspendre temporairement en vue d'une reprise, l'accompagnement sur le versant professionnel, pour quelques personnes. Les difficultés d'ordres sociales et/ ou administratives et/ou personnels (psychologique) étaient trop prégnantes.

b. Niveau de qualification dans le pays d'origine selon la nomenclature Française et expérience professionnelle

La nomenclature Française permet d'indiquer le type de formation nécessaire pour occuper un poste dans le monde professionnel. En nous appuyant sur cette nomenclature, voici les niveaux de qualification des 12 personnes dans leur pays d'origine.

Titre du diplôme	Nombre de personnes
Pas de niveau de diplôme ou considérée (niveau 2)	6
CAP / BEP (niveau 3)	2
Baccalauréat (niveau 4)	1
DEUG, BTS, DUT, DEUST (niveau 5)	1
Licence, licence pro (niveau 6)	1
Master 2, diplôme d'études approfondies, diplôme d'études supérieures spécialisées, diplôme d'ingénieur (niveau 7)	1

Plus de la moitié des personnes accompagnées, soit **6 personnes, n'ont pas de niveau de diplôme ou considérées en Niveau 2**. En effet, ces personnes ont été très peu scolarisées dans leur pays d'origine. Toutefois, cela ne traduit pas un manque de connaissances et de compétences.

Toutes les personnes accompagnées justifient d'au moins une expérience professionnelle, hormis 1 personne (Niveau 7).

- 2 personnes justifient d'une expérience d'1 an à 18 mois.
- 2 personnes justifient d'une expérience entre 4 et 6 années.
- 4 personnes justifient d'une expérience entre 7 et 9 années.
- 1 personnes justifie d'une expérience de 12 années.
- 2 personnes justifient d'expériences de 20 à 30 années

Malgré des expériences professionnelles significatives, ces dernières ne correspondent pas toujours aux réalités des métiers tels qu'ils sont pratiqués en France ou ne correspondent pas aux attentes du marché du travail sur notre territoire. Aussi, un travail de reconversion professionnelle et d'orientation vers la qualification est indispensable. Accéder à la formation qualifiante, peut permettre d'adapter les compétences techniques acquises au pays d'origine aux réalités d'exercice d'un métier en France, de développer de nouvelles compétences et de faire reconnaître ou atteindre un niveau nécessaire pour occuper un poste dans le monde professionnel.

c. Accompagnement proposé en fonction des besoins

Comme dit précédemment, notre accompagnement s'est ajusté progressivement en prenant en compte les difficultés rencontrées par les personnes. L'objectif tendant à lever les freins pour une insertion à visée professionnelle balisée et sécurisé.

Un travail rapproché en équipe (CIP / Social et/ou psychologique) a permis à chaque intervenant de respecter et de s'adapter au mieux aux situations vécues par les personnes au cours de l'accompagnement. C'est ainsi, que tout en travaillant sur la levée des freins, un travail d'élaboration de projet professionnel s'est construit.

Nous avons travaillé sur l'exploration des expériences professionnelles et/ou personnelles au cours desquelles les personnes ont pu développer des compétences, cela à partir **d'entretiens individuels et d'un outil photos, l'explorama**. Cet outil représente des environnements professionnels, accompagnés de vignettes avec des verbes, précisant des actions en situation de travail. Il permet de relever plus justement les expériences vécues, dans quelles conditions et d'en mesurer (petit à petit) les écarts avec les attendus professionnels sur le territoire. Et pour cela, ce travail s'est accompagné de recherche d'informations sur les fiches métiers et par le visionnage de **vidéos métiers**.

Nous avons organisé des **tables rondes métiers** (Contact avec une boîte d'interim, une Structure d'insertion par l'activité économique avec un témoignage d'une salariée en parcours d'insertion).

Nous avons travaillé sur la formalisation **d'enquêtes métiers** afin que les personnes puissent s'informer sur les conditions d'exercices d'activités professionnelles, sur les qualités requises pour exercer les métiers et sur les réalités de recrutement pour occuper un poste. Tout autant d'informations nécessaires pour participer à la validation et la construction d'un projet professionnel.

Pour certains, l'insertion professionnelle passe avant tout par une meilleure maîtrise de la langue française. Nous avons alors orienté les personnes vers des **dispositifs d'apprentissage ou d'approfondissement de la langue Française**. Au cours de ces parcours, des bilans avec les formatrices, nous ont permis de croiser nos observations, pour faire une évaluation plus juste et pour mieux définir

les suites de parcours ou de travailler sur des orientations. Dans certaines situations, des parcours LEA ont été complétés de plus d'heures.

Pour ceux maîtrisant mieux la langue française, des orientations vers de la **DVE, du FLE Bâtiment et formation qualifiante** ont été préconisées et mis en place. Durant ces formations, le CIP est souvent amené à venir en soutien dans l'acquisition des apprentissages, en aidant les personnes à construire leurs recherches de périodes de stage en entreprises et en les aidant à travailler les outils de recherche d'emploi. Travail sur les Périodes de Mises en Situations Professionnelles. Rechercher « un stage », équivaut à la recherche d'un emploi. Aussi, toutes les techniques sont travaillées (travailler le CV, la lettre de motivation, la construction d'un argumentaire de motivation, cibler les entreprises et prendre contact avec ces dernières).

Nous avons mis en place des **ateliers collectifs**, en partenariat avec l'action ARI de l'APREMIS, sur la présentation des métiers, pour travailler sur les notions de sécurité en entreprise, sur comment se présenter en entreprise.

Pour les personnes en capacité d'accéder à l'emploi, l'accompagnement consistait à soutenir les personnes dans le cadre de leur intégration en entreprise. C'est une étape essentielle pour sécuriser les parcours (contact avec les employeurs afin de vérifier comment se passe l'intégration et s'il est nécessaire d'intervenir pour aider à la compréhension de consignes de travail, à l'appropriation de nouveaux outils.... Travailler sur la posture professionnelle attendue par l'entreprise...). Cette démarche consiste aussi à aider les personnes à comprendre les documents professionnels et le fonctionnement du système administratifs français et de l'entreprise en tant que salarié. Leur statut ayant changé, les démarches administratives et leurs droits sont différents.

Travailler l'élaboration de projet n'est pas une démarche anodine. Elle nécessite du temps et beaucoup de recherche. Durant cette phase, le travail effectué ne paraît pas concret et vient souvent bouleverser les réflexions des personnes accompagnées et leurs représentations, nous observons une forme de découragement. Aussi, nous devons respecter le temps de la personne à construire sa pensée métier. Nous devons les encourager et les rassurer.

Durant l'année 2021, 10 personnes ont suivi un **parcours de formation** :

- 4 parcours LEA
- 3 parcours en DVE
- 2 FLE Bâtiment
- 1 entrée en formation qualifiante en Maçonnerie

Durant l'année 2021, 5 projets professionnels ont abouti via l'accès à un **emploi** :

- 1 personne a signé un CDD de 6 mois en tant que peintre / plaquiste. Ce dernier a été reconduit pour 6 mois.
- 1 personne a signé un CDD de 6 mois, 25H00/ semaine, en tant qu'agent d'entretien et d'hygiène. Ce dernier a débouché sur un CDI de 30H00/semaine.
- 1 personne a signé un CDI de 36H/semaine en tant que mécanicien automobile, après avoir effectué une PMSMP.
- 1 personne a créé son activité en tant qu'autoentrepreneur pour effectuer des travaux de rénovation et de réhabilitation bâtiment second œuvre. Cette personne est associée à un autre autoentrepreneur, afin de pouvoir répondre à plus et à de plus gros chantiers.
- 1 personne a effectué une PMSMP en 2021, cette dernière ayant conclu sur une proposition d'emploi d'un an, renouvelable une fois, sous la forme d'un Contrat POEC, en février 2022, en tant qu'animatrice périscolaire.

C. Le besoin de soutien psychologique

Les services de l'Hébergement Post-Asile bénéficient de la présence d'une psychologue à raison de 5h par semaine. Son travail est, essentiellement, destiné à effectuer un travail thérapeutique auprès des personnes accompagnées.

a. Les suivis psychologiques

L'exil

Les traumatismes subis dans le pays d'origine, le parcours d'exil et l'intégration dans un nouveau pays nécessitent dans de nombreux cas cet accompagnement psychologique. Les problématiques rencontrées sont très spécifiques sur ces services qui nous demandent une certaine connaissance et une adaptation de notre pratique. Nous parlons de pertes, de deuils, de traumatismes multiples, de névrose post-traumatique... Les personnes sont dans une souffrance psychique et/ou physique importante. Pour qu'un équilibre de vie soit retrouvé, la thérapie peut être longue et éprouvante. Elle permet l'expression de tous les sentiments nécessaires au travail de deuil. La psychologue accompagne la personne dans son cheminement où elle essaye de trouver une continuité dans son existence, qui à un moment donné s'est rompue afin de pouvoir se projeter de nouveau dans l'avenir. Il s'agit d'accueillir une parole qui provoque un changement dans l'histoire du sujet et repositionne le traumatisme qui doit prendre sens dans une position parfois douloureuse.

L'orientation

Les demandes de suivi psychologique émanent en majorité des travailleurs sociaux qui sont en contact direct avec les personnes hébergées. Ce qui n'est pas le cas pour la psychologue. Ils lui font part de leurs inquiétudes concernant une situation bien particulière et ensemble ils essayent d'amener la personne à prendre rendez-vous, sans aucune obligation. La demande peut aussi venir spontanément de la personne en souffrance.

Différentes manifestations traduisent l'expression d'un mal-être ou d'une pathologie psychique sous-jacente pouvant aiguiller le référent social. Les éléments suivants concernent autant des comportements qui peuvent être constatés en individuel qu'en groupe. Certaines personnes vont clairement verbaliser leur désarroi avec parfois une demande d'aide extérieure. Pour d'autres, ce seront des symptômes qui vont nous donner cette information. Ces derniers pour être parlants doivent être récurrents et non isolés.

La **somatisation** est très présente et est souvent le 1er symptôme évoqué (plaintes diffuses non justifiées par des examens médicaux : maux de tête, maux de ventre, mal de dos...)

Les **troubles du comportement** : Un comportement inadapté (trop introverti ou excessivement débordant), un comportement atypique (pouvant relever d'une atteinte névrotique, borderline ou psychotique) et un comportement révélateur d'une addiction aux stupéfiants, à l'alcool, aux jeux (problèmes financiers)

La tristesse, les pleurs, le manque de motivation, les troubles du sommeil et /ou de l'alimentation avec une perte de poids importante, un regard vide, la fatigue...sont autant de signes cliniques qui doivent également interpeller.

Dans tous les cas, une personne en souffrance aura forcément un mode d'expression propre à celle-ci mais significative pour autrui.

L'orientation vers la psychologue ne peut être qu'une proposition plus ou moins appuyée. Cette dernière réajustera alors son intervention ou orientera vers des services plus spécifiques si besoin. Démarche qui peut, parfois, être complexe puisque certaines structures ne sont pas sensibilisées et formées pour l'accueil de cette population.

Cette année a, tout de même, été marquée par un travail de proximité important et essentiel avec d'autres structures (L'Empass, Le Mail, l'Unité Mobile de Pédopsychiatrie, l'HP P.Pinel...).

L'interprétariat

Il est nécessaire de rappeler que la barrière de la langue peut être un vrai problème, parfois même un frein pour une prise en charge correcte. N'ayant pas la possibilité de faire appel à des interprètes, la psychologue use d'outils différents mais souvent inefficaces dans un accompagnement où les mots doivent être précis. Pour que le demandeur se sente compris, il faut qu'il le soit pleinement et véritablement. Il en est de même pour le professionnel de santé qui doit entendre la souffrance au plus près de ce qu'elle est afin d'affiner son intervention. Sans cela, le suivi serait inefficace et s'essoufflerait.

En chiffre :

- ✓ Cette année, la psychologue a effectué 68 entretiens.
- ✓ Elle a reçu 7 personnes.

Ces chiffres sont représentatifs des suivis avec des personnes qui s'engagent plutôt à moyen et long terme. Peu de demandes sont ponctuelles. A noter que l'absentéisme aux rendez-vous est très faible.

b. Les réunions

La psychologue participe toutes les six semaines aux réunions d'équipe afin d'échanger sur les situations, sur les suivis psychologiques en cours et sur les nouvelles demandes. La psychologue tente, à travers ces moments d'échanges, d'apporter une approche plus clinique pour optimiser la prise en charge globale de la personne. Elle doit écouter attentivement les difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux afin de tenter d'apporter une solution en s'appuyant sur la neutralité et la spécificité de ses compétences. Ces moments ont pour objectif d'amener une visibilité autre sur certaines situations, parfois très délicates, afin que ces derniers trouvent des réponses à leurs interrogations ou à leurs inquiétudes. La psychologue a un regard différent mais complémentaire de celui du travailleur social.

Cette année a particulièrement mis en lumière ce travail d'équipe. Certaines situations ont pu trouver des issues favorables grâce à des temps de rencontre avec la psychologue, avec ou sans les familles concernées. Cette intervention vient décharger les référents d'une charge émotionnelle qui ne leur appartient pas de traiter.

L'expérience a pu, également, nous démontrer que la présence de la psychologue dans les mêmes locaux que les services sur lesquels elle intervient est bénéfique. Cette proximité permet d'être repérée et d'avoir des temps d'échanges informels importants avec les travailleurs sociaux.

Elle peut également participer à des réunions sur des thèmes associatifs plus larges.

c. Les perspectives

Nous souhaitons que le travail de partenariat mis en place durant plusieurs années, à travers des rencontres entre acteurs de terrain pluridisciplinaire, soit réactivé. Ces temps permettent à chacun de venir y déposer ses manques, ses interrogations et parfois ses doutes pour pouvoir améliorer son approche auprès d'un public migrant rencontrant des besoins spécifiques.

D. La complémentarité des accompagnements au service du projet de la personne

a. La complémentarité des interventions professionnelles et sociales

Nous souhaitons illustrer la complémentarité des accompagnements au service du projet de la personne à travers le binôme travailleur social et chargé d'insertion professionnelle.

En effet, le projet professionnel et l'insertion dans la société française sont intrinsèquement liés. L'accès aux ressources propres ainsi qu'au logement et, plus généralement, à l'autonomie passe pour la majorité des personnes régularisées par l'accès à l'emploi.

Notre accompagnement vise à guider les ménages dans l'élaboration de ces projets et malgré les difficultés sociales qu'ils peuvent rencontrer, l'un de nos objectifs communs est de les aider à se maintenir dans une dynamique active afin qu'ils réalisent leur projet de vie sur le territoire français.

Nous souhaitons prendre exemple d'un ménage accompagné depuis plusieurs années :

En mai 2017, la famille a intégré la Structure pour Personnes Déboutées (SPD). Après de nombreuses années et démarches administratives pour régulariser leur situation, le couple a obtenu un droit de séjour sur le territoire français. Malgré l'accès à un droit au séjour, l'absence de ressources a contraint le ménage à se maintenir sur le dispositif d'hébergement d'urgence.

Le couple rencontrait de nombreux freins au regard de l'emploi : absence de qualification, manque d'expérience professionnelle, barrière de la langue (avec des difficultés d'apprentissage de cette dernière), méconnaissance de la réalité du marché de l'emploi et des attentes des entreprises dans leurs recrutements.

Leur projet était donc entièrement à définir.

Après avoir identifié les difficultés de chacun et les difficultés communes, au niveau social et au niveau de la mise en œuvre de leur projet professionnel, un plan d'action a été établi et un accompagnement personnalisé soutenu et régulier a été mis en œuvre. Ces derniers ont fait l'objet d'adaptation au fur et à mesure des démarches effectuées.

Dès lors, le couple a effectué plusieurs formations linguistiques, FLE et LEA. Des bilans avec les formatrices du dispositif LEA, nous ont permis de comprendre que l'apprentissage de la langue, via ce dispositif, n'était plus adapté pour Monsieur et Madame, malgré des difficultés persistantes. Aussi, le couple a été orienté et s'est inscrit dans une formation de Dynamique Vers l'Emploi (DVE). En effet, ce dispositif semblait d'avantage adapté à leurs besoins puisque cette formation offre un apprentissage basé sur des objectifs plus concrets, afin d'affiner leur projet professionnel avec des mises en situations en milieux professionnels. Après avoir terminé les formations DVE, s'est posé la question de la formation qualifiante ou de la recherche d'emploi.

Monsieur s'est inscrit dans une formation « Bâtiment FLE » avec le GRETA en décembre 2021, dans l'optique d'obtenir un certificat d'aptitude aux métiers du bâtiment et notamment d'acquérir le vocabulaire nécessaire à l'exercice de ce métier. Aussi, cette formation viendra enrichir son expérience

et ses compétences dans cette profession ainsi que son *curriculum vitae*. L'étape suivante étant l'orientation vers l'IAE (Insertion par l'Activité Economique).

Madame quant à elle a terminé sa DVE en novembre 2021 et s'oriente vers les métiers de la propreté. Pour ce faire, nous avons accompagné Madame dans la création de son compte sur la plateforme IAE. Cette démarche n'est pas évidente, puisqu'elle demande de maîtriser un minimum l'outil informatique, de connaître ce qu'est l'Insertion par l'activité économique et les modalités de mise en œuvre d'un Contrat CDDI. Ce travail d'information est essentiel et prend du temps. En effet, ces connaissances sur le fonctionnement de l'insertion par l'activité économique permettent à Madame de pouvoir argumenter sur les bienfaits de ces dispositifs et en quoi ils sont adaptés à sa situation actuelle : entrer sur le marché de l'emploi tout en continuant de bénéficier d'un accompagnement professionnel.

Cet accompagnement professionnel vers le marché de l'emploi se traduit aussi par l'identification de ses compétences et qualités professionnelles afin de se familiariser aux outils liés à la recherche d'emploi, formaliser un CV, une lettre de motivation adaptée et personnalisée.

Cependant, l'accompagnement professionnel ne peut aboutir qu'une fois que les freins personnels et sociaux de la famille ont été repérés et travaillés avec le référent social. Par exemple, la famille dont nous traitons la situation a rencontré des problèmes personnels, notamment par le placement d'une de leur fille. D'abord un placement administratif, avec l'accord des parents, puis judiciaire, après être passé devant le juge des Enfants. Il a été nécessaire d'être présent pour la famille qui était inquiète et désemparée de cette situation. Ils méconnaissent le système judiciaire français ainsi que l'aide sociale à l'enfance et les accompagner dans ces démarches et les divers rendez-vous et audiences leur a pris beaucoup de temps et d'énergie.

La situation de cette famille a mis en exergue l'importance du travail en binôme social et professionnel car cela a permis à la Chargée d'insertion professionnelle de comprendre que Monsieur et surtout Madame n'étaient pas « psychologiquement » disponible pour leur insertion professionnelle. Bien qu'ils soient toujours présents aux rendez-vous donnés, leurs esprits étaient préoccupés par autre chose. Travailler ensemble pour la famille permet de ne pas mettre en difficulté la famille et d'adapter la posture éducative de chacun.e tout en prenant en compte la temporalité des personnes.

De manière générale, le travail en binôme est complémentaire et permet de travailler et de lever les freins personnels, sociaux et professionnels des personnes (d'ordre psychologique, de garde d'enfant, de mobilité...), afin de leur permettre de s'inscrire pleinement dans une démarche de recherche d'emploi.

Les accompagnements social et professionnel sont donc intrinsèquement liés. En effet, un projet professionnel complet tend vers une autonomie financière qui permet aux ménages de s'insérer totalement dans la société française ; par le biais du logement autonome notamment. Néanmoins, ces deux accompagnements combinés permettent aux familles, malgré les difficultés rencontrées (d'ordre administratives, de la langue française, sociales...), de s'inscrire dans une réelle dynamique, de traiter ces difficultés et leur permettre d'avancer vers l'autonomie et de consolider leur projet de vie.

b. La complémentarité des accompagnements sur le volet social et psychologique

Comment accompagner une personne qui décompense durant l'accompagnement et présente une pathologie relevant de la psychiatrie ?

Accompagner une personne souffrant de troubles psychiatriques, c'est prendre en compte un comportement particulier mais aussi ses spécificités médicales, sociales et économiques. Pour cela, il demeure essentiel de s'intéresser à ses besoins, ses demandes, ses désirs tout en mesurant les limites de ses potentialités, et ce, afin d'ajuster au plus près les objectifs de l'accompagnement.

Tout l'enjeu consiste à lui dédier des espaces de médiation, d'expression et d'écoute suffisamment adaptés afin que cette dernière se sente prise en compte et reste l'actrice de son projet. C'est en quelque sorte situer l'hébergé souffrant de troubles psychiatriques dans une démarche participative et citoyenne ; gage de son inclusion dans la Cité.

C'est aussi une façon de lui donner les clefs de son insertion au sein de la société et la préparer au mieux à sa sortie du dispositif. Il s'agit pour cela de trouver le juste équilibre entre soutien, accompagnement socio-éducatif et prise d'autonomie. Sans pour autant l'installer dans une relation de dépendance éducative et affective, qui viendrait contrecarrer le travail éducatif.

Afin d'être à la bonne distance, nous avons opté pour une approche pluridisciplinaire alliant intervention socio-éducatif et clinique, approche qui nous paraît la plus efficiente dans l'accompagnement social global de la personne.

Afin d'illustrer ce positionnement professionnel et institutionnel, nous allons présenter la situation de Madame B. et de ses 2 enfants. Lesquels ont intégré le dispositif de l'hébergement d'urgence le 5 novembre 2020.

Au début de l'accompagnement, nous avons pu identifier diverses problématiques liées à la précarité financière et des faiblesses quant à l'exercice de la parentalité. Pour autant, Madame pouvait se montrer aimante et très attentive aux besoins de ses enfants notamment à l'égard de sa fille, atteinte d'une grave pathologie. Madame s'est rapidement saisie de l'intérêt de l'accompagnement proposé.

Observations :

Au travers de plusieurs entretiens, Madame a pu nous exprimer qu'elle se sentait observée chez elle et avait l'impression d'être suivie lors de ses déplacements en transport en commun. Elle a pu, également, nous confier avoir peur de se faire du mal.

En octobre 2021 :

Madame décompense. Elle a un comportement inadapté, un discours confus et incohérent. Ces comportements inadaptés nécessitent une intervention rapide des secours et des services de police. Cette décompensation la conduira à une hospitalisation au sein de l'Etablissement Public de Santé Mentale (EPSM) de la Somme où elle sera, dans un premier temps, internée en chambre d'isolement sans contact avec le monde extérieur pendant plusieurs jours. Pendant son hospitalisation, c'est le père des enfants qui assure la prise en charge de ces derniers. Dans ce contexte particulier, nous sollicitons donc l'admission de Monsieur au sein de notre service à la DDETS.

Par ailleurs, nous sommes régulièrement en lien avec l'équipe soignante de l'EPSM de la Somme afin d'obtenir des éléments sur son état de santé et connaître les perspectives de sortie. Pendant son hospitalisation, l'équipe soignante nous interpelle très souvent, nous propose de participer à des temps cliniques sans la présence de son conjoint qui est très affecté par la situation de Madame.

Aussi, suite à l'hospitalisation de Madame B. en octobre au sein de l'Etablissement Public de Santé Mentale de la Somme, il a été décidé en réunion d'équipe pluridisciplinaire de mettre en place un binôme afin d'accompagner cette famille. En effet, au vu de la situation complexe que traverse ce ménage, l'équipe de l'hébergement post-asile a fait le choix de renforcer cet accompagnement. Cette décision a été prise après avoir échangé avec l'ensemble des professionnels présents, notamment en concertation avec la psychologue du service. Ce binôme de travailleurs sociaux est donc une volonté institutionnelle afin de répondre au mieux aux différents besoins de cette famille.

Les travailleurs sociaux référents de la situation se sont donc répartis différents axes d'accompagnements (parentalité, santé, financier...). La mise en place de ce binôme en lien avec la psychologue a permis de croiser les regards dans l'accompagnement, de prendre du recul sur la situation afin de tendre vers plus d'objectivité.

En parallèle, afin de mieux cerner la problématique de cette famille en souffrance et répondre de manière optimale aux questionnements et positionnements des travailleurs sociaux, la psychologue a pu recevoir plusieurs fois Madame B. et plus tardivement son conjoint.

Durant les rencontres, il est apparu clairement une lourde symptomatologie chez Madame mais pas assez criante pour que nous puissions aller au-delà. Cependant, pour essayer de mieux comprendre ce qu'il se jouait derrière ses symptômes, la psychologue a interpellé le service de l'EMPPAS (Equipe Mobile de Prévention Psychiatrique et d'Accès aux Soins). L'objectif étant d'amener la patiente à rencontrer un psychiatre afin d'envisager sûrement un traitement médicamenteux. Ce qu'elle refusait catégoriquement, restant accrochée à des traitements liés à sa culture. Plusieurs rendez-vous ont donc été effectués en binôme avec un infirmier psychiatrique de l'unité sollicitée.

Suite à la décompensation de Madame B. le relais a été pris par les services de psychiatrie. La psychologue a pu, alors, recevoir son conjoint qui se retrouvait dans une situation plus que délicate et avait un fort besoin d'être écouté. La psychologue s'est, à ce moment-là, recentrée sur le travail mené par les travailleurs sociaux en référence de ce suivi. Ces derniers, demandeurs d'être aiguillés dans leur positionnement, ont pu trouver des réponses à leurs questions. Un travail important et complémentaire a été mené pour accompagner au mieux et penser une orientation au plus près des besoins de cette famille.

Cette prise en charge a demandé une communication rigoureuse et adaptée entre les différents professionnels qui gravitent autour de la famille et montre la nécessaire complémentarité des accompagnements au service du projet de vie et d'autonomie de la personne. La présence et l'intégration d'une psychologue au sein d'une équipe initialement pluri-professionnelle est un réel atout dans l'accompagnement vers l'autonomie et l'intégration des personnes au sein de la Cité.

V. LA SORTIE DE L'ACTION

En 2021, 4 ménages sont sortis de l'action, soit 15 personnes (8 adultes et 7 enfants).

La durée moyenne d'accompagnement par ménage est de 591 jours soit **19 mois**.

A. Composition familiale des ménages sortis

Les 4 ménages sortis du dispositif en 2021 correspondent à :

- 1 homme isolé
- 1 couple avec la maman du conjoint
- 2 couples avec enfants

B. Situation au regard du logement

Les 4 ménages sortis en 2021 ont eu une attribution par des bailleurs sociaux :

- 3 logements par AMSOM Habitat
- 1 logement par ICF.

C. Situation au regard des ressources

Les ressources qui ont permis aux personnes d'accéder au logement autonome sont :

- L'AAH pour un ménage
- L'AAH + salaires pour un ménage (emploi en CDDI pour Monsieur et Madame)
- Les prestations familiales et le salaire pour deux ménages. Il s'agit de deux emplois en CDI.

D. Situation au regard de l'emploi

Un accompagnement professionnel a été mené auprès d'un ménage pour Monsieur et Madame, respectivement âgés de 61 ans et de 56 ans. Ces accompagnements ont abouti par la signature d'un contrat CDDI auprès de structures de l'insertion par l'activité économique. Aussi, l'accès à l'emploi a permis au ménage d'accéder à des ressources propres, de gagner en autonomie et donc de sortir du dispositif d'hébergement.

Pour les deux autres ménages sortis de l'action avec pour ressources un salaire, il s'agit d'un Monsieur qui a trouvé par lui-même un contrat en CDI dans le domaine de la fibre et l'électricité et d'un autre Monsieur ayant trouvé un contrat en CDI dans le domaine du bâtiment.

VI. LES PERSPECTIVES 2022

Suite à la réorganisation des dispositifs de la SPR (Structure pour Personnes Régularisées) et de la SPD (Structure pour Personnes Déboutées) respectivement en action d'Hébergement d'Urgence (HU) et d'Hébergement d'Urgence Temporaire (HUT), les perspectives pour l'année 2022 sont nombreuses. En effet, cette réorganisation a demandé à l'équipe pluridisciplinaire une certaine adaptation durant l'année 2021 avec un turn-over au niveau des professionnel.le.s qui travaillent sur ces deux actions.

Il semble de ce fait important de pouvoir stabiliser l'équipe du service d'hébergement post-asile afin de répondre au mieux aux différents besoins des personnes que nous accompagnons sur ces actions dans le cadre des missions qui nous ont été confiées.

Aux vu de la diversité de nos accompagnements par rapports aux différentes situations que nous rencontrons, il semble nécessaire de pouvoir continuer à nous former sur plusieurs thématiques spécifiques telles que le droit des personnes étrangères (le travail salarié, la situation juridique et administrative par exemple), mais également sur des axes en lien avec la parentalité ou encore les conflits conjugaux et intra familiaux.

Nous sommes amenés à accompagner des personnes ayant des parcours et des problématiques singulières que nous demande un travail réflexif sur nos pratiques et une réactualisation de nos compétences au regard du contexte dans lequel nous évoluons.

Nous menons, souvent de façon individuelle, en tant que professionnel.le.s des entretiens avec les ménages soit par le biais de visites à domicile, de rendez-vous au sein de l'association ou encore avec nos différents partenaires. Pourtant, il nous paraît essentiel de mettre en place dans la mesure du possible plus d'actions collectives auprès des familles que nous accompagnons. Le contexte de la crise sanitaire est resté un frein pour développer ce type d'actions au vu des restrictions, des règles de distanciation physique, et limitation des regroupements de personnes qui nous ont été imposés. Néanmoins, la volonté de créer du lien entre les personnes que nous accompagnons nous semble primordiale et permettrait de mettre ces familles dans une position plus dynamique afin de les rendre « acteurs » de leur projet de vie et être ainsi dans une réelle démarche de participation et de co-construction.

Ces actions collectives peuvent se décliner sur différentes thématiques que nous avons pu identifier à travers nos accompagnements.

En lien avec par exemple l'insertion professionnelle, nous souhaiterions mettre en place une action collective en faveur des femmes. En effet, nous constatons que ces personnes ont des difficultés à s'inscrire dans les accompagnements proposés. Elles semblent, pour certaines, inhibées, oubliées, aux prises avec des difficultés de tous ordres, prises dans un quotidien au sein d'un foyer qui ne leur permet pas de se projeter vers un ailleurs.

L'acquisition de la langue française apparaît également comme un frein pour certaines d'entre elles. Malgré une présence de plusieurs années en France, elles peuvent éprouver encore de nombreuses difficultés à s'exprimer en français.

Sachant que les objectifs de travail de l'action d'Hébergement d'Urgence sont notamment l'accès au logement autonome via l'accès à l'emploi, comment accompagner vers l'autonomie ces personnes dans ce contexte et ainsi mieux appréhender le relogement ?

Nous proposons de créer un espace de rencontre, un lieu d'échanges favorisant l'ouverture vers l'extérieur et propice à l'utilisation de la langue française. Il s'agirait de faire émerger les besoins pour qu'il y ait des demandes et des envies.

C'est dans ce contexte participatif que nous souhaitons permettre la libération de la parole et aborder tous types de sujets (place de la femme, quotidien familial, centres d'intérêts, identité, compréhension des institutions, des codes sociaux, du travail...).

En fonction des besoins repérés l'intervention ponctuelle d'une psychologue pourrait également être pertinente et pourrait engendrer des demandes d'accompagnement individuel.

Il s'agit, à terme, de permettre aux personnes de (re)prendre confiance en elles et de s'affirmer afin qu'elles puissent être en mesure de s'impliquer dans un projet de vie et professionnel choisi et adapté aux possibilités du territoire amiénois.

Cet exemple d'action collective serait également l'opportunité d'un travail en équipe qui s'opère et s'organise de manière différente à la fois dans nos approches mais également dans le partage et l'échange de nos pratiques professionnelles respectives.