

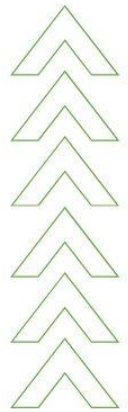


# APAP

Accueillir Prévenir  
Accompagner Protéger



2  
0  
2  
3



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

HEBERGEMENT ET LOGEMENT  
ACCOMPAGNÉ



**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
HAUTS-DE-FRANCE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction régionale  
de l'économie, de l'emploi,  
du travail et des solidarités



---

# Table des matières

Rapport moral du Président.....	4
Les services de l'APAP.....	6
Introduction .....	8
Présentation du service H.L.A .....	10
.....	11
Régie, technique et administration .....	12
Porte d'entrée : SIAO, personnes victimes de violences .....	15
Centre d'Hébergement et de Réinsertion.....	16
Sociale .....	16
.....	16
Accompagnement Logement Temporaire Classique .....	18
Accompagnement Logement Temporaire Femmes Victimes de Violences .....	20
InterMédiation Locative Classique.....	22
InterMédiation Locative Réfugiés.....	24
InterMédiation Locative Ukrainiens .....	26
Partenariats.....	28
.....	29
Pouvoir d'agir .....	30
Paroles des usagers.....	30
Conseil de la Vie Sociale.....	30
Travail invisible.....	32
Aller vers .....	33
Conclusion - Perspectives 2024 .....	34
Annexes - Interviews.....	35

---

# Rapport moral du Président

Avril 1973 : Il y a 50 ans les fondateurs créent l'association APAP - Septembre 1973 : les premières actions sur le terrain commencent...

1973 → 2023 : notre association vient donc de dépasser sa cinquantaine et nous n'allons pas laisser passer cette échéance sans la marquer. Ce demi-siècle d'existence et de services rendus aux publics, nous allons y revenir et le mettre en valeur lors d'un événement qui se déroulera au Sa-fran, sur les terres d'origine de l'APAP, le 22 novembre de cette année 2024. Peu importe ce décalage d'un an : ce que nous nous apprêtons à fêter, c'est la continuité et la fidélité aux valeurs fondatrices qui ont inspiré les acteurs des commencements, dont certains sont encore là et viendront en témoigner.

Continuité et fidélité, transmission à travers les générations... mais aussi bien évidemment transformations et évolutions : le monde de 2023 est très éloigné de celui de 1973. A partir de son noyau originel, à Saint-Leu puis à Amiens-nord, l'association a grandi et s'est développée dans différentes directions : des champs nouveaux, des territoires diversifiés... et elle s'est mieux structurée pour pouvoir mieux assurer ses missions.

Aurait-elle perdu sa flamme et son âme à travers ces évolutions que les contextes successifs l'ont amenée à mener ? Je ne le pense pas et je suis assuré de les retrouver dans les engagements bénévoles et professionnels ce ceux qui font aujourd'hui l'APAP. Mais elle doit veiller soigneusement à les préserver et à les entretenir devant les risques de déshumanisation, de technicisation, de bureaucratisation que le mouvement général de la société tend à imprimer partout :

Nous travaillons dans l'humain, pour apporter plus d'humanité là et auprès de ceux pour qui la vie est dure et nous savons pourquoi nous le faisons.

Renforcer notre organisation et optimiser nos ressources, c'est essentiel mais en n'oubliant jamais que c'est au service de nos missions et des publics.

Un regard sur l'année 2023 suffit encore à le démontrer.

Pour mieux répondre à ses différentes missions de service public, l'APAP s'est organisée en quatre services placés sous la responsabilité des chefs de service : Protection de l'enfance, Hébergement et Logement accompagné (HLA), Ressources Educatives et Insertion Sociale (REISO), Administration Comptabilité Technique (ACT). Le développement quantitatif du service HLA a conduit à le scinder en deux suivant une partition géographique entre l'Ouest et l'Est du département.

Ces 5 cadres, au sein du Comité de direction, assurent, avec le directeur, en plus de leurs responsabilités particulières, un pilotage qui vise à instaurer de la cohésion, de la continuité et de la transversalité au sein de l'association. Ce CODIR entretient des liens réguliers et confiants avec la gouvernance pour parvenir à combiner les finalités associatives avec leur mise en oeuvre au quotidien.

En 2023, nous avons lancé l'expérimentation d'une première « maison APAP », à Abbeville, inaugurée en toute fin d'année 2022. Dans ces murs rénovés, agrandis et réaménagés, ce n'est pas seulement un ensemble d'activités que nous avons installées, c'est un projet prometteur.

Une « maison » d'abord ouverte et accueillante pour tous ceux qui en auront besoin : ils y trouvent des professionnels de ces différents métiers et services qui y ont leur base de départ et à qui nous demandons de travailler en complémentarité pour faciliter les informations partagées, des parcours plus fluides, des transitions plus faciles entre les différents intervenants et leurs compétences.

Un pool de compétences et de réponses qui n'est pas fermé sur lui-même mais ouvert sur l'extérieur, pour créer là aussi des liens fonctionnels avec les partenaires présents localement, pour autant qu'ils veuillent le comprendre et

---

l'accepter. Ce qui peut être perçu par certains comme une menace pour leurs propres activités a vocation à apporter au contraire une ressource complémentaire pour ce territoire très déshérité d'Abbeville et de sa région.

Cette forme d'implantation en « maison APAP », nous avons l'intention et l'ambition de la reproduire sur d'autres territoires, notamment à Amiens Nord, en raison des services améliorés qu'elle peut rendre, tout en étant attentifs à soigner les articulations avec les autres acteurs de ces territoires.

Cette même année 2023 nous avons aussi vécu un passage critique dans le service de prévention spécialisée, le noyau originel de l'APAP. Ce service a longtemps bénéficié d'une confiance a priori de la part des partenaires du Département. Confiance basée sur son ancienneté dans le champ de la protection de l'enfance : une position confortable mais qui peut s'avérer trompeuse.

Depuis plusieurs années le dialogue est devenu plus exigeant à juste titre, ce qui a permis de définir des orientations et des attentes plus précises dans cette forme d'intervention, très indéterminée au départ. Et il est apparu que notre service de prévention spécialisée se trouvait en décalage certain avec certaines exigences, notamment pour n'avoir pas été (suffisamment) encadré et piloté avant 2018.

Une reprise en main s'est avérée nécessaire et après des tentatives infructueuses pour instaurer un mode collaboratif, il a fallu passer par un mode plus directif pour imposer des mesures de réorganisation et de mise à niveau indispensables. Cela a surpris les intéressés, peu habitués à cette directivité qui n'était (et n'est toujours) pas la tradition à l'APAP, et particulièrement dans ce service. Un mouvement social s'est développé et a occasionné des turbulences internes qui ont eu aussi un retentissement à l'extérieur de l'association.

Nos partenaires institutionnels ont maintenu le dialogue et ont surtout maintenu leur confiance et leur soutien attentif pendant toute cette période un peu compliquée. Et cela va trouver sa traduction finale dans la signature du nouveau CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) pour 2024-2029 avec le Département.

Je termine en évoquant une démarche de fond qui a eu son point de départ en 2022 mais qui s'est montrée au grand jour en 2023. Une alliance est en train de se constituer entre nos deux associations : l'APAP d'un côté et l'APREMIS de l'autre. Elle a été annoncée de manière officielle à l'occasion de nos assemblées générales 2022 qui se sont tenues le même jour dans le même lieu.

Cette forme de rapprochement peut encore étonner aujourd'hui par son caractère atypique : en effet sans se soucier dès maintenant d'un point d'aboutissement juridique ou organisationnel, ce rapprochement sous forme d'alliance veut d'abord s'établir sur des valeurs fondamentales partagées qui seront les fondements de toutes les constructions à venir.

Nos deux associations ont chacune leur histoire et leur bilan et elles vont continuer à exister et à se développer individuellement tout en mettant en oeuvre, dès maintenant et au fur et à mesure, toutes les interactions que les opportunités nous présenteront. Dans une perspective gagnant-gagnant – le tout est plus grand que les parties qui le composent – qui est aussi une belle promesse pour l'avenir.

*Patrice ELOY*

*Président de l'APAP*

# Les services de l'APAP

## PROTECTION DE L'ENFANCE

### Prévention Spécialisée

- 3 territoires d'intervention:
    - Abbeville
    - Amiens Nord et
    - Amiens Ouest
- 926 jeunes concernés par l'action de la Prévention Spécialisée en 2023

## Accompagnement de Jeunes Majeurs

143 jeunes accompagnés en 2023  
A l'échelle départementale



## ADMINISTRATION, COMPTABILITE ET TECHNIQUE

- Assistantes
- Comptables
- Régisseuse
- Service technique

## RESSOURCES EDUCATIVE ET INSERTION SOCIALE

3 territoires d'intervention:

- Abbeville
- Amiens Nord et
- Etouvie

Espace de vie sociale: 618 personnes ont été en lien avec ce dispositif

Dispositif de réussite éducative: 242 enfants accompagnés

RSA: 407 accompagnements effectifs

## HEBERGEMENT ET LOGEMENT ACCOMPAGNES

130 logements mis à disposition  
175 ménages hébergés  
dont 468 personnes accompagnées.



# Introduction

Le service Hébergement et Logement Accompagné (HLA), créé en 2018, porte différentes missions confiées par les services de l'Etat dans l'hébergement et l'accompagnement dans le logement. Présent sur l'ensemble du département de la Somme, au départ d'Amiens et d'Abbeville, il articule et coordonne des parcours d'accompagnement à destination de différents publics.

En 2023, le service HLA a continué son travail de consolidation et de développement autour de ses différents dispositifs :

- **Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)**, en diffus, et en bail glissant. Ouvert en 1989, c'est un dispositif phare du service, qui a connu de nombreuses évolutions et fera l'objet d'étapes structurantes en 2024 (CPOM, Evaluation externe), au service de la qualité d'accompagnement.
- **L'Accompagnement dans le Logement Temporaire (ALT)** se poursuit, permettant de compléter l'inscription de l'APAP dans le Plan Logement d'Abord à l'échelle de tout le département de la Somme.
- Il se développe par une offre dédiée aux **Femmes Victimes de Violences**, en apportant de nouvelles capacités à répondre aux enjeux, notamment à l'Ouest du département et dans le Santerre Hauts de Somme.
- **Les mesures d'Intermédiation Locative (IML)** continuent à prendre place dans le département, et sont une part importante des dispositifs portés par le service HLA de l'APAP. A destination de différents publics qui nous sont orientés, l'IML classique permet des réponses au plus près des besoins et moins centralisées à Amiens et sa métropole.
- **L'action IML en faveur des « Déplacés Ukrainiens »**, dans le cadre de mesures d'IML dédiées, a de nouveau marqué cette année 2023. Cela a été l'occasion pour le service de démontrer une nouvelle fois, sa capacité à se mobiliser.
- **L'action IML en faveur des publics « Réfugiés »**, amenée à prendre fin en 2024, a été constante tout au long de l'année 2023. C'est ainsi que des ménages bénéficiaires de la Protection Internationale d'origines variées ont pu trouver des réponses et des solutions de logement, vers un glissement de bail et le logement autonome.

En cette année de lancement du **second Plan Logement D'Abord (2023-2027)**, les mesures de **Droit au Retour** ont été relancées au dernier trimestre 2023. Plébiscitées par les bailleurs et les acteurs de terrain, ce droit au retour vers un accompagnement lié au logement fait vivre un étayage durable, intégrant pleinement la dimension de parcours vers et dans le logement autonome, portée par la dynamique du Logement D'Abord.

Concernant la **Pension de Famille, à Feuquières-en-Vimeu**, l'année 2023 a permis de finaliser le projet immobilier, dont les délais sont aujourd'hui clarifiés, ainsi que d'adapter le projet social, au plus près des besoins du territoire. Le projet porté par l'APAP d'une **Pension de Famille à Doullens** ayant fait l'objet d'une validation par les services de l'État (DREETS), le travail se poursuit avec les acteurs du territoire vers la mise en œuvre de ce projet, qui se veut ressource pour le nord du département.

Fort de ses continuités et du développement de ses nouveaux projets, et sous l'impulsion d'une gouvernance fort impliquée sur les questions de logement, **le service HLA de l'APAP continue de se développer**, de mettre en œuvre les étayages nécessaires, de restructurer ses organisations, tant en matière d'accompagnement éducatifs et sociaux, qu'en matière de gestion locative et comptable.

Se renouvelant sans cesse au service de son projet, d'Accueillir, de Prévenir, d'Accompagner et de Protéger.



## CHIFFRES CLÉS DU HLA TOUS DISPOSITIFS CONFONDUS

Durée moyenne de séjour Hébergement

14 mois

Durée moyenne de séjour Logement Accompagné

14 mois

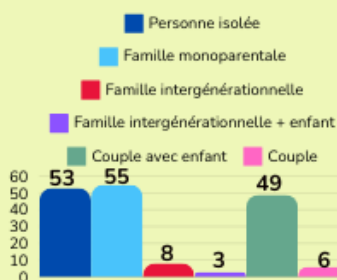
130  
logements



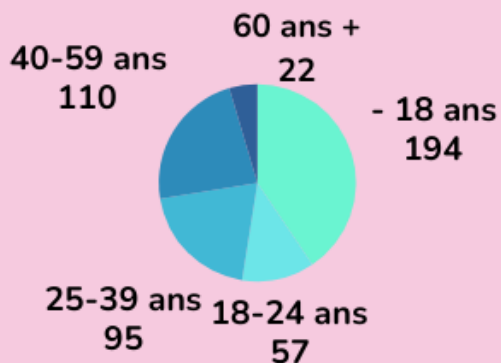
### Proportion adultes et mineurs accueillis en 2023



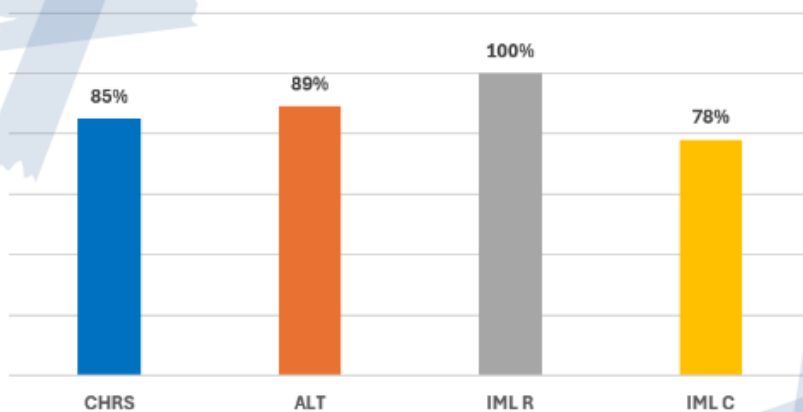
### Typologie des ménages



### Tranches d'âge des personnes hébergées en 2023



### SORTIES POSITIVES 2023 EN %

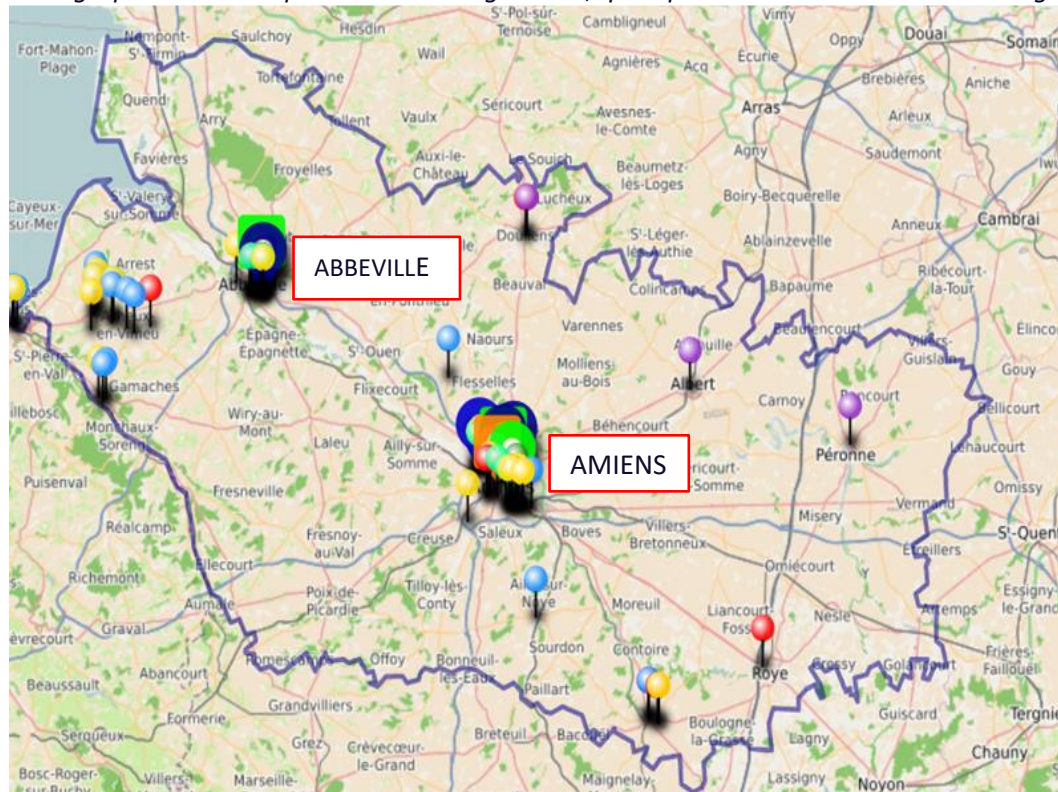


# Présentation du service H.L.A

## Porter des mesures d'accompagnement variées, à l'échelle du département.

En 2023, l'APAP a poursuivi le développement de ses activités, à l'échelle départementale, au départ d'Amiens et d'Abbeville.

*Cartographie de nos implantations de logements, qui répondent aux besoins des ménages orientés :*



- CHRS
- IML-C
- IML-R
- IML-UK
- ALT
- ALTFVV

Nos territoires d'intervention évoluent, continuellement, en fonction de la demande et du projet coconstruit avec les ménages, au moment de leur accueil dans le dispositif. Ils peuvent être localisés aussi bien dans les deux centres urbains du département que sont Amiens et Abbeville, mais aussi dans les autres villes du département. Les logements sont captés, pour répondre au mieux aux besoins identifiés et aux enjeux du projet de vie. Cette adaptabilité génère des spécificités dans l'accompagnement : mobilité, secteurs à densité de logements différente, accès aux services de droits communs plus ou moins aisés, influant sur la capacité à passer le relai à échéance des mesures.

## L'année 2023 a amené le service Hébergement et Logement Accompagné de l'APAP à se réorganiser

Une nouvelle organisation a été mise en œuvre pour le service. En effet, le choix a été fait de créer **un second poste de chef.fe de service**. En avril 2023, après un diagnostic de territoire, une nouvelle organisation géographique, a été mise en œuvre. Ainsi, le département est aujourd'hui organisé en 2 « secteurs d'intervention », Amiens Ouest et l'Ouest du département et Amiens Est et l'Est du département. Chacun de ces secteurs ayant une équipe dédiée, sous la responsabilité d'un.e chef.fe de service. Le service HLA demeure, un seul et même service, dont l'agilité se renforce à l'échelle départementale. Dont la cohérence se renforce par des travaux réguliers sur les outils et les process communs.

## Des équipes pluriprofessionnelles au plus près des territoires d'intervention.



L'équipe est composée d'intervenant-e-s socio-éducatif-ve-s aux profils différents (ES, ASS, CESF, ME) facilitant la mutualisation des compétences, le partage d'expériences et la diversité/complémentarité dans les pratiques d'accompagnement. Tout en garantissant leur cohérence. C'est cette équipe qui accompagne au quotidien les personnes accueillies, de leur arrivée vers la sortie des dispositifs. Chacune assure la coordination du parcours de plusieurs personnes, ou ménages accueillis. Ceci permettant des actions diversifiées, et ne spécialisant pas les travailleurs sociaux, qui y gagnent en réactivité autour de l'évolution des situations.

C'est un atout fort dans la mise en œuvre de la continuité de parcours des personnes accueillies. A l'image de l'ensemble du secteur, et de l'association, les équipes du service HLA ont vu leurs effectifs évoluer de façon significative en 2023. La capacité d'intégration des équipes s'est encore une fois démontrée.

Le service HLA de l'APAP est ainsi, tout comme l'ensemble de l'association, et du secteur, amené à repenser et à articuler sa politique de gestion des emplois et des parcours professionnels.

L'APAP et le service Hébergement et Logement Accompagné peuvent s'appuyer en cela sur la **Fédération des Acteurs de la Solidarité**, mais aussi sur un partenariat renforcé avec les organismes de formation tels que l'APRADIS, afin de penser et d'agir les changements nécessaires. Cette année encore, nous avons eu l'opportunité de mettre en œuvre des **accueils de stagiaires** (ES, ME, CESF...) Et le service compte, dans son équipe une apprentie éducatrice spécialisée, gage de son engagement en matière de formation des nouveaux professionnels du secteur. Le service peut compter sur un fort investissement de ses professionnels, sur ce plan comme sur beaucoup d'autres.

### PROTECTION DE L'ENFANCE

#### Prévention Spécialisée

3 territoires d'intervention :

- Abbeville
- Amiens Nord et
- Amiens Ouest

-----> 926 jeunes concernés par l'action de la Prévention Spécialisée en 2023

#### Accompagnement de Jeunes Majeurs

143 jeunes accompagnés en 2023  
A l'échelle départementale

### ADMINISTRATION, COMPTABILITÉ ET TECHNIQUE

- Assistantes
- Comptables
- Régisseuse
- Service technique

### HÉBERGEMENT ET LOGEMENT ACCOMPAGNÉS

130 logements mis à disposition  
175 ménages hébergés  
dont 468 personnes accompagnées.

### RESSOURCE ÉDUCATIVE ET INSERTION SOCIALE

3 territoires d'intervention :

- Abbeville
- Amiens Nord et
- Etouvie

Espace de vie sociale : 642 personnes ont été en lien avec ce dispositif

Dispositif de réussite éducative : 242 enfants accompagnés

## Le service HLA dans l'APAP

Un travail en étroite collaboration est à l'œuvre avec l'ensemble des services de l'association, lorsque les besoins des personnes accueillies le nécessitent. Ainsi, un travail de subsidiarité est mis en œuvre pour garantir la meilleure qualité d'accompagnement. L'expertise en matière d'insertion, de protection de l'enfance, ainsi que les espaces ressources, EVS, constituent autant de ressources garantissant la diversité des réponses aux besoins sur les territoires communs d'intervention.

# Régie, technique et administration

La régie, créée en 2022 à l'APAP, assure aujourd'hui de nombreuses missions, à commencer par le **travail de captation des logements** (44 nouveaux logements en 2023), mais aussi la **gestion du parc** déjà existant.

L'**augmentation du parc** de logements entraîne l'augmentation des **problèmes techniques**. Ceux-ci sont traités par les **prestataires des bailleurs** ou par le **service technique de l'APAP**.

Sur ces 2 plans, le **pilotage de la régie** est précieux et garantit un **interlocuteur unique**.

En cette année 2023, la régie et la comptabilité ont également été mobilisées sur la mise en place d'un **nouveau logiciel de gestion locative**, toujours en cours d'optimisation.

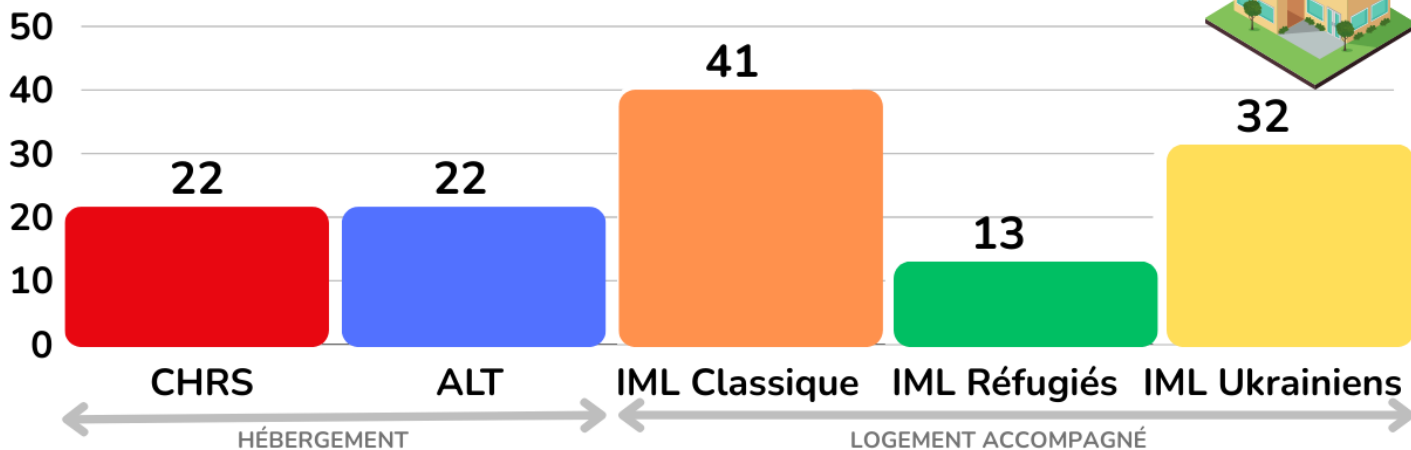
Auprès des publics, c'est une plus-value, permettant des **encaissements en espèce, ou en carte bancaire, par le biais de permanences sur différents sites à Amiens et Abbeville** et amenant les personnes accueillies à appréhender la fonction du bailleur en complément de la fonction de l'accompagnement social et éducatif.

C'est le travail de la régie qui **favorise l'agilité des organisations du service**, axant l'évolution du parc avec les projets des personnes accompagnées et rendant compte aux services de l'Etat des répartitions dans les différents dispositifs.

## PARC LOGEMENTS

 **130 logements au 31/12/2023**

### Nombre de logements par dispositif



 **20**  
Glissements  
de baux

**NEW** **44**   
**Nouveaux  
logements**

**4**   
Résiliations  
de baux

## SUPPORTS TECHNIQUES ET ADMINISTRATIFS DU HLA



Dans un contexte de croissance continue ces dernières années du service HLA, l'APAP est confrontée à la nécessité d'adapter en permanence **ses services « support »** (ACT). La régie, les services techniques et la comptabilité, sont amenés à supporter la mise en œuvre des nouvelles mesures. L'année 2023 a été source d'actualisation des process communs de travail, intégrant la spécificité de nos activités, notamment du fait des captations et des glissements de baux permanents, au service des projets des personnes accompagnées. Les services techniques ont aujourd'hui un **coordinateur, en charge de l'entretien technique d'un parc de logements grandissant**. Nos organisations techniques, et le lien avec les prestataires extérieurs et bailleurs, en a été amélioré. Ponctuellement, et pour garantir un accueil de qualité, une agente d'entretien a pu être mobilisée en prévision des entrées. La mise en œuvre d'un logiciel de gestion locative (AGLI), a amené de nombreux travaux communs à la régie et à la comptabilité. Au service d'une gestion harmonisée et rigoureuse, le travail a été dense en 2023, dans sa mise en œuvre et ses implications sur le plan comptable et en termes de contrôle de gestion. Les assistantes, ont, quant à elle une place centrale dans les missions d'accueil, de lien et de gestion administrative liés aux accompagnements. Elles collectent et centralisent également en permanence les informations nécessaires, permettant ainsi les retours de données réguliers aux services de l'Etat.

# Comment arrive-t-on à l'APAP ?



## Orientation par le SIAO

Suite à une **évaluation sociale** faite par le SIAO, la personne est orientée vers le service HLA de l'APAP. Cela permet l'**orientation vers un dispositif** d'hébergement ou de logement accompagné en fonction des **besoins identifiés**.



## Préalable à l'accompagnement

**Étude de l'admission** : rencontre avec la personne pour **créer du lien**, recueillir les **attentes**, faire émerger les **besoins**, établir les **perspectives du projet**, évaluer l'**engagement** dans l'accompagnement.

**Logement** : attribution d'un logement disponible dans le parc ou captation d'un nouveau logement.



## Accueil

Lors de l'**entrée dans le logement** :

- **État des lieux** d'entrée
- Remise du **livret d'accueil** et **signature** des documents
- Ouverture des **contrats d'énergie, assurances**
- **Conseils et aide à l'installation**
- **Recherche de mobilier** si nécessaire
- **Demande d'APL**



## Accompagnement

**Plusieurs modalités d'intervention** : visite à domicile, accompagnement physique, entretien au bureau, partenariat ressource.

Un **bilan des actions menées** sera effectué **au bout de 6 mois** (ajustement des objectifs selon les besoins identifiés, perspectives d'actions nouvelles à mener)

Une **nouvelle phase d'accompagnement** sera proposée en fonction du besoin, demande de prolongation si nécessaire.

# Porte d'entrée : SIAO, personnes victimes de violences

## L'accueil spécifique des Femmes Victimes de Violences

L'accueil en logement temporaire des femmes victimes de violences est traité en amont de l'orientation SIAO de par la spécificité de la réponse apportée. L'accueil peut se réaliser rapidement sans pour autant être un accueil d'urgence. Toutefois, chaque personne hébergée fait l'objet d'un enregistrement de leur demande auprès du SIAO.



## Le traitement des fiches navettes

Dans le cadre de notre partenariat avec la Communauté de Commune du Vimeu, nous sommes amenés à être sollicités par les mairies concernant leurs administrés. Nous les rencontrons et à l'issue de ces entretiens, nous orientons ces personnes vers le réseau de partenaires, le 115 et/ou le SIAO, tout en accompagnant ponctuellement les prises de contact et de rendez-vous.



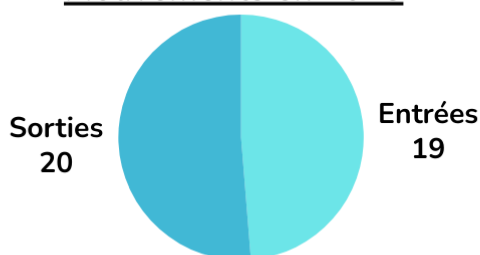
## La veille sociale

Outre le fait d'être identifié comme structure d'Accueil d'Hébergement et d'Insertion, l'implantation des locaux de l'APAP et notre travail sur les territoires du département nous amènent à rencontrer des personnes relevant d'un enregistrement de leur demande au SIAO. Nous réalisons le travail d'orientation nécessaire et parfois accompagnons la prise de rendez-vous au SIAO. C'est l'occasion d'expliquer l'intérêt et le fonctionnement de la démarche mais également de faire état des besoins au fil des rencontres.

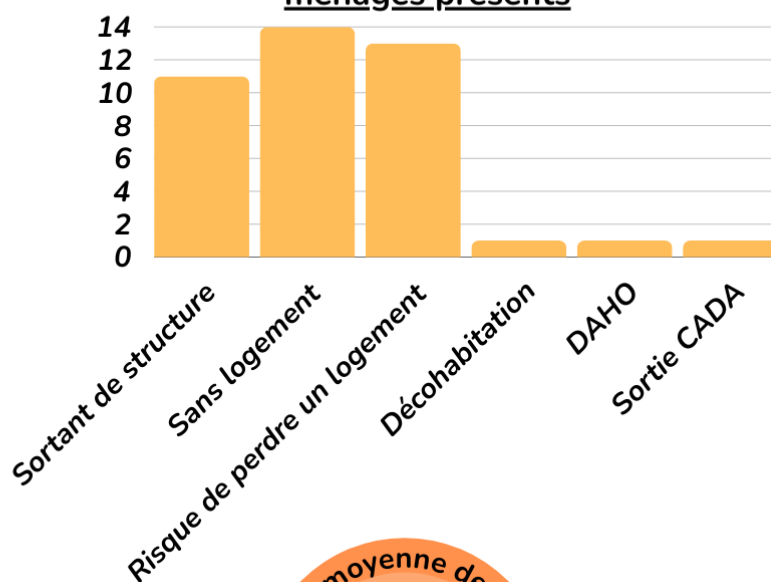
# Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

## CHIFFRES CLÉS

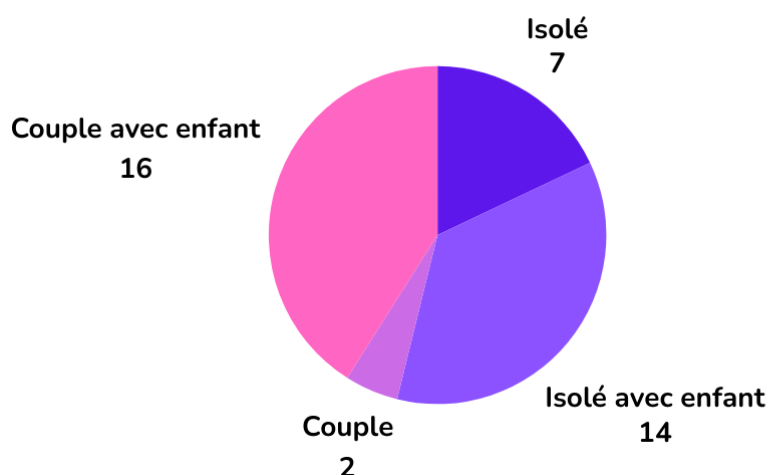
Mouvements en 2023



Situation avant l'entrée de l'ensemble des ménages présents



Composition familiale des ménages présents



Il apparaît dans les chiffres de l'année 2023, que dans de nombreux cas de figure, notre intervention se fait a posteriori d'une **expulsion locative**, ou de l'absence de logement autonome. Cette situation antérieure s'explique par une conjonction de facteurs (financiers, relationnels, sanitaires...), qui ont toujours cours lors de l'accueil. C'est la nécessité d'identifier, de comprendre et d'accompagner le ménage à agir sur sa situation, qui amène le SIAO à mettre en œuvre une orientation vers le CHRS de l'APAP.

C'est dans ce contexte que se déploie l'accompagnement global, porté par les travailleurs sociaux du service Hébergement et Logement Accompagné. Cet accompagnement global, visant à lever les freins vers l'accès durable au logement, n'est bien entendu pas un accompagnement total, par la seule l'équipe du HLA, de l'ensemble des problématiques identifiées. Mais nous engage à mobiliser tous les partenaires pour consolider le projet du ménage, pendant et après la mesure CHRS.

L'APAP accueille, depuis sa création, en CHRS diffus avec glissement de bail. Le **glissement de bail** représente la majorité des motifs de sorties. **Les attributions** (parc privé ou parc public) concernent les ménages pour qui le projet d'accès au logement et/ou la typologie familiale a changé au cours de la prise en charge, ne permettant plus le glissement du bail car le logement n'est plus adapté.



### La dimension du parcours d'accompagnement

Les **changements de dispositifs (réorientations)** sont **plus nombreux** qu'en 2022 (7). Cela s'explique par le travail de réduction de la **durée moyenne de séjour** des ménages accueillis en CHRS. Au regard du cumul de problématiques lors des entrées en CHRS, l'accès au logement autonome nécessite des étapes telles que le **traitement de l'endettement** ou la **mise à jour de la situation administrative**. En conséquence, certains délais ne sont pas maîtrisables. Lorsque la situation a évolué et qu'elle ne nécessite plus un accompagnement global (mais tout de même une sécurisation de parcours) la réorientation se réalise vers le dispositif d'Intermédiation Locative, proposant ainsi un accompagnement suffisant.

### La situation économique des personnes accueillies

Pour la majorité des ménages, le **motif d'entrée** sur le dispositif est l'absence de logement. Les motifs d'hébergement chez un tiers, hébergement d'urgence, sans logement ou à la rue sont à rattacher pour beaucoup à l'expulsion locative également. Ces expulsions font suite à des **impayés de loyer** et une **situation financière précaire**.

L'endettement, s'il n'est pas travaillé, ne permet pas d'accéder au logement autonome. Souvent, les familles ont "baissé les bras". **L'accompagnement en CHRS permet de solutionner l'endettement** (mise en place d'échéanciers, dossiers de surendettement, relais avec les partenaires, orientations sur les dispositifs d'aides...).

En 2023, nous observons que pour la majorité des ménages accueillis en CHRS, les **ressources principales** sont le **RSA** (30 ménages) et les **allocations familiales** (17 ménages). Nous pouvons mettre en lien la **difficulté d'accès au logement autonome** avec le fait d'être **bénéficiaire de ressources faibles**. L'accompagnement global que propose le CHRS permet de **travailler la gestion et la consolidation budgétaire** dans son ensemble, et de **prioriser ses dépenses** afin d'honorer les charges de logement.

Nous pouvons observer que les personnes qui entrent dans le dispositif CHRS sont pour la grande majorité **sans emploi**. Nous observons que les ménages accueillis sont **éloignés de l'emploi**. La dimension d'insertion professionnelle est parallèlement travaillée pour consolider durablement la situation des personnes accueillies.

### Favoriser l'accueil des familles avec enfants

Bien que l'APAP ne présente plus sa spécificité d'accueil de familles, la **majorité des entrées** en CHRS concerne des **ménages avec enfants** (32 ménages sur 41). 16 ménages accueillis concernent des **familles monoparentales** ; dans le contexte actuel de l'inflation, vivre des minimas sociaux lorsque l'on est parent et éloigné de l'emploi rend l'accès et/ou le maintien dans le logement très compliqué. Le **soutien à la parentalité** est un **axe de travail essentiel** de l'accompagnement global proposé par l'APAP. Accompagner les parents sur des solutions de garde permet d'envisager l'insertion professionnelle et/ou la formation et augmenter les ressources.

### Accompagner les « parents solo »

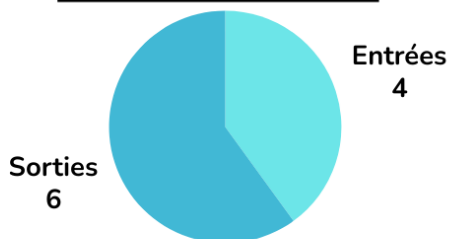
Les familles monoparentales accueillies sont essentiellement composées de mères avec enfants.

Bien que les mœurs évoluent, nous observons que **la maternité reste un frein à l'emploi et/ou à la formation**. Le premier frein à lever se trouve alors dans la recherche de mode de garde, d'organisation du quotidien autour des horaires d'emploi, de formation, autour de la scolarité, pour ouvrir le champ des possibles à la disponibilité des parents.

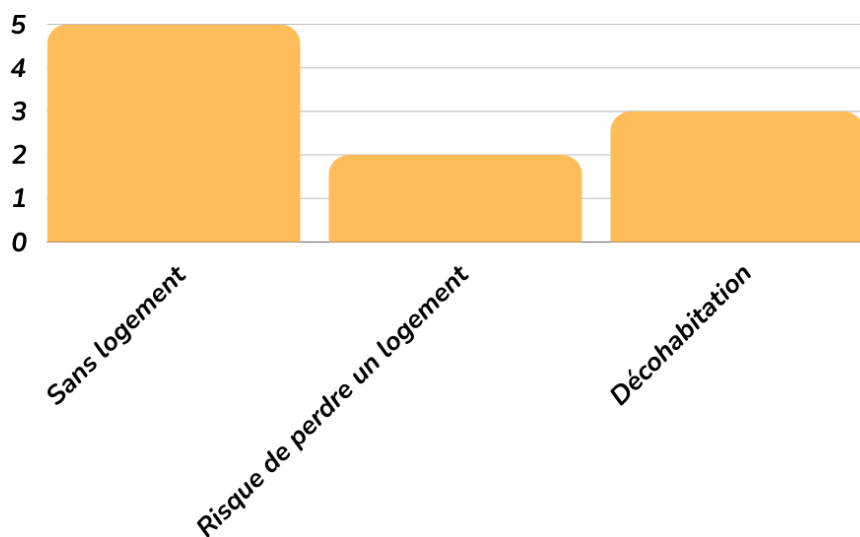
# Accompagnement Logement Temporaire Classique

## CHIFFRES CLÉS

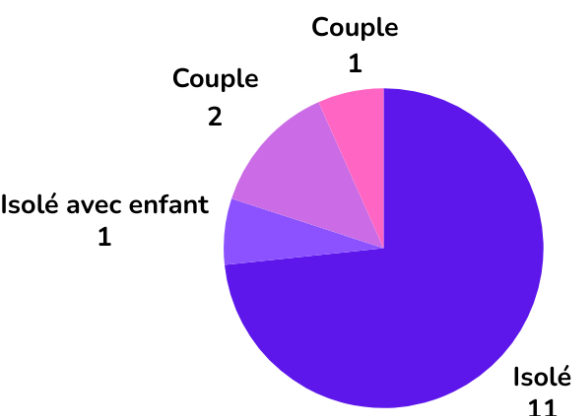
### Mouvements en 2023



### Situations avant l'entrée de l'ensemble des ménages présents



### Composition familiale des ménages présents

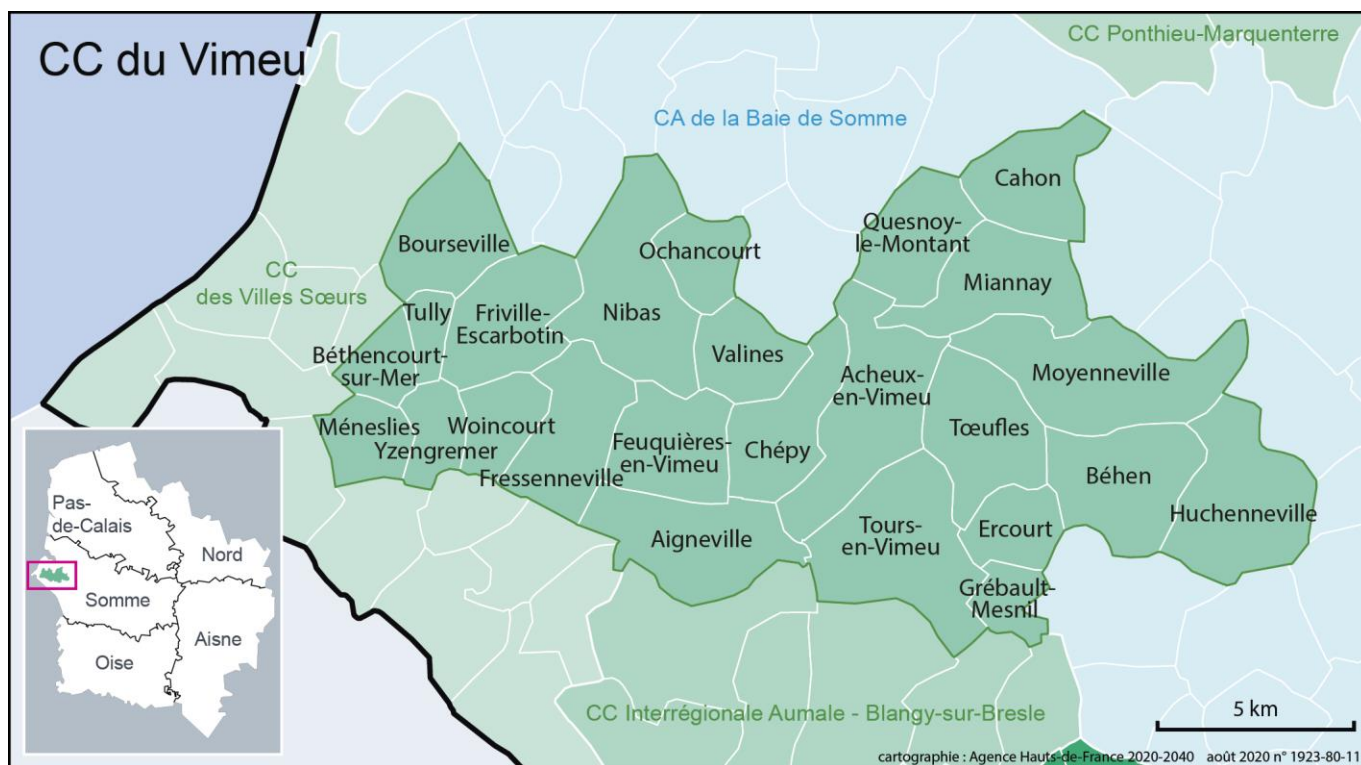


**L'Accompagnement dans le logement temporaire est porté par le service HLA exclusivement hors d'Amiens et d'Amiens Métropole.**

Comme depuis plusieurs années, la majorité des personnes orientées sur ce dispositif sont des personnes seules. L'absence de logement ne se réduit pas à la perte de celui-ci. Les situations sociales et familiales des personnes concernées par l'orientation en logement temporaire sont en miroir des difficultés sociétales actuelles (baisse des ressources, séparations conjugales, perte d'emploi, expulsion).

L'accès à un logement meublé et mis à disposition temporairement permet un point d'étape dans un parcours locatif. L'accompagnement social inhérent à cet hébergement vient soutenir la reprise du parcours locatif des personnes.

En alternative à l'accès au logement autonome, ou parfois même à l'accès à l'hébergement d'insertion, cette réponse d'hébergement complète l'ensemble des solutions qui tendent vers l'autonomie des personnes.



## Territoires et logements

Les logements temporaires sont situés à Abbeville, Mers les bains, Ailly sur Noye, Feuquières en Vimeu, Fressenneville, Friville-Escarbotin, Gamaches, Vignacourt, Albert, Montdidier, Péronne, Chepy et Doullens.

Les **personnes accompagnées investissent le secteur** et se créent des **repères** mais **s'éloignent** des dispositifs d'**insertion** et des possibilités de **relogement**, essentiellement centralisés sur des agglomérations de grande taille ou de taille moyenne.

L'enjeu de l'accompagnement visera à construire autour du projet un maillage partenarial suffisant et d'amener à l'acquisition de compétences liées à la mobilité pour ouvrir le champ des possibles pour recouvrir à l'autonomie.

## Mobilité

Les bassins d'emplois et les bailleurs se trouvent en grande majorité dans les agglomérations.

Il faut donc idéalement que les personnes aient un moyen de locomotion. Or, dans la plupart des foyers, le **permis de conduire est inaccessible** (trop cher et trop complexe). Les personnes se voient obligées d'utiliser les transports en communs (horaires limités, voir inexistence de services), leur réseau amical ou le réseau solidaire. La complexité de l'accompagnement réside en la mise en adéquation des réponses face au projet de vie des personnes.

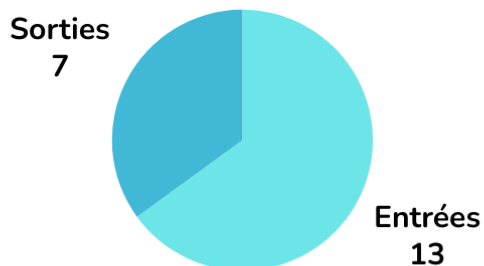
Sur le territoire d'où ils sont originaires, le **peu de transport** entraîne les personnes à être plus **dépendantes de nos déplacements** durant l'accompagnement. Pour penser la **sortie du dispositif**, il faut donc trouver des stratégies et des aides afin de pouvoir **combinaison insertion et mobilité**. Ces freins allongent d'autant plus le temps de prise en charge.

Ce phénomène constitue aussi une difficulté pour les travailleurs sociaux qui sont obligés de cumuler des temps de transport au dépit d'autres démarches.

# Accompagnement Logement Temporaire Femmes Victimes de Violences

## CHIFFRES CLÉS

### Mouvements en 2023

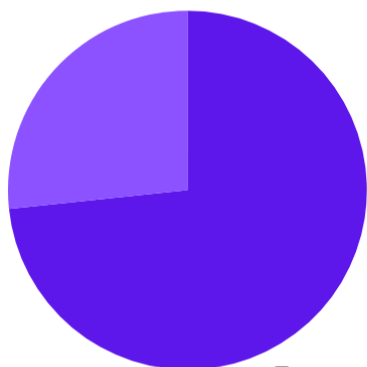


### Situation avant l'entrée de l'ensemble des ménages présents



### Composition familiale des ménages présents

Femmes seules  
4



Femmes avec enfant  
11



### Dispositif récent au HLA, l'accueil dans le cadre de mesures ALT.

Sur les 7 sorties en 2023, 3 des ménages sont retournées dans leur foyer.

Le **phénomène de retour au domicile** est connu, malgré tout nous sommes **vigilants** pour que la personne **nous recontacte en cas de dégradation** de situation ou dans le cas où elle souhaite partir du domicile.

Malgré la proposition d'hébergement, le maillage partenarial construit sur ces problématiques, la diversification des accueils (sous différentes formes : H.U, H.I), le processus et le cheminement dans lequel s'inscrit la personne victime de violence face à un départ reste à accompagner. Nous constatons que la majorité des personnes accompagnées refusent de déposer plainte même après une mise à l'abri.

Des prises en charge de femmes victimes de violence ont été fortement sollicitées. Nous soulignons que cette réponse intermédiaire (entre l'urgence et le départ soudain vers un autre projet logement) a porté ses fruits concernant l'objectif posé initialement : permettre aux victimes un temps de pause pour reconstruire sereinement un projet logement. Les logements mis à disposition n'ont connu que très peu de jours de vacance.

## Développer le partenariat et nomination PVV

Les **associations caritatives** tels que les Restos du Cœur, Secours Populaire sont **très présentes au quotidien** pour aider les personnes en ALT et particulièrement les Femmes Victimes de Violence. Un système de fiches de liaison vient faciliter la démarche pour orienter la demande d'aide et la prioriser.

Un travail collaboratif avec la gendarmerie et la police vise à sécuriser les personnes dans leur environnement d'accueil mais tend toujours à évoluer pour être optimisé.

Aujourd'hui les personnes victimes de violence quittent le domicile souvent faute de voir l'auteur éloigné.

La **sécurisation des lieux** (visiophones, clés sécurisées, numéros en lien direct avec la police /gendarmerie) semble importante pour permettre à la personne de se sentir protégée et entourée, ce que nous optimisons de façon régulière et évolutive.

Nous souhaitons également **voir évoluer la nomination du dispositif ALT FVV en ALT Personnes Victime de Violence** afin de proposer ainsi à toutes personnes (femmes comme hommes) les mêmes conditions d'accueil et d'accompagnement.

La CAF aide les femmes victimes de violence par une aide financière depuis le 1er décembre 2023.



Nous nous appuyons sur cet organisme partenaire qui aide les femmes victimes de violence par l'intermédiaire d'une **aide financière**. Les liens de proximité avec les assistantes sociales de la CAF facilitent le déclenchement de la demande et sont précieux dans les délais de traitement de la nouvelle situation des personnes accueillies.

La **problématique majeure** restante est qu'il faut **justifier d'un dépôt de plainte** ou d'une **mesure d'éloignement** pour en bénéficier. Nous savons qu'**il faut du temps** aux personnes violentées **pour se signaler** aux autorités. Le processus qui conduit à se considérer en tant que victime est long. Pour autant, ces personnes ont besoin de soutiens. Ici, le CIDFF de la Somme est un interlocuteur privilégié pour aider à l'aboutissement de la démarche.

*Exemple : une femme victime de violence a voulu en bénéficier mais a déposé une main courante et n'a pas voulu déposer plainte, elle n'a donc pas eu le droit à cette aide.*

Le **montant** de cette aide est de **240 € minimum** et il est calculé en **fonction des ressources** et du **nombre d'enfants** de moins de 21 ans à charge.

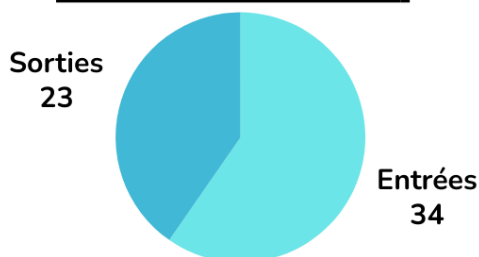
*Exemple : une personne avec trois enfants à charge de moins de 21 ans et dont les ressources sont inférieures ou égales à la moitié du SMIC net (soit 690 € par mois) percevra une aide de 1337 €.*

Majoritairement, cette aide est utilisée pour l'achat de mobilier et d'électroménager pour l'accès à un logement autonome.

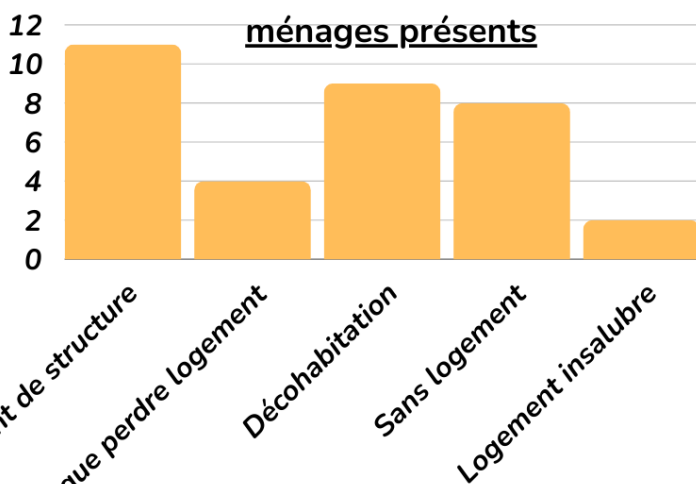
# InterMédiation Locative Classique

## CHIFFRES CLÉS

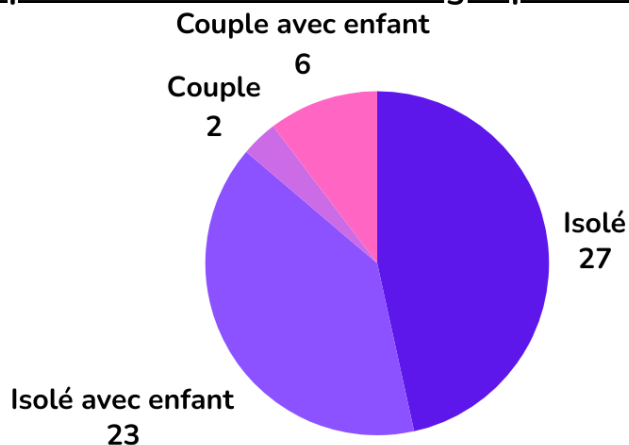
### Mouvements en 2023



### Situations avant l'entrée de l'ensemble des



### Composition familiale des ménages présents



Le dispositif mobilise majoritairement des logements sur Amiens et Amiens Métropole, mais se développe en dehors de l'agglomération, vers les territoires plus éloignés de la capitale départementale. Pour le moment, les communes d'Abbeville et de Friville-Escarbotin sont plébiscitées, mais la mobilisation des mesures se fait au fil des orientations, peu importe la commune souhaitée par le ménage pour son projet d'accès au logement.

En 2023, **49 ménages ont été orientés par le SIAO** sur notre dispositif.

On peut en revanche noter que seuls **32 ménages ont réellement intégré** le dispositif.

À la suite de l'orientation SIAO, les travailleurs sociaux de l'APAP effectuent un entretien d'étude d'admission. Cet entretien est indispensable quant à la bonne orientation du ménage vers le logement le mieux adapté à ses besoins. Il permet d'évaluer la situation globale de la personne et lorsqu'il y a une autre structure d'hébergement ou tout autre partenaire, le lien est fait et nous permet de percevoir des problématiques non indiquées sur le papier, les enjeux et les freins.

Ainsi, **17 ménages ont été réorientés** sur un autre dispositif (CHRS, droit commun, structure collectives etc). Cela peut s'expliquer par :

- Le besoin d'accompagnement des personnes ne correspond pas au dispositif
- La situation de la personne a évolué entre l'orientation et l'entretien de préadmission
- La personne ne souhaite pas intégrer le dispositif qui lui est proposé
- Le temps d'attente pour intégrer un logement dans le cadre de l'IML peut être long et les personnes trouvent d'eux même d'autres solutions

La mise en place du dispositif IML nécessite la captation de nombreux logements. Cette année, 44 logements ont été captés pour répondre à nos objectifs, tous dispositifs confondus.

En revanche, **certaines typologies de logements sont plus difficiles à obtenir que d'autres**. Effectivement, auprès de nos partenaires bailleurs, il existe une **pénurie de logement de petite typologie**, par exemple des logements T2 qui se font rares. Paradoxalement, cela concerne également les logements de **grande typologie** comme des types 5/6.

Les **délais d'attentes d'admission sont donc plus longs** lorsqu'il s'agit de capter un logement pour une personne seule ou pour une famille nombreuse. Les ménages patientent, ce qui **provoque une certaine frustration**. Cela est d'autant plus accentué par leur volonté de vivre dans un secteur défini avec parfois des préférences pour certains quartiers. Cependant, durant cette période de captation, nous sommes amenés à intervenir pour certaines situations qui le nécessitent, afin que ces situations ne se dégradent pas durant ce laps de temps et que les ménages orientés maintiennent leur demande et leur projet. Cet accompagnement préalable aide également à les orienter, faire évoluer leur demande (secteur géographique souvent) pour qu'elle puisse trouver une réponse, faire face aux contraintes de l'offre de logements.

D'autres complications peuvent également entraver l'installation des ménages. En effet, le **dispositif IML ne prévoit pas de prêt de mobilier par l'association**. De ce fait, certains ménages dépossédés de tout mobiliers/électroménagers se voient entrer dans un logement vide, en attente d'une aide extérieure (FSL, prêt CAF, associations caritatives, augmentation des ressources etc)

Parmi les freins à la mise en œuvre des mesures IML est aujourd'hui l'absence de mobilier pour les sortants d'hébergement est la problématique principale.



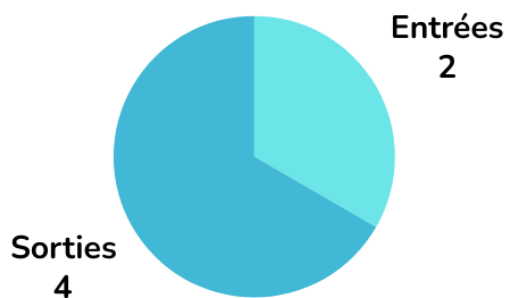
Au cours de notre accompagnement, le **ménage se trouve fréquemment confronté à d'autres problématiques sociales liées au logement**. La problématique la plus récurrente est celle de la **gestion budgétaire**. Celle-ci est parfois plus complexe et profonde, menant à des situations de surendettement, et ce, pour diverses raisons : addictions, achats compulsifs, dépendance aux jeux... Les personnes concernées sont parfois dans une forme de **déni**, et ne parviennent pas à se mobiliser sur cet axe de travail. Il devient judicieux de sécuriser ces situations par la mise en place de mesures administratives dédiées uniquement à l'aspect financier, comme la MASP avec gestion. Malheureusement, ce travail en partenariat avec le département, s'est rarement formalisé. Effectivement, l'IML est considérée comme un accompagnement au budget et la venue d'un deuxième dispositif est perçue comme répétitif. En réalité, **l'IML est une porte d'entrée pour travailler les différents domaines d'intervention** comme la santé, l'insertion, le budget, etc, mais **sa spécificité demeure l'accès au logement**. Les problématiques de gestion budgétaire sont parfois trop ancrées et nécessitent de faire appel à davantage d'accompagnement.

La **problématique rencontrée régulièrement également est la rupture de droits**, le plus fréquemment auprès de la **CAF**. Les travailleurs sociaux du service sont en lien avec le service social de la CAF qui est très réactif aux nombreuses sollicitations. Ce partenariat solide est indispensable afin de débloquer certaines situations.

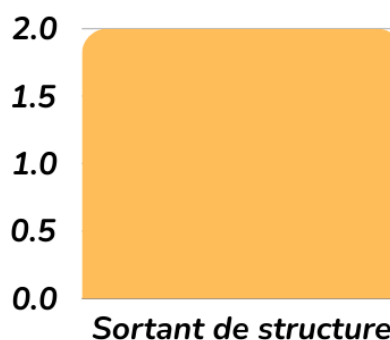
# InterMédiation Locative Réfugiés

## CHIFFRES CLÉS

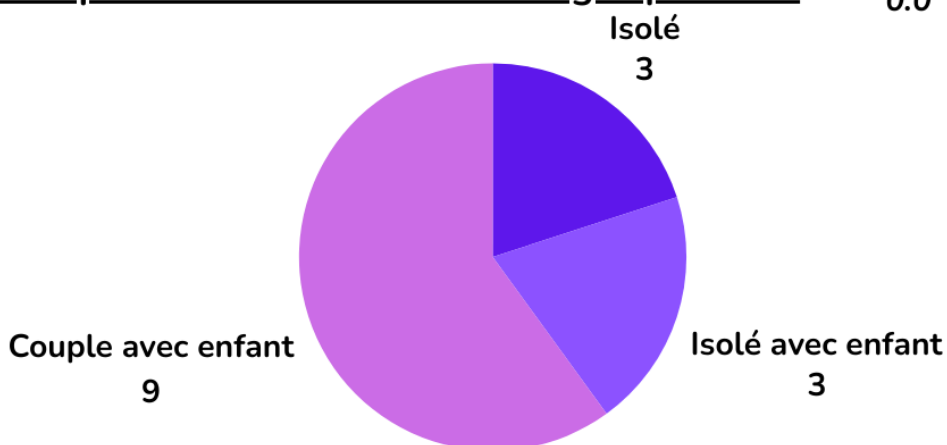
### Mouvements en 2023



### Situation avant l'entrée de l'ensemble des ménages présents



### Composition familiale des ménages présents



Avec l'annonce de la fin du dispositif spécifique d'Intermédiation Locative à destination des publics réfugiés en 2024, il nous apparaît nécessaire de retracer plusieurs des défis de cette modalité d'accompagnement :

#### Franchir "la barrière de la langue" pour accompagner

L'apprentissage du français, bien qu'essentiel et largement désiré par les personnes que nous avons accompagnées, peut être "entravé" par des préoccupations liées à la situation familiale, au vécu difficile de l'exil contraint, et par une situation budgétaire, souvent précaire. La "barrière de la langue" peut être un frein dans l'accès aux dispositifs de droit commun, renforcé par un contexte de dématérialisation et de traitement à distance, passant uniquement par l'écrit. Les démarches administratives se réalisent de plus en plus via des plateformes en ligne, telles les procédures d'accès au séjour cela amène au formalisme administratif, en plus de la barrière de la langue, dans une situation qui se rapproche bien souvent de l'illectronisme.

Tous ces freins, amènent une bonne part des personnes accueillies à solliciter les travailleurs sociaux à de multiples reprises. Dans l'attente d'une maîtrise suffisante du français, cela peut conduire à une situation de "dépendance" envers le travailleur social, qui ne peut "faire faire", mais se retrouve en situation de suppléer aux besoins. Cela amène de fait plusieurs séquences d'accompagnement, limitant le cadre d'intervention pour évaluer au mieux l'évolution des capacités, en fonction de la situation familiale.

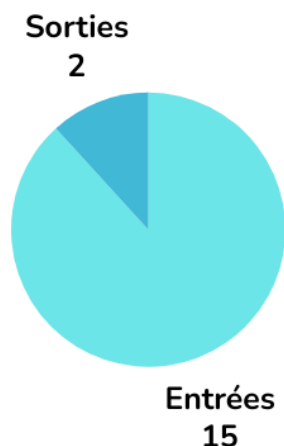




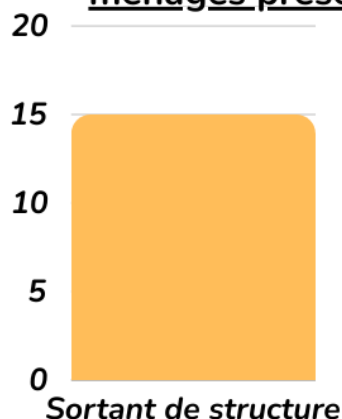
# InterMédiation Locative Ukrainiens

## CHIFFRES CLÉS

### Mouvements en 2023



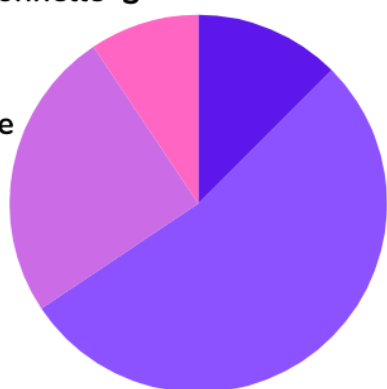
### Situation avant l'entrée de l'ensemble des ménages présents



### Composition familiale des ménages présents

Famille intergénérationnelle 3      Isolé avec enfant 4

Famille intergénérationnelle avec enfant 8



Couple avec enfant  
17



Le dispositif IML à destination des déplacés ukrainiens a continué de s'accroître sur cette année 2023.

15 nouvelles entrées ont pu aboutir, entre autre grâce à la mobilisation des bailleurs pour donner accès à leur parc et participer à l'effort de solidarité. Contrairement au dispositif présenté précédemment, ces accueils dans le cadre de l'IML se réalisent exclusivement sur orientation des services de la DDETS.

Titulaires de l'APS et de l'ADA, les ménages hébergés à l'hôtel par l'association Coallia ont bénéficié d'une évaluation sociale au préalable de leur orientation. La majorité d'entre eux ont été positionnés sur le dispositif IML au regard de leur autonomie. Nous avons encore pu compter sur le soutien d'associations caritatives et de dons des particuliers pour l'aménagement des logements. Ainsi, 15 nouveaux ménages ont pu quitter l'hôtel et s'installer en logement autonome.

En 2023, nous n'avions **pas encore de perspectives de glissements des baux**, pour les ménages entrés en 2022. L'obtention du statut de locataire en propre n'est pas sans conditions, en termes de ressources, de documents, mais aussi de situation au regard du droit au séjour. Ainsi certaines de ces **démarches ont pu être longues et parfois complexes**, notamment en lien avec la maîtrise de la langue pour des primo-arrivants ce qui explique une **prise en charge "plus longue"**. L'interprétariat a pu manquer à certains moments dans ces accompagnements. Dans ce contexte, les entrées des ménages Ukrainiens au sein de l'IML, ont poussé les travailleurs sociaux à **créer plus de lien avec les centres d'hébergement d'urgence** (Coallia, Adoma) afin de **faciliter l'identification des besoins des familles accompagnées** en parant les difficultés liées à la compréhension.

L'APAP s'est fortement mobilisée, dans un temps court, afin de faciliter l'installation des ménages Ukrainiens au sein des logements. Grâce à la **solidarité** dans la société française vis à vis du public ukrainien, mise en œuvre par la **croix rouge** et le **secours populaire**, ces logements mobilisés en 2023, ont été **entièrement meublés et équipés au préalable**, avec tout le matériel de première nécessité. Cela a laissé le temps aux ménages d'avoir les moyens financiers de le faire par eux même, par la suite. La **mobilisation des services publics** autour des situations de personnes ukrainiennes, a permis **l'ouverture facilitée et rapide de leurs droits** (Aide au logement auprès de la CAF, service spécialisé Ukrainien auprès de l'OFII...)

**Ce degré de mobilisation porte ses fruits ce qui nous amène à souhaiter sa généralisation à l'ensemble des publics réfugiés.**

Avec de nouvelles situations en 2023 et dans la continuité pour les familles accueillies en 2022, les travailleurs sociaux, ont su s'adapter aux besoins de ce public et monter en compétences, en les accompagnant dans leurs démarches de demande d'asile auprès de l'OPFRA par exemple. **Beaucoup de familles souhaitent aujourd'hui s'installer durablement en France**, mais les démarches liées à l'asile, **mobilisent les souvenirs traumatiques liés à l'exil** et peut provoquer chez les personnes **beaucoup d'angoisse**, notamment dans l'écrit de leur récit. C'est dans le sens de cet accueil, de cette protection de cet accompagnement, que l'intermédiation à destination du public ukrainien a été menée en 2023, par les équipes du service HLA à Amiens et à Abbeville.



# Partenariats

## COLLECTIVITÉS LOCALES ET TERRITORIALES — FINANCEURS



## BAILLEURS SOCIAUX



## PARTENARIATS OPÉRATIONNELS



## ASSOCIATIONS CARITATIVES



---

L'État et ses services déconcentrés est le financeur des actions du service Hébergement et Logement Accompagné. C'est en lien étroit avec ses services, notamment à la DDETS que nous travaillons quotidiennement. Tant en ce qui concerne les moyens alloués aux mesures que nous mettons en œuvre, qu'en ce qui concerne la régulation de nos dispositifs, le contrôle de gestion, ou la coévaluation des besoins et des situations. Le rendu compte des actions menées est à l'œuvre en continu entre l'État et le service HLA, par le biais de son service support.

L'ensemble des collectivités territoriales sont des partenaires opérationnels précieux du quotidien et de l'accompagnement. Dans le cadre de la convention arrivant à échéance en 2023, dont la reconduction est en travail, la communauté de communes du Vimeu est également financeur d'actions spécifiques sur son territoire. Le partenariat avec Amiens métropole s'inscrit quant à lui dans le cadre du logement d'abord.

Les logements diffus où sont accueillies les personnes accompagnées, sont aujourd'hui exclusivement dans le parc des différents bailleurs sociaux du département. Nécessitant un travail de captation, de suivi et de glissement des baux à échéance des mesures, nos accompagnements sont fortement nourris par un travail de partenariat constant avec les bailleurs sociaux.

Ce partenariat, non sans enjeux, permet aujourd'hui un travail de confiance, construit dans le temps par l'ensemble des professionnels du service Hébergement et Logement Accompagné et des équipes des bailleurs en central et sur les territoires.

Dans l'accompagnement quotidien, un travail partenarial, collaboratif est à l'œuvre avec l'ensemble des acteurs du territoire de la Somme. Autour des projets des familles, de nombreux liens et actions partenariales ont été menés à bien. Dans une volonté de garantir la continuité de parcours, les différents opérateurs ont su mettre en œuvre des collaborations. Au-delà de nos travaux et du lien particulier qui se tisse dans le cadre du rapprochement entre l'APAP et l'APREMIS, nous ambitionnons d'amplifier notre travail partenarial et sa formalisation par des conventions autour de projets variés.

En 2023 encore, il faut noter un travail de collaboration renforcé, en lien avec l'urgence des besoins de familles la conférence St Vincent a pu leur apporter des solutions.

La Croix-Rouge française et le secours populaire ont de nouveau contribué à la qualité de l'accueil des réfugiés ukrainiens, relayant la générosité du public autour des personnes ukrainiennes (achats de meubles...) Nous souhaitons maintenir et amplifier nos collaborations au profit de tous les publics réfugiés ou nécessitant des aides de ce type.



# Pouvoir d'agir

## Paroles des usagers

### Conseil de la Vie Sociale

#### Le pouvoir d'agir c'est quoi ?

« **Processus par lequel des personnes accèdent ensemble ou séparément à une grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles, leurs proches ou la communauté à laquelle ils s'identifient.** »

Une posture d'écoute, d'observation et de communication et un travail d'évaluation partagée de la situation, ont court tout au long de l'accompagnement.

La **bienveillance** et la **mise en confiance** de la personne accompagnée sont importantes et sont essentielles pour **redonner à la personne, la volonté et la capacité à agir sur sa situation**, apporter des réponses à ses difficultés.

Nos outils, tel que le projet personnalisé et le contrat d'accompagnement permettent de mettre les personnes dans leurs responsabilités et partager les objectifs ancrés dans leurs besoins et leurs attentes, de **renforcer leurs compétences à être acteurs du projet**.

Le pouvoir d'agir à toute sa place dans le Conseil de la Vie Sociale, où la parole s'échange sur les conditions de leur accueil, la qualité de l'accompagnement proposé, afin de faire changer ce qui doit changer pour eux.

Le **partenariat** sur le territoire et la **transversalité** dans l'association permettent de travailler une autonomisation. Un choix des acteurs de leur accompagnement qui demeureront présents, après notre accompagnement.

Passer par une phase de « faire avec » pour réassurer la personne accompagnée dans sa capacité à l'autonomie, dans son quotidien pour améliorer sa situation et celle de ses proches. Pour pouvoir agir, il nous faut parfois aider les personnes à pouvoir communiquer afin de leur rendre leur parole, (apprentissage de la langue, formes de communication...)

Pour **respecter et encourager le pouvoir d'agir**, les objectifs et leur priorité doivent être discutés et fixée en fonction de leur(s) priorité(s) et pas nécessairement des nôtres, nous veillerons à ce qu'ils soient atteignables. Identifier ensemble les freins qui les empêchent et les leviers dont ils disposent. Les aider à s'auto-évaluer dans leurs capacités, tels sont nos objectifs d'accompagnement au pouvoir d'agir. Notre mission d'accompagnement s'exerce essentiellement au domicile, sur un territoire. C'est un engagement contractuel. Cette modalité pouvant être vécue comme intrusive par les ménages, une posture bienveillante, une écoute attentive, permettant de lever ses freins et tendre au maximum à l'adhésion pleine et entière.

En se rendant au domicile d'une personne, nous entrons dans **son espace de vie**. A ce moment-ci nous sommes en situation d'être accueillis dans leur intimité. Ce qui peut apparaître paradoxal, car les personnes sont accueillies, hébergés par l'association. Ainsi, nous sommes dans une volonté de pas être dans une position de sachant, mais dans **une posture d'accompagnement**.

Le **domicile** renvoi à la vie domestique et à l'intimité. Aller vers la personne c'est la sécuriser et l'accompagner à aborder des sujets plus sensibles, plus profonds.

Nous observons que les sujets ne sont pas abordés de la même manière s'ils sont formalisés de chaque côté d'un bureau ou autour de la table familiale ou de la table basse du salon.

Nous faisons preuve **d'adaptabilité**, d'une finesse de **repérage** et **d'analyse** afin de trouver le moment approprié aux étapes du travail éducatif. Pour cela, nous prenons en compte les problématiques sous-jacentes à celle du logement pour de la personne (addiction, emploi, garde d'enfant, ...). L'observation du lieu de vie en dit souvent bien plus long sur l'état d'esprit des personnes.

C'est cette **posture de proximité** qui permet la construction rapide du lien et d'installation d'une relation de confiance, de capacité à faire émerger l'autonomisation, plutôt que de la prescrire. Favorisant le pouvoir d'agir de la personne en décalant le lieu de l'accompagnement social.

Nous accompagnons ainsi dans le « **faire avec** » la famille dans le but qu'elle acquière de nouvelles compétences, renforce les compétences acquises et parvient à suffisamment de confiance pour faire seule.

### Le CVS, accompagner les personnes dans l'émergence de leur parole

Le **Conseil de la Vie Sociale** est un lieu d'échanges et de rencontres. Les personnes accueillies sont au cœur de cette instance. Il s'agit d'une démarche volontaire, un investissement personnel pour faire remonter des éléments du quotidien, pour travailler sur les outils utilisés par les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées.

Composition : Salariés, Membre administrateur, personnes accompagnées sur tous les dispositifs, afin d'ouvrir, au delà du CHRS, cette opportunité de parole à l'ensemble des personnes accompagnées par le HLA.


Election du Conseil de la Vie Sociale actuel en 2023, s'en sont suivis des travaux sur le questionnaire de satisfaction, le règlement intérieur, le contrat de séjour...



Le **Conseil Régional des Personnes Accueillies et Accompagnées** est une instance de représentation, accessible à l'ensemble des personnes accompagnées par le HLA sur la base du volontariat. Cette instance d'échanges se réunit quatre fois par an, afin d'aborder un thème. Le but étant de faire remonter la parole des « usagers » afin de faire évoluer les pratiques.

*Annexes en page 34 pour le recueil de la parole de la personne accompagnée.*

# Travail invisible



Dans le même ordre d'idée, nous réalisons un important travail **d'accompagnement précoce** en amont de l'entrée effective des ménages qui nous sont orientés par le SIAO, pendant la phase de préadmission.

Ce travail vise plusieurs objectifs:

- Éviter la dégradation des situations en amont de l'arrivée des personnes
- Lancer les démarches nécessitant parfois plusieurs mois pour aboutir
- Poser les bases de la relation d'accompagnement dès les premiers contacts
- Instaurer de la confiance dans notre capacité à apporter des réponses rapidement et faciliter à terme la relation éducative
- Raccourcir au final les durées de prise en charge

Si un travail se réalise en amont des prises en charge, un autre intervient également à l'issue de celles-ci. La mise en place des **relais** peut s'avérer délicate et nécessiter un accompagnement. Un **suivi des démarches** engagées lors de la prise en charge et n'ayant pas abouti est également très régulièrement effectué.

Nous sommes également souvent contactés par les **partenaires** qui recherchent notre compétence pour du conseil, des informations sur les procédures ou de l'orientation. Dans ce contexte, nous pouvons être amenés à rencontrer les personnes accompagnées par les partenaires.

La maison du site d'Abbeville engendre également son lot de "**travail invisible**"

Cette maison est identifiée par les habitants, les partenaires, les anciens usagers et leurs connaissances depuis de nombreuses années comme un **lieu ressource** où l'on peut exprimer une demande concernant un logement ou un hébergement. Par conséquent, un certain nombre de personnes s'y présentent spontanément pour exprimer leurs difficultés. Nous recevons ces personnes et échangeons avec elle au cours d'entretiens parfois nécessaires pour identifier la nature précise de la difficulté, évaluer la situation et la réponse à y apporter. Il peut également s'agir de personnes rencontrées fortuitement aux abords de la maison et paraissant en difficulté à la rencontre de qui nous allons ou qui s'adressent aux professionnels de l'APAP.



# Aller vers

Notre mission d'accompagnement s'exerce essentiellement au domicile, sur un territoire. C'est un **engagement contractuel**. Cette modalité peut être vécue comme intrusive par les ménages, une posture bienveillante, une écoute attentive, permet de **lever ses freins** et tendre au maximum à **l'adhésion** pleine et entière.

En se rendant au domicile d'une personne, nous entrons dans son espace de vie. A ce moment-ci nous sommes en situation d'être accueillis dans leur intimité. Ce qui peut apparaître paradoxal, car les personnes sont accueillies, hébergés par l'association. Ainsi, nous sommes dans une volonté de pas être dans une position de sachant, mais dans une posture d'accompagnement.

**Le domicile renvoi à la vie domestique et à l'intimité. Aller vers la personne c'est la sécuriser, l'accompagner à aborder des sujets plus sensibles, plus profonds.**



Nous observons que les sujets ne sont pas abordés de la même manière s'ils sont formalisés de chaque côté d'un bureau ou autour de la table familiale ou de la table basse du salon.

Nous faisons preuve **d'adaptabilité**, d'une finesse de **repérage** et **d'analyse** afin de trouver le moment approprié aux étapes du travail éducatif. Pour cela, nous prenons en compte les problématiques sous-jacentes à celle du logement pour de la personne (addiction, emploi, garde d'enfant, ...). **L'observation du lieu de vie** en dit souvent bien plus long sur l'état d'esprit des personnes.

C'est cette posture de proximité qui permet la **construction rapide du lien et d'installation d'une relation de confiance**, de capacité à faire émerger l'autonomisation, plutôt que de la prescrire. Favorisant le pouvoir d'agir de la personne en décalant le lieu de l'accompagnement social. Nous accompagnons ainsi dans le « faire avec » la famille dans le but qu'elle acquière de nouvelles compétences, renforce les compétences acquises et parvient à suffisamment de confiance pour faire seule.

# Conclusion - Perspectives 2024

L'année 2023, a amené le service Hébergement et Logement Accompagné de l'APAP à mettre en œuvre sa nouvelle structuration Est/Ouest dans le département. Prenant appui sur l'existant, les dispositifs ont continué à se développer appelant des étayages et des organisations renouvelés.

Ainsi, l'APAP a renforcé sa capacité à accompagner les **Femmes Victimes de Violences**, notamment avec la maison d'Abbeville, repensée et rénovée en 2022, qui a connu sa première année de pleine activité. L'année 2024 nous amènera à renforcer nos collaborations, et notre pleine inscription dans le **travail de réseau** autour de ces enjeux cruciaux des violences faites aux femmes et aux enfants.

Le **développement du dispositif d'Intermédiation Locative** (extension de l'offre, en dehors des périmètres amiénois/abbeillois) et l'adaptation de notre organisation à l'accueil des personnes déplacées ukrainiennes a démontré la capacité de réactivité du service, de l'association et de ses équipes, nous amenant à relever de nouveaux défis.

Le **Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale**, fera en 2024, l'objet de deux étapes cruciales structurantes, l'entrée dans son premier **CPOM** et l'entrée dans la dynamique d'**évaluation externe**. Ils viendront nourrir notre démarche d'amélioration continue de la qualité, au service des projets des personnes accompagnées. Le travail d'ampleur, amorcé sur la réduction des durées moyennes de séjour, se poursuivra dès le premier trimestre 2024. Il s'appuiera sur les dynamiques de parcours de la politique de logement d'abord.

Au service de la qualité, l'activité croissante du service nous a amené à consolider en 2023, les missions de la **régisseuse**, avec le support d'un logiciel de gestion locative partagé avec le service comptabilité. Le développement continu du parc de logements et de l'IML a amené à un travail de fond afin de lutter contre la vacance des logements et les impayés locatifs.

L'année 2023 nous a amené à **repenser et à mettre en œuvre nos organisations**, à échelle départementale, en structurant ainsi deux secteurs géographiques pour un même service. Cela nous permet de nous recentrer sur les territoires, et notamment hors des centres urbains du département que sont Amiens et Abbeville. En renforçant le maillage territorial, nous souhaitons tendre vers une réponse face aux besoins non-pourvus.

De plus, pour mener à bien les mesures qui nous sont confiées, comme l'ensemble du secteur, le service HLA se doit de **renforcer son attractivité et sa capacité d'intégration** pour les nouveaux professionnels « du social ».

Bien que dynamique et en construction perpétuelle, le service connaît des entrées et des sorties permanentes, en lien avec les glissements de baux. Dans ce contexte, nous avons à cœur de favoriser la plus grande expression et participation des personnes accompagnées.

Le **service HLA** s'appuie en ce sens sur son **Conseil de la Vie Sociale** favorisant toutes les démarches vers une plus grande possibilité d'agir des personnes accompagnées.

Tout en favorisant leur émancipation, leur accès à l'autonomie, et en accompagnant les nécessaires changements qui en découlent, nous tendons à ce que les personnes accompagnées gagnent en capacité à agir sur ce qui est important pour elles, leurs proches ou la communauté à laquelle elles s'identifient.

# Annexes - Interviews

Combien de temps s'est écoulé entre votre orientation à l'APAD et la prise en charge effective ?

*Mme B.  
CHRS*

Environ 2 mois, je m'attendais à un tel temps d'attente.



Comment s'est passée votre entrée ?

Bien. Le logement était propre, puisque l'éducatrice a demandé à ce qu'il soit nettoyé. On a eu un bon de peinture, car les murs devaient être refaits. C'est nous qui sommes en train de peindre aujourd'hui!



Est-ce que vous vous attendiez à un autre accueil ?

Non, notre accueil s'est très bien passé



Qu'est-ce que vous attendiez de votre prise en charge ?

A la moindre question, notre référente est toujours là pour me répondre. L'APAD est très disponible. Aujourd'hui, j'ai une dette qui m'empêche d'accéder à un logement tout de suite. Nous attendons un logement avec 3 chambres car nous sommes actuellement dans un 2 chambres avec 3 enfants. C'est ce qu'on travaille avec ma référente. Là notre logement c'est du temporaire. Depuis que nous sommes dans le logement à l'APAD nous nous sentons mieux.



Qu'est-ce que la prise en charge vous apporte ?

*Mme G.  
CHRS*

Une aide dans mes démarches administratives et un soutien, vu mes soucis hors-normes depuis 3 ans. Notamment au niveau du logement et de la santé.



Est-ce que cela a répondu à vos attentes ?

Oui ! mais je n'ai pas toujours espoir! J'ai beaucoup de problèmes de santé à cause du stress.



Que reste-t-il à travailler ?

A me sortir des problèmes de logement, mon dossier MDPH pour pouvoir travailler de façon adaptée vu que mon corps fatigue. L'audience pour mon dossier de surendettement est importante, mais je crois que je veux retourner vivre sur Etouvie finalement !



Quelle évolution avez-vous constaté depuis votre arrivée concernant votre parcours ?

Pour mes enfants, ça évolue bien, j'ai un soutien et on m'encourage, j'espère ne pas retourner à la rue et que les choses vont se décanter enfin.



Qu'est-ce que la prise en charge vous apporte ?

M. B  
IMAC UK

L'aide pour toutes les questions que j'ai. Dès que j'ai un problème, ou que je ne sais pas faire, je rencontre ma référente, c'est très important pour m'intégrer et pour faire les démarches au quotidien

Est-ce que cela a répondu à vos attentes ?

Oui !

Que reste-t-il à travailler ?

Chaque semaine, elle répond à mes questions. J'attends des nouvelles pour une formation.

Quelle évolution avez-vous constaté depuis votre arrivée concernant votre parcours ?

J'ai un nouveau statut, reconnu réfugiée et j'ai amélioré ma connaissance de la langue française. Je vais faire une formation de couturière !

Comment avez-vous vécu votre prise en charge par notre association ?

Mme L  
IMAC C

Le début était compliqué car j'étais dans un environnement difficile, même l'appartement n'était pas décoré. J'ai même envoyé bouler l'éducateur, je me suis excusée après.

Quand j'ai pu déménager dans un quartier plus calme, j'étais plus sereine, j'allais mieux, et j'ai même décoré mon appartement. Léo a vu le gros changement, les murs étaient décorés, j'avais peint certains murs, j'étais enthousiaste

Densez-vous que l'ADAP aurait pu vous apporter plus ?

Il manque de la communication entre le référent et la personne accompagnée, après le glissement du bail. Pour donner des nouvelles.

Comment avez-vous vécu la fin de l'accompagnement ?

Super !

Y-at-il eu des freins rencontrés durant votre prise en charge pour le glissement de bail ou l'attribution ?

Non

Quelles sont les évolutions depuis le début et à l'arrêt de votre accompagnement ?

J'ai décroché un contrat avec le CROUS pendant 1 an ! C'est une belle évolution pour une personne qui était à la rue avant !

Mme B  
IMAC

Comment avez-vous vécu votre prise en charge par notre association ?

Bien, cela a été un soulagement à la vue de mes problèmes



Densez-vous que l'APAP aurait pu vous apporter plus ?

Non, cela a répondu à mes attentes



Comment avez-vous vécu la fin de l'accompagnement ?

Cela s'est bien déroulé, les étapes ont été progressive pour faire le lien avec le SAVS. Même si l'accompagnement par l'APAP me manque



Quels sont les évolutions depuis le début et à l'arrêt de votre accompagnement ?



J'ai une meilleure gestion de mes papiers administratifs. La prise en charge par le SAVS donne un côté rassurant

