

# Rapport d'activité 2018



## PÔLE INSERTION



Diaconat de Bordeaux  
32 rue du Commandant Arnould  
33000 Bordeaux  
Tél. : 05 56 44 76 17  
[contact@diaconatbordeaux.fr](mailto:contact@diaconatbordeaux.fr)  
[www.diaconatbordeaux.fr](http://www.diaconatbordeaux.fr)

## **Table des matières**

1	Introduction .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2	Identification du service ou de l’établissement .....	4
1.	Identification de l’entité juridique .....	4
2.	Identification du service .....	4
3.	Identification des représentants du service .....	4
3	Les ressources humaines .....	5
4	La vie institutionnelle .....	6
5	L’activité du Service photo – Image de soi .....	7
6	L’activité du service accueil social : l’accompagnement des bénéficiaires du RSA .....	8
1.	Effectifs .....	8
1.	Accompagnement social .....	8
2.	Entrées et sorties des BRSA sur l’année 2018 .....	9
7	L’activité du service accueil social : l’accueil et l’accompagnement tout public (hors référence RSA) .....	10
1.	Les effectifs .....	10
2.	Les caractéristiques des publics accueillis dans l’année .....	10
3.	L’accompagnement social .....	11
4.	Les personnes sorties en 2018 .....	11
8	Conclusion .....	11
1	Introduction .....	12
2	L’activité du DHUP Treloge .....	12
1.	Les effectifs .....	12
2.	Caractéristiques des publics accueillis dans l’année .....	12
3.	L’accompagnement .....	13
4.	Entrées et sorties .....	13
5.	Bilan et analyse .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
3	Conclusion .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
1.	La participation des usagers .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.	La professionnalisation de l’équipe .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
3.	Perspectives .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

## INTRODUCTION GENERALE

Dans la même veine que les années précédentes et dans une perspective d'amélioration continue, nous avons poursuivi cette année le travail autour des questions relatives :

- à la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des usagers ;
- à la participation des usagers ;
- au développement du Pôle.

Conformément aux objectifs fixés, la professionnalisation de l'équipe a constitué un axe de travail central cette année. Afin de consolider le travail amorcé concernant la participation des usagers, une partie de l'équipe a suivi un programme de formation centrée sur le développement de pouvoir d'agir. L'objectif étant de renouveler les pratiques d'accompagnement en mettant la demande des personnes accompagnées au centre de leur projet.

Par ailleurs, dans la perspective de développer le Pôle, nous avons cherché à mettre en place des actions transversales en partenariat avec les autres services du Diaconat. Si les actions précédemment mises en place perdurent (ouverture de droits pour les résidents du Pôle Habitat et du Pôle Hébergement, entretien de préadmission pour la résidence hôtelière à vocation sociale, permanence d'information à la Maison Julienne Dumeste), de nouveaux projets transversaux ont également vu le jour. En effet, l'évolution des publics accueillis et des problématiques exprimées par ces derniers nous ont amené à questionner nos pratiques en matière d'insertion. La thématique de l'emploi, souvent reléguée au second plan jusque-là, semble désormais être essentielle lorsque l'on souhaite accompagner les personnes vers une insertion durable. C'est dans cette perspective que le Pôle Insertion et le Pôle Hébergement ont répondu à un appel à projet lancé par l'Agence Nationale des Solidarités Actives dans le but de travailler à la mise en place d'un lieu dédié à l'emploi et à la formation. Ce projet, toujours en cours d'élaboration, viserait à proposer un accompagnement vers et dans l'emploi à toute personne en faisant la demande et permettait d'élargir notre offre de service.

## **1 Identification du service ou de l'établissement**

### **Identification de l'entité juridique**

Raison sociale : Diaconat de Bordeaux

N° SIRET : 38255018400016

Statut juridique : Association loi 1901 reconnue d'utilité publique

Agréments :

- Habilitation Aide sociale CHRS : 26/11/1998
- Instruction RSA : 01/09/2009
- Ingénierie sociale et financière : 24/12/2010
- Intermédiation locative et gestion financière : 24/12/2010

Autres établissements appartenant à l'entité juridique :

- Centre d'Accueil d'Urgence Trégey
- Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale des Capucins et Mamré
- Service logement
- Maisons relais Sichem et Bethel
- Service Social
- RHVS Study Hôtel

### **Identification du service**

Nom : Pole Insertion

Adresse : 32 rue du Commandant Arnould 33000 Bordeaux

Tel : 05 56 44 76 17 Fax : 05 56 48 64 30 e-mail : [contact@diaconatbordeaux.fr](mailto:contact@diaconatbordeaux.fr)

Nombre de sites : 1

### **Identification des représentants du service**

Représentant de l'entité juridique : Philippe RIX

Fonction : Directeur général Tel : 05 56 44 76 17 e-mail : [philippe.rix@diaconatbordeaux.fr](mailto:philippe.rix@diaconatbordeaux.fr)

Représentant du service ou de l'établissement : Julie Magne

Fonction : Directrice Tel : 05 56 48 64 31 e-mail : [julie.magne@diaconatbordeaux.fr](mailto:julie.magne@diaconatbordeaux.fr)

# LE SERVICE SOCIAL

## 1 Introduction

Le Service Accueil Social a poursuivi ses activités d'accueil, d'information et d'accompagnement. Afin de favoriser le recours aux droits, l'accueil se fait sans rendez-vous. Cette année encore, de nombreuses personnes se sont présentées spontanément dans le service afin d'être accompagnées dans leurs démarches d'insertion. Le service photo, ouvert tous les mercredi matin, permet également de renseigner les personnes sur leur possibilité en matière d'ouverture de droits.

## 2 Les ressources humaines

Fin 2018, L'équipe est composée de quatre salariés (3.1 ETP) et de 10 bénévoles (2 ETP) qui interviennent sur différentes activités :

### L'activité des bénévoles :

- Six bénévoles interviennent au Service Social soit en tant que référent instructeur, soit en tant qu'appui administratif aux référents.
- Quatre bénévoles interviennent dans le cadre des permanences photo.

### L'activité des salariés :

- L'agent d'accueil assure un premier niveau d'accueil et d'analyse de la demande des usagers. Il les informe et/ou les oriente vers les services du Diaconat ou vers des partenaires. L'objectif est de diminuer l'errance des personnes et d'éviter les doublons dans l'accompagnement. Il assure aussi la vente des tickets repas de la Marmite et du guide « Orienter à Bordeaux ».
- L'assistante administrative et sociale assure d'une part une fonction administrative en permettant la mise en circulation des informations nécessaires au fonctionnement du service et en organisant l'envoi aux pôles territoriaux de solidarité des différents documents inhérents au RSA. Elle réalise d'autre part les premiers accueils et réalise les entretiens diagnostics des BRSA qui viennent d'être orientés vers notre service. Au vu de l'accroissement de l'activité, elle a également pris cette année, la référence de certains bénéficiaires.
  - La Conseillère en Economie Sociale et Familiale assure des missions d'accueil et d'accompagnement social dans le cadre de notre convention avec le Département. Elle participe également aux différentes instances mises en place par le département et les partenaires.
  - La Chef de Service est chargée de soutenir les instructeurs dans leurs accompagnements, de valider les orientations, les fiches de saisines (EPT et EPC) et les Contrats d'Engagements Réciproques (CER). Elle est chargée d'organiser et d'animer les réunions de service et les réunions techniques avec les services extérieurs, de créer et de maintenir le lien avec les partenaires, d'assurer la gestion des salariés et des bénévoles de l'équipe et l'organisation générale du service. Elle prend aussi en référence certains bénéficiaires du RSA (79 suivis en 2018). Du fait du développement du Pôle, la Chef de Service s'est vue confier le poste de Directrice de Pôle en novembre 2018. Par conséquent, elle a réduit son activité de référente RSA. L'objectif étant qu'à moyen terme, elle n'occupe plus cette fonction.

Au vu de l'accroissement de activités du Pôle et afin de consolider l'équipe, le recrutement d'un travailleur social est prévu pour début 2019.

### **3 La vie institutionnelle**

Dans le cadre de la convention avec le Département, le service participe aux plateformes d'orientation qui permettent aux bénéficiaires du RSA de désigner leur référent unique.

Par ailleurs, dans le cadre de la convention établie avec le Conseil Départemental de la Gironde et ses instances territoriales (Pôles Territoriaux d'Insertion), le service est amené à orienter les bénéficiaires du RSA vers de nombreux acteurs de l'insertion sociale et professionnelle. Ces partenariats incluent notamment le service insertion du CALK, le SELF du CAIO, la plateforme Wimoov, la plateforme des travailleurs indépendants...

D'autres partenariats fonctionnels sont indispensables pour le service. Ils incluent notamment :

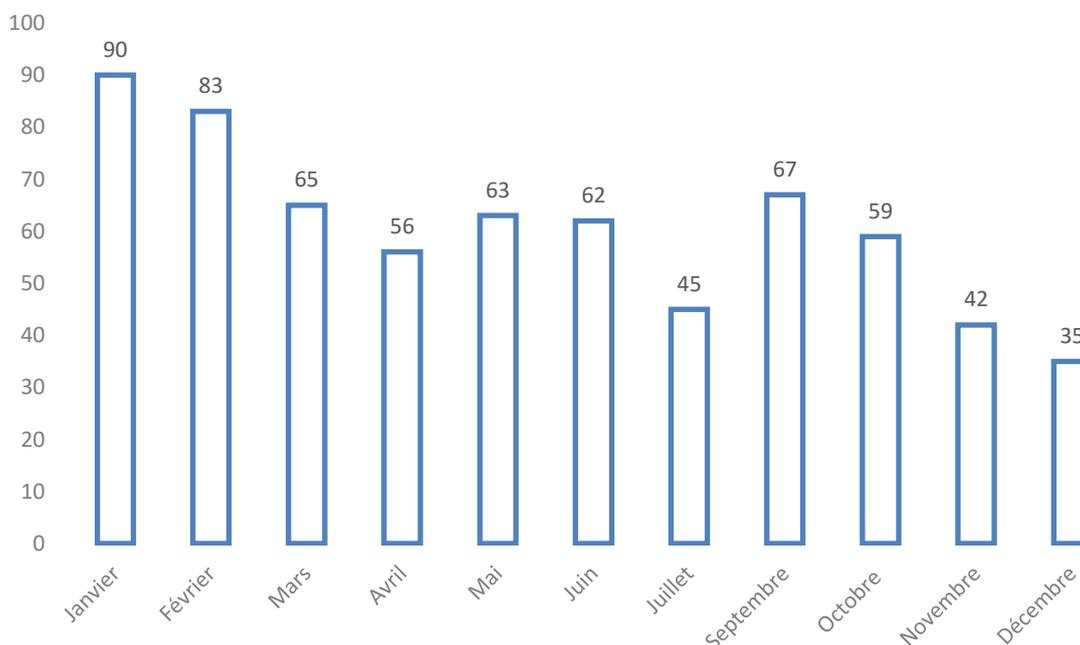
- Les CCAS pour l'ensemble de leurs services (domiciliation, aides financières, accompagnement social)
- Le CAIO (115, SIAO, PAPE) ;
- Le Samu Social ;
- Les réseaux de santé et d'accès aux soins (addictologie, PASS, MDS...) ;
- La société Saint Vincent de Paul (domiciliation)

Enfin, la coopération avec le Pôle Habitat et le Pôle Hébergement du Diaconat perdure. Nous avons ainsi accueilli et accompagné des personnes hébergées dans les différents services. Afin de permettre une coordination plus fluide, nous avons demandé, lorsque cela le nécessitait, l'orientation des bénéficiaires du RSA vers notre service lorsque ces derniers résidaient dans les CHRS, au CADA ou au service logement accompagné. Dans le cadre de notre mission d'accès aux droits, des usagers du CADA et du CAO ont été accompagnés par le service dans l'instruction des demandes de RSA. Enfin, dans le but de minimiser le non recours aux droits et de proposer un accompagnement à toutes personnes qui en sollicite un, le CAU Trégey nous a orienté des personnes pour lesquelles aucun référent de parcours n'avait été identifié.

## 4 L'activité du Service photo – Image de soi

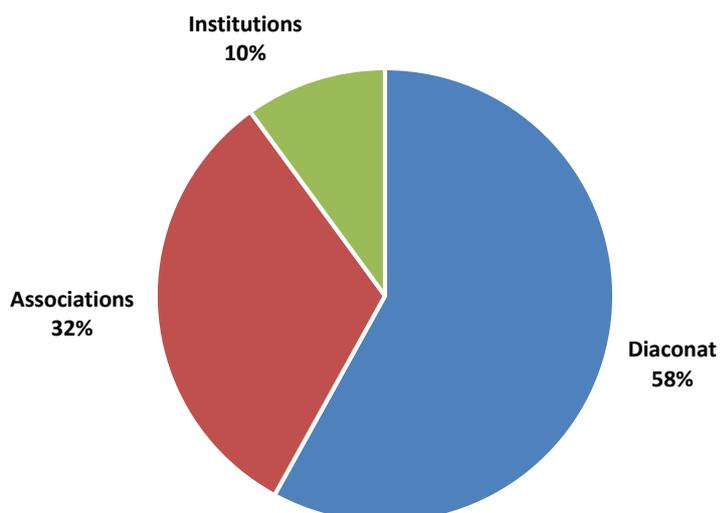
Cette année, le service photo et image de soi a réalisé 795 tirages de photos pour 673 personnes différentes (63% d'hommes et 37% de femmes).

### Nombre de personnes reçues par mois



Concernant les orientations, 58% des personnes reçues étaient orientées par les services du Diaconat. Parmi les autres personnes accueillies, le CAIO, le CCAS, Médecins du monde et le COS ont orienté plus de 60% des personnes reçues.

### Orienteurs



## 5 L'activité du service accueil social : l'accompagnement des bénéficiaires du RSA

### Effectifs

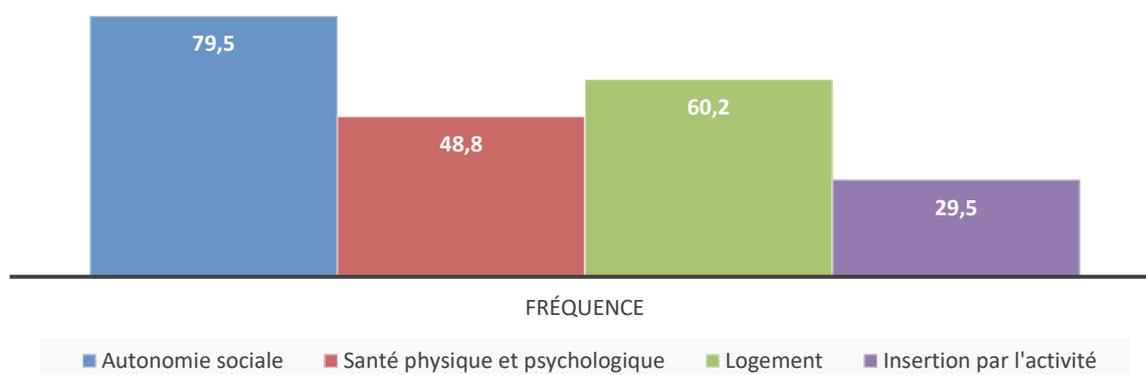
En 2017, 23 instructions RSA ont été réalisées et 206 bénéficiaires du RSA (23% de femmes et 77% d'hommes) ont été accompagnés dans le service dans le cadre de la référence RSA. La moyenne d'âge était de 44 ans.

Au 31/12/2018, il y a 147 bénéficiaires du RSA (25% de femmes et 75% d'hommes) pour qui le service est référent, en file active. Ces personnes ont signé en moyenne 4 contrats d'engagements réciproques et sont suivies par le service depuis 2,4 ans environ. Nous constatons une augmentation des personnes originaires de pays Hors Union Européenne (36%) du fait notamment du partenariat avec le CADA du Diaconat. A l'inverse, nous accompagnons moins d'européens (10%), ce qui s'explique notamment par le durcissement des conditions d'obtention du RSA pour ces personnes.

### Accompagnement social

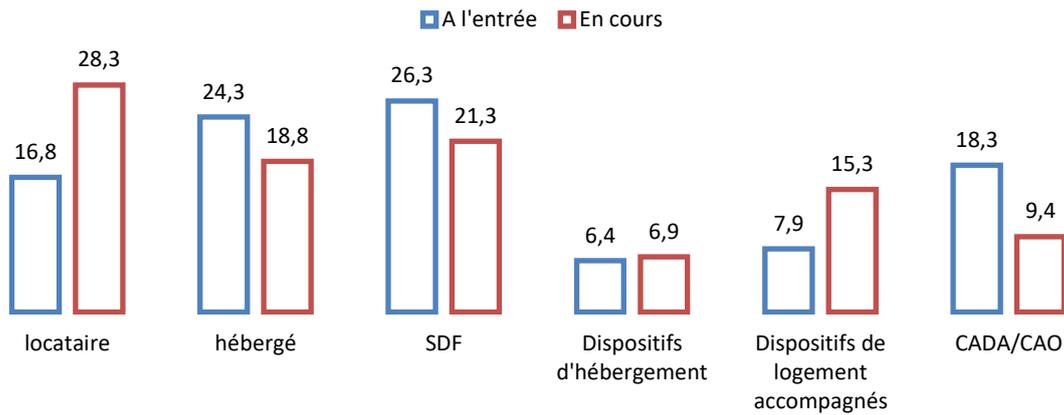
En 2018, 1222 entretiens ont été réalisés avec 206 personnes différentes, soit 6 entretiens par personne en moyenne. Les contrats d'engagements réciproques (CER) portent principalement sur l'autonomie sociale, le logement et la santé (cf. graphique). Les thématiques qui reviennent le plus fréquemment ensemble dans les contrats d'engagements réciproques concernent l'autonomie sociale et le logement (50% des contrats) ; l'autonomie sociale et la santé (41.5%) ; la santé et le logement (31%).

### Fréquence des engagements présents dans les CER



Concernant le logement, seulement 16.8 % des BRSAs accompagnés cette année bénéficiaient d'un logement autonome (privé ou public) à l'entrée dans le service et plus de 50% sont SDF ou hébergés de manière précaire. Au 31/12/2018, 11% des personnes qui ne bénéficiaient pas d'un logement ou d'un hébergement à leur entrée dans le service y ont accédé. On note ainsi une diminution du nombre de personnes SDF (-5%) et nombre de personnes hébergées (-6%). On constate également une augmentation des personnes locataires (+11.5%) ou sous-locataires (+7.4%).

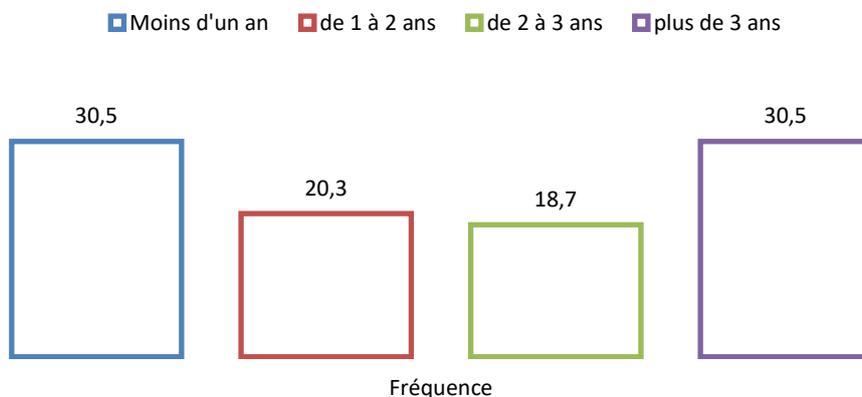
## Mode de logement des BRSA (en %)



## Entrées et sorties des BRSA sur l'année 2018

En 2018, 81 nouvelles personnes ont été orientées sur le service et 59 dossiers, pour lesquels le service était référent, ont été fermés. Les personnes sorties du service étaient accompagnées en moyenne depuis 3 ans. On constate que plus de 70% des fermetures concernent des dossiers ouverts depuis moins de 3 ans. Il est intéressant de constater que parmi les premiers motifs de fermeture des dossiers, nous trouvons l'accès à un logement (25.9% des sorties) et la reprise d'une activité professionnelle (19% des sorties).

## Fréquence des sorties selon les durées d'accompagnement



MOTIFS DE FERMETURE DU DOSSIER	EFFECTIF	FREQUENCE
<b>AAH</b>	9	15%
<b>Déménagement</b>	22	37.4%
<b>Réorientation vers le social</b>	4	6.8%
<b>Retraite</b>	4	6.8%
<b>Réorientation vers Pôle Emploi</b>	6	10.2%
<b>Activité</b>	6	10.2%
<b>4 mois sans droits, fin de droit</b>	6	10.2%
<b>Autre (Changement de situation familiale, décès, incarcération...)</b>	2	3.4%
<b>TOTAL</b>	59	100%

## 6 L'activité du service accueil social : l'accueil et l'accompagnement tout public (hors référence RSA)

Cette année, près de 5000 personnes ont été reçues à l'accueil. Elles ont ainsi pu bénéficier d'une information de premier niveau ou être orientées en interne (service Accueil Social, service photo) ou en externe (partenaires) pour une analyse plus approfondie de leur demande. Par ailleurs, 7200 tickets La Marmite ont été vendus à l'accueil.

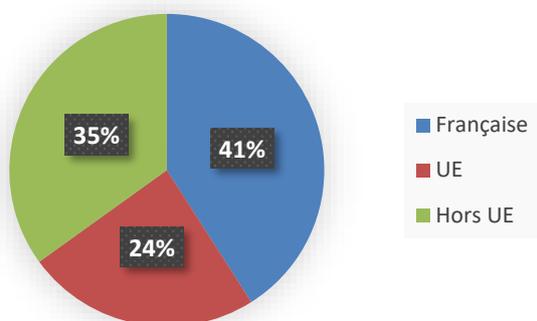
### Les effectifs

En 2018, 183 personnes (hors dispositif de référence RSA) ont été effectivement accompagnées dans le service (73% d'hommes et 27% de femmes). Au 31/12/2018, il y a 133 personnes en file active. En moyenne, ces personnes sont accompagnées depuis 2,2 ans.

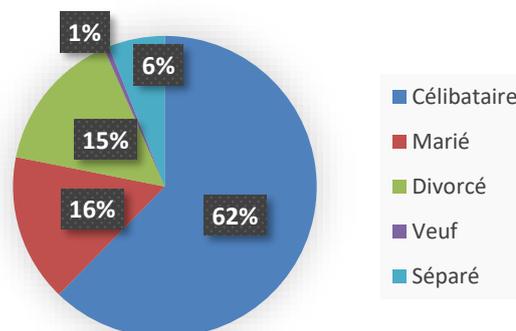
### Les caractéristiques des publics accueillis dans l'année

Les personnes accompagnées dans l'année ont en moyenne 39 ans. Nous constatons que pour un tiers, les accueillis sont bénéficiaires du RSA. Il s'agit principalement de personnes pour qui Pôle Emploi est le référent et que nous accompagnons dans le cadre d'un accès au logement. Les salariés représentent la seconde population la plus accueillie dans le service (22%) suivis par les personnes sans ressources (18%). Les 27% restants sont soit bénéficiaires d'allocations chômage (ASS, ARE), soit retraités, soit bénéficiaires de l'AAH. Dans la continuité des deux années précédentes, on note cette année encore une augmentation du nombre de salariés accompagnés, notamment du fait de problématiques de logement. En effet, seulement 28% des personnes suivies disposent d'un logement autonome et 58% sont SDF.

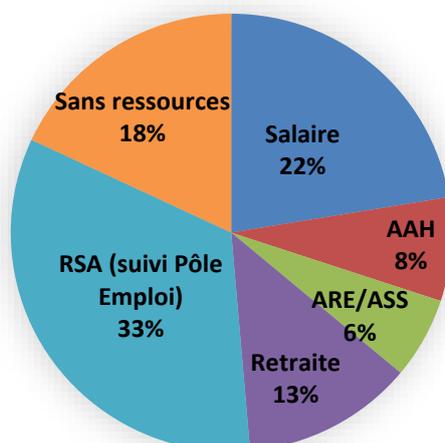
Nationalité des accueillis



Statut des accueillis



Ressources des accueillis



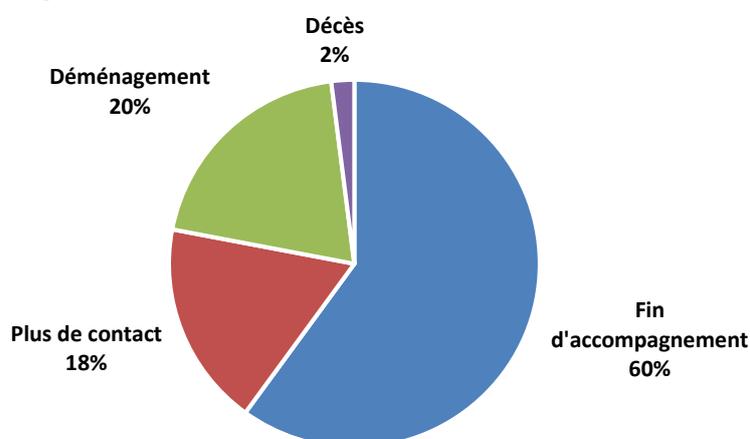
## L'accompagnement social

En 2018, 971 entretiens ont été réalisés avec 183 personnes différentes, soit 5 entretiens par personne en moyenne. Quel que soit le dispositif dont les personnes relèvent, l'une des problématiques récurrentes rencontrée concerne le logement ou l'hébergement. Cette thématique occupe 39% des entretiens. Du fait des obligations administratives inhérentes aux demandes de logement, l'aide administrative occupe également une place centrale (40% des entretiens). Enfin, l'accès aux soins ou l'orientation vers un dispositif de santé occupe 10% des entretiens (14% des entretiens).

## Les personnes sorties en 2018

Cette année 50 accompagnements ont pris fin. L'accompagnement portait principalement sur l'accès aux droits et l'accès à un logement.

### Fréquence des motifs de fermeture des dossiers



## 7 Conclusion

Globalement, nous constatons cette année une augmentation du nombre de personnes accueillies. En matière de typologie de public, le développement des places en CADA et en HUDA (en interne comme en externe) nous amène à accueillir de plus en plus de personnes bénéficiaires de la protection internationale. Cela nous a conduits non seulement à réactualiser nos connaissances en matière d'accès aux droits mais aussi à réfléchir à de nouvelles offres de service. Dans cette perspective, la collaboration avec l'équipe du CADA du Diaconat a été centrale.

Par ailleurs, comme chaque année, nous constatons que la sortie du dispositif RSA ne s'accompagne pas d'une sortie du service. En effet, les personnes accompagnées restent souvent en lien avec le service jusqu'à ce que leur problématique de logement soit réglée et force est de constater que c'est cette problématique qui est la plus longue à résoudre.

# LE DHUP TRELOGE

## 1 Introduction

Le dispositif d'hébergement d'urgence Tréloge s'adressait jusqu'en décembre 2018 à des personnes isolées. Il était composé de 3 appartements de 3 places chacun (1 appartement dédié à des femmes et 2 appartements dédiés à des hommes). A compter de décembre 2018, le dispositif a ouvert 8 places supplémentaires dédiées à des familles. Nous avons donc ouvert deux nouveaux appartements afin d'accueillir des couples avec enfants ou des familles monoparentales. Au 31/12/2018, le dispositif compte donc 17 places.

## 2 L'activité du DHUP Treloge

### Les effectifs

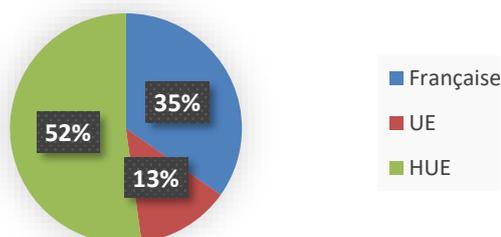
Cette année, nous avons accueilli sur le dispositif 25 ménages (14 hommes isolés, 9 femmes isolées, 1 famille monoparentale et 1 couple avec enfants) en rupture d'hébergement, dont 13 sont entrées dans l'année. Au 31/12/2018, il y a 15 ménages présents sur le dispositif.

Sur les 13 ménages entrés dans l'année, 11 ont été orientés par le secteur associatif (CAU, services sociaux du CAIO ou du Diaconat, MAI33...) et 3 par le secteur de l'urgence sociale (hôtel du 115 ou dispositif hivernal). Dans bon nombre de cas (58%), il s'agissait d'offrir une continuité dans le parcours résidentiel et d'éviter ainsi un retour à la rue.

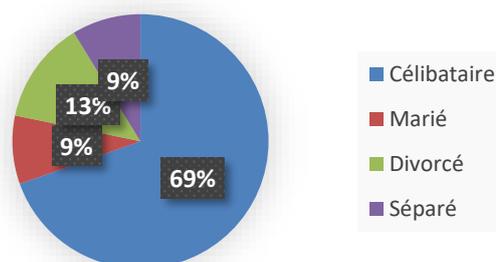
### Caractéristiques des publics accueillis dans l'année

La moyenne d'âge des personnes accueillies dans l'année est de 33 ans, avec un âge maximum de 59 et un âge minimum de 6 mois. Tous les ménages disposaient de ressources lors de leur admission avec cependant une majorité de bénéficiaires du RSA (65%).

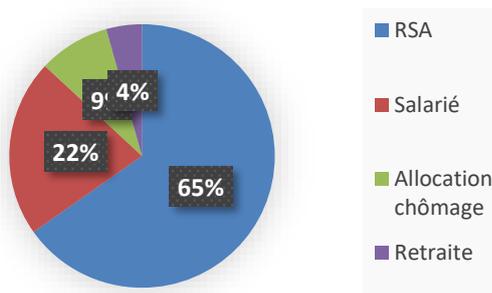
### Nationalités des ménages



### Statut des ménages



### Ressources à l'entrée



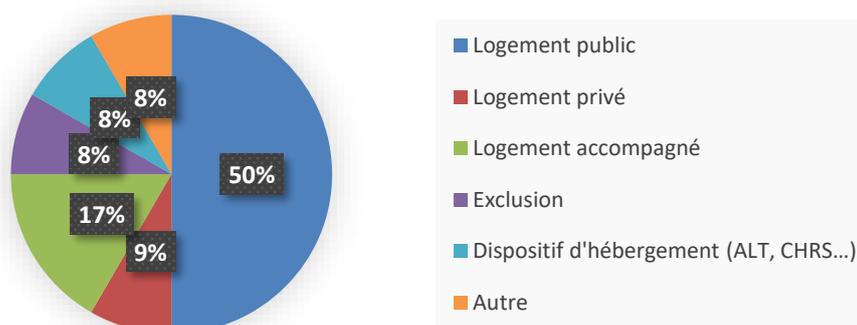
## L'accompagnement

A l'entrée dans le dispositif, chaque ménage se voit attribuer un référent hébergement. Il est convenu que ce dernier rencontre les personnes hébergées une fois tous les 15 jours (les fréquences de rencontre peuvent varier en fonction des besoins) afin d'évaluer : la bonne tenue du logement, la bonne gestion de la participation financière et, dans le cas des colocations, la bonne entente dans le collectif ainsi que le respect de la répartition des tâches ménagères. Le référent hébergement s'assure également que le lien entre les personnes hébergées et leur référent extérieur est maintenu et ce notamment, afin d'éviter une rupture dans les démarches d'accès à un logement.

## Entrées et sorties

Cette année nous avons accueilli 13 nouveaux ménages (9 hommes isolés, 2 femmes isolés, 1 famille monoparentale et 1 couple avec enfants) et 12 ménages sont sortis du dispositif (9 hommes isolés et 3 femmes isolés). En moyenne, les personnes sorties étaient hébergées depuis 9,5 mois et près de 60% d'entre elles ont pu accéder à un logement autonome. Nous constatons que si 70% des personnes sorties étaient bénéficiaires du RSA à leur entrée sur le dispositif, elles ne sont plus que 30% à l'être à leur sortie. Cela confirme tout l'intérêt du dispositif.

## Motif de sortie



Le taux d'occupation annuel est de 90%. Ce taux s'explique notamment par le fait que nous avons ouvert deux appartements à des familles à compter du 01/12/2018 mais que les premières familles ne sont arrivées qu'à partir du 16/12/2018. En effet, au 30/11/2018, le taux d'occupation était de 93%.

## 3 Conclusion

Cette année encore, nous avons constaté la difficulté des bailleurs à proposer au public que nous accueillons, des logements adaptés tant en termes de typologie que de ressources. L'accès à un emploi semble constituer le seul levier sur lequel nous sommes en mesure d'intervenir. Nous avons néanmoins noté une diminution des délais de proposition des logements HLM en fin d'année.

## CONCLUSION

L'année 2018 a été marquée par le développement du Pôle Insertion. D'une part, le Dispositif d'hébergement d'Urgence Pérenne (DHUP) s'est renforcé avec l'ouverture de huit places supplémentaires dédiées aux familles. D'autre part, les activités du service social perdurent et cette année encore, nous avons pu constater une augmentation du nombre de bénéficiaires accompagnés. Les partenariats existants ont été renforcés et de nouveaux projets ont débuté. La question de l'accès et du maintien en emploi des personnes accompagnées est venue interroger nos pratiques d'accompagnement et nous cherchons à développer une nouvelle offre de service en la matière. La formation de l'équipe aux méthodologies centrées sur le développement du pouvoir d'agir a permis de requestionner nos pratiques et d'aborder sous un angle nouveau la notion de projet d'insertion. L'année 2019 devrait donc permettre de poursuivre le travail engagé autour de la mise en place d'un service dédié à l'accompagnement vers et dans l'emploi s'appuyant sur les principes de l'emploi d'abord.