



De la RUE
au LOGEMENT

Logement spécifique

CAO

Rapport d'activité 2017

HÉBERGEMENT



HABITAT

INSERTION



Trame rapport d'activité

1. Introduction

1. Les objectifs fixés
2. Les nouveaux projets actifs ou débutés

2. Identification du service ou de l'établissement

1. Identification de l'entité juridique
2. Identification de l'établissement
3. Identification des représentants d'établissement

3. Les ressources humaines

1. Les effectifs
2. Répartition par catégorie métier
3. Les mouvements de personnel
4. La formation et la promotion professionnelle
5. L'accueil des stagiaires

4. La vie institutionnelle

1. Le conseil de la vie sociale
2. Les ateliers, les activités
3. Le projet d'établissement
4. La démarche qualité
5. Les partenariats
6. Les actions de coopération institutionnelle - mutualisations

5. L'activité

- Les effectifs
 - a) Les accueillis durant l'année
 - b) Les effectifs au 31 décembre
 - c) Les admissions dans l'année
 - d) Les sorties dans l'année
- Les caractéristiques publiques
 - a) Age, sexe, situation familiale, nationalité
 - b) Motifs des admissions
 - c) Situation de logement ou d'hébergement avant l'admission
 - d) Situation professionnelle, niveau de ressources
- L'accompagnement social
 - a) L'accompagnement santé
 - b) L'accompagnement vers l'insertion socioprofessionnelle
 - c) L'accompagnement vers le logement
 - d) L'orientation adaptée

6. Eléments spécifiques du service

- Effectifs
- Caractéristiques
- Accompagnement social

7. Conclusion

1. Eléments de bilan
2. Eléments de perspectives

1 Introduction

A la fin du mois d'octobre 2016, l'Etat a lancé un programme de démantèlement de la jungle de Calais et orienté de nombreuses personnes vers des dispositifs d'hébergement. Cependant, un nombre important d'exilés ont décidé de rejoindre Paris, synonyme pour certains d'espoir pour leurs différentes problématiques, ou pour d'autres, par exemple, de proximité avec la Gare du Nord et les trains qui prennent la Direction de l'Angleterre.

Des campements se sont alors créés sur La Chapelle, puis Stalingrad, Jaurès, (etc.) avec des démantèlements réguliers organisés par l'Etat dans l'objectif de désengorger cette plate-forme parisienne et de répartir l'ensemble des personnes sur le territoire.

Dès lors, afin d'assurer cet accueil et la prise en charge de ce public, de nombreux Centre d'Accueil et d'Orientations (CAO) ont ouvert sur le territoire afin de rendre cette cause nationale.

Le Diaconat de Bordeaux est un opérateur actif sur le territoire pour ce dispositif. En effet, depuis avril 2016, nous gérons ou avons géré plusieurs CAO :

- Mérignac/Chemin Long : accueil de familles. Fermeture en 2016 ;
- Mérignac/Le Burck : accueil de familles, de femmes avec ou sans enfants. Toujours effectif en 2017 ;
- Bègles/Noutary : accueil d'hommes isolés. Ouverture puis fermeture en 2016, et réouverture en 2017 ;
- Mérignac/4 chemins : accueil d'hommes isolés. Effectif en 2017.

Au cours de l'année 2017 nous avons donc eu la gestion de 3 (sur 4 sites) CAO.

Des CAO où l'accueil de personnes isolées a été nécessaire afin de répondre à un besoin criant, celui de l'hébergement de ce public, souvent sans solutions et vivant dans des campements ou abris de fortune.

Le site de Mérignac/Burck a donc accueilli 14 femmes isolées, celui de Bègles/Noutary 13 hommes isolés et celui de Mérignac/4 chemins, puis Bordeaux/Daney 58 hommes isolés.

Une expérience riche qui a permis à ces personnes d'avoir une certaine stabilité, un lieu de ressource pour bénéficier d'un temps de répit, d'un toit, d'une prise en charge sociale, administrative et juridique, d'un accès aux droits et aux soins. Un accueil certes temporaire mais sécurisant et humain.

2 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
- Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile : 10/05/2016

Autres établissements appartenant à l'entité juridique :

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

• Identification du service ou de l'établissement

Nom : Pôle Habitat - Service Logement Spécifique

Adresse : 31, rue Tastet - 33000 Bordeaux

Tel : 05 56 17 81 70 Fax : 05 56 17 81 79 e-mail : pole.habitat@diaconatbordeaux.fr

Nombre de sites :

- Un parc de 3 logements familles ou femmes avec ou sans enfants à Mérignac ;
- Un collectif de 12 places pour hommes isolés à Bègles ;
- Un collectif de 52 places pour hommes isolés à Mérignac avec un transfert sur une résidence collective à Bordeaux à compter du 10/05/2017 pour 20 résidents.

Localisation des sites : Bordeaux Métropole

Nombre de places : 82

Durée de séjour : CAO : accueil temporaire en vue d'une réorientation adaptée à leur situation administrative

Public : en parcours de migration

• Identification des représentants de service ou d'établissement

Représentant de l'entité juridique : Philippe RIX

Fonction : Directeur Général Tel : 05 56 44 76 17 e-mail : philippe.rix@diaconatbordeaux.fr

Représentante du Pôle Habitat : Juliette REMY

Fonction : Directrice Tel : 07 77 26 14 76 e-mail : juliette.remy@diaconatbordeaux.fr

Représentant du service ou de de l'établissement : David MAZURIER

Fonction : Chef de service Tel : 07 77 26 15 08 e-mail : d.mazurier@diaconatbordeaux.fr

3 Les ressources humaines

- Les effectifs et Répartition par catégorie métier

Le Service Logement Spécifique du Diaconat de Bordeaux s'articule de la manière suivante :

Juliette REMY, Directrice du Pôle Habitat, de formation Psychologue clinicienne et addictologue

David MAZURIER, Chef de Service, de formation Conseiller en Economie Sociale et Familiale

CAO du Diaconat de Bordeaux :

Elodie LAURA, Intervenante Sociale, Educatrice Spécialisée (CAO Mérignac hommes isolés, CAO Burck et CAO Noutary)

Tom FONCELLE, Intervenant Social (CAO Mérignac hommes isolés)

Tarik BELLEFQIH, Intervenant Social et Coordinateur des bénévoles du Diaconat de Bordeaux, juriste (CAO Mérignac hommes isolés et CAO Noutary)

Céline POTIN, Infirmière Diplômée d'Etat (Service Logement Spécifique)

Sarah MAHAMOUDOU, Assistante Administrative en Gestion Locative Adaptée et Sociale

Julia GARDNER, Maîtresse de maison (CAO Mérignac hommes isolés)

Aïcha BOUCHIKI, Maîtresse de maison (CAO Mérignac hommes isolés)

Hafida LAFKIH ELHIYAD, Maîtresse de maison (CAO Mérignac hommes isolés)

Julien GLANGETAS, Surveillant de nuit (CAO Mérignac hommes isolés)

Boubakeur BENAADJA, Surveillant de nuit (CAO Mérignac hommes isolés)

Romain, Mathilde, Lydie, Colyne, Danielle, Ambre, Estelle et Ingrid, volontaires Unis Cité (Service Civique) chargés d'animation (CAO Mérignac hommes isolés)

- **Les mouvements de personnel**

Au cours de cette année 2017, plusieurs postes ont été pérennisés. Ainsi, Tom FONCELLE, Tarik BELLEFQIH, Elodie LAURA, et Céline POTIN ont obtenu un Contrat à Durée Indéterminée.

- **La formation et la promotion professionnelle**

Tom FONCELLE a accédé à une formation en alternance pour le Diplôme d'Etat d'Accompagnant Educatif et Social avec l'organisme 3IE, Pôle d'Ingénierie et de Formation.

Par ailleurs, plusieurs membres de l'équipe ont accédé à des formations ponctuelles sur la prise en charge du public, par exemple le soin transculturel avec Mana, l'accueil et l'accompagnement des migrants ou encore l'accompagnement des primo-arrivants dans leur processus d'intégration en France avec l'Association Elan Interculturel, etc.

David MAZURIER est devenu Chef de Service du Service Logement Spécifique.

- **L'accueil des stagiaires**

Au cours de l'année 2017, nous avons accueilli trois stagiaires sur les CAO :

- Diplôme d'Etat d'Educatrice Spécialisée ;
- Master 1 Territoires, Espace et Société ;
- Médecine et soins transculturels.

4 La vie institutionnelle

- **Le conseil de la vie sociale**

- Les réunions collectives du CAO hommes isolés de Bègles et du CAO hommes isolés de Mérignac :

Nous avons régulièrement organisé des réunions collectives avec les résidents du CAO de Bègles et du CAO de Mérignac. En effet, la vie en collectivité et le partage du quotidien a nécessité la mise en place de ces temps d'échange pour permettre aux résidents et à l'équipe de s'exprimer sur le fonctionnement du centre. Ces réunions ont été l'occasion pour les résidents d'aborder les points de dysfonctionnement au sein du centre, les difficultés rencontrées dans la dynamique du groupe, l'organisation de la vie collective et les points à valoriser. Pour l'équipe, cette instance permet de réadapter les règles de fonctionnement du centre, de réguler les tensions, de donner des informations diverses.

De nombreux résidents étant en procédure Dublin, notamment au CAO Marne, ces réunions ont été primordiales mais ont généré, légitimement, des tensions avec les membres de l'équipe.

- Mise en place du Conseil Consultatif des Personnes Accompagnées par le Diaconat de Bordeaux

Dans le cadre de la démarche globale du Diaconat de Bordeaux de faciliter la parole des bénéficiaires de ses services, le Service Logement Spécifique participe au même titre que les autres services, à la mise en place du CCPAD.

- **Les ateliers, les activités**

- Les bénévoles

Notre Service peut compter, depuis sa création, sur un engagement fort des bénévoles et leur réelle volonté de venir en aide à cette population.

Les personnes accueillies au CAO ont pu bénéficier de cours d'apprentissage à la langue française dispensés par des bénévoles, mis en place sur les différents sites avec des fréquences quotidiennes, notamment sur le CAO Marne au vu du nombre de résidents accueillis.

Par ailleurs, notre collaboration avec l'Association Proactive nous a permis de former des bénévoles à une méthode spécifique autour de l'utilisation de pictogrammes. Les bénévoles ont pu utiliser ce savoir pour donner des cours de FLE à l'ensemble des résidents du CAO hommes isolés de Mérignac.

Il est important de noter que le fonctionnement du CAO Mérignac/Marne n'aurait pu être effectif sans l'intervention quotidienne des bénévoles sur l'organisation et la distribution des repas. Bénéficiant d'une prise en charge 24h/24, les résidents accueillis ont pu compter sur la présence de groupes de bénévoles matin et soir afin de faciliter le temps du repas et de permettre son bon déroulement.

- L'intervention des volontaires Unis-Cité

Dans le cadre de l'accueil d'hommes isolés au CAO Mérignac Marne et au CAO Noutary, nous nous sommes appuyés sur l'intervention des volontaires Unis-Cité (service civique) afin d'apporter une pluridisciplinarité dans la prise en charge du public accueilli. En effet, les volontaires interviennent avec les objectifs suivants :

- . Proposer des animations collectives adaptées aux demandes et aux besoins identifiés ;
- . Egayer le site, proposer au public de personnaliser le lieu ;
- . Accompagner les migrants dans la découverte de la ville et des lieux ressource ;
- . Aider les salariés dans la gestion du quotidien ;

Ainsi, huit volontaires ont été mobilisés à compter du 21 novembre 2016, du lundi au jeudi, et affectés au projet de solidarité auprès des migrants. Une multitude d'activités ont été mises en place comme une initiation rugby avec l'Association Drop de Béton ou encore des visites du Bassin d'Arcachon.

- Mise en place d'activités et de sorties culturelles

Afin de développer chez les personnes accueillies l'apprentissage de la langue, l'autonomie mais également dans une optique de d'acclimatation et de lien social, un groupe de bénévoles a été constitué pour proposer des activités et des sorties culturelles comme des visites de musée, des marches dans Bordeaux, des accompagnements à des spectacles.

Ainsi, des résidents ont notamment pu assister des matchs de football des Girondins de Bordeaux, de rugby de l'Union Bordeaux Bègles, ou encore de hockey des Boxers de Bordeaux.

• **Le projet de service/d'établissement/d'équipe**

L'écriture du projet de service, avec les membres de l'équipe, fait partie des objectifs à réaliser au cours de l'année 2018.

Par ailleurs, la réécriture des fiches de rôles (intervenant social, infirmière, maître de maison) a été effectuée au cours de l'année 2017, en concertation avec les membres de l'équipe, afin de clarifier les rôles et délégations de chacun.

• **La démarche qualité**

Au vu de l'activité du Service Logement Spécifique, des questionnements et des ajustements concernant la qualité de la prise en charge des personnes accueillies, et l'organisation interne ont été nécessaires, ce qui a engendré la création d'outils de travail :

- Protocole accueil : L'accueil de ménages en demande d'asile est notre mission principale. Notre service est soumis, très régulièrement, à des entrées et des sorties de ménages. Cela demande une réelle organisation afin d'accueillir et de prendre en charge au mieux les résident(e)s et de permettre à l'équipe d'assurer cette mission dans de bonnes conditions. Pour répondre à cette mission de manière efficiente, un protocole d'accueil a été mis en place.
- Protocole grossesse : Les naissances sur le service ne sont pas rares et la typologie du public nécessite une prise en charge particulière des grossesses. En effet, la barrière de la langue est une dimension à prendre en compte et les personnes accueillies qui attendent un enfant ont besoin de repères et de soutien. Ainsi, dans l'optique de préparer au mieux à

ce nouvel évènement, de donner le plus d'outils aux ménages pour solliciter les partenaires adaptés lorsque cela est nécessaire et de permettre à l'équipe de prendre en charge au mieux ces situations, un protocole grossesse a été créé.

- Protocole urgence : Au vu de la prise en charge 24h/24 des résidents au CAO Mérignac, il a été nécessaire de mettre en place un protocole, en lien avec l'Infirmière (IDE) du Service, afin de permettre à l'équipe d'avoir les bons repères en cas d'urgence médicale : contact services d'urgence, préparation du dossier médical de la personne, préparation d'une carte TBM pour le retour du résident si hospitalisation, etc. Ce protocole a permis à l'équipe d'appréhender dans de meilleures conditions ces situations d'urgence.

• Les partenariats, le réseau

- La convention avec le Comité Départemental Olympique du Sport (CDOS)

De mi-novembre 2016 au 30 avril 2017, le CDOS s'est vu confié par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, une mission de coordination de la mise en place et de l'animation des activités physiques et sportives dans les CAO de Gironde, et notamment celui de Mérignac Marne.

Ainsi, le CDOS et le CAO Mérignac Marne ont mis en commun leurs compétences et leurs moyens afin de proposer, à raison d'une fois par semaine, une activité football encadrée par un animateur sportif.

- La collaboration avec le Centre Social du Burck à Mérignac

Le dispositif CAO du Diaconat de Bordeaux a débuté sur Mérignac, notamment sur le quartier du Burck. D'avril 2016 au 31/12/2017, le Centre Social du Burck a permis aux enfants accueillis d'accéder aux différentes animations, sorties organisées, ou encore à la Médiathèque.

Par ailleurs, les cours d'apprentissage de la langue française dispensés par les bénévoles ont pu avoir lieu dans les locaux du Centre Social du Burck, ce qui a permis de bénéficier d'une salle adaptée à cet effet.

- La collaboration avec le domaine de Fantaisie à Mérignac

Une collaboration efficiente, et toujours effective à ce jour, a été mise en place avec le Domaine de Fantaisie à Mérignac. Ainsi, pour le CAO Mérignac Marne, nous avons pu bénéficier de la mise à disposition de salles pour les cours de français et des soirées à thème, ou encore des conseils des animateurs envers les volontaires Unis-cité.

En outre, les enfants accueillis sur le CAO du Burck ont pu accéder à ce centre d'animation afin de participer à des activités avec les autres enfants du quartier, au soutien scolaire mais également à des sorties comme, par exemple, un séjour à la montagne.

- Les PASS

A leur arrivée, les personnes accueillies au CAO ne bénéficiaient pas, pour la majorité, de la Couverture Maladie Universelle (CMU). Dans l'attente de l'ouverture de ce droit, l'IDE du Service Logement Spécifique travaille en étroite collaboration avec les partenaires de santé, et notamment les PASS de Bordeaux Métropole pour l'accès aux soins et la prise en charge des problématiques de santé des personnes accueillies.

- **Les actions de coopération institutionnelle– mutualisations**

- Mutualisation avec le Service Accueil Social

Dans le cadre de l'ouverture de droit des personnes statutaires (Réfugié ou Protection Subsidiaire), le Service Logement Spécifique peut s'appuyer sur l'expertise du Service Accueil social, en termes d'ouverture de droit et en tant qu'instructeur RSA agrémenté.

- La collaboration avec le Service Logistique

La collaboration avec le Service Logistique du Diaconat de Bordeaux est un élément essentiel du fonctionnement du CAO.

En effet, outre l'organisation importante que demande l'ameublement des logements et son renouvellement, le Service Logistique effectue des réparations régulières dans les logements que nous louons. Ces interventions concernent essentiellement le parc privé car les logements du secteur public bénéficient de contrats de maintenance.

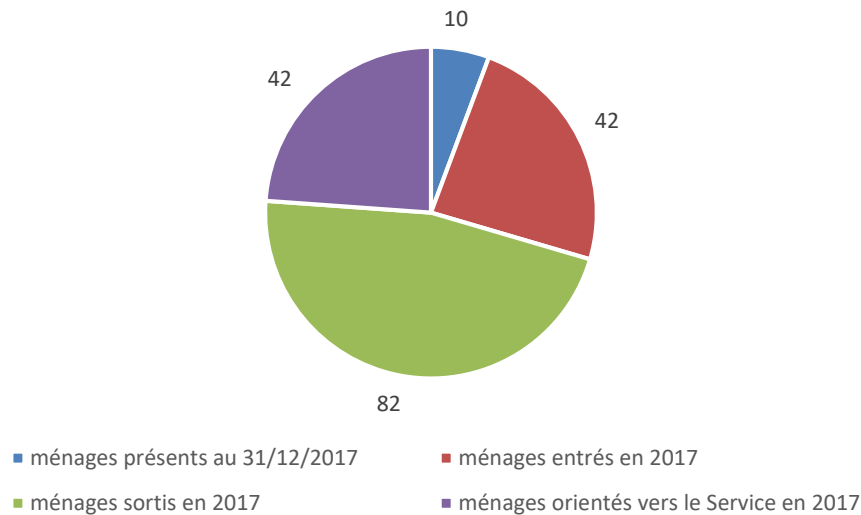
Par ailleurs, la rotation régulière sur nos places d'hébergements implique, pour le Service Logistique, de vérifier l'état du logement, ou de la chambre en cas de cohabitation, afin de faire les aménagements nécessaires en vue d'une nouvelle mise à disposition.

L'état des lieux d'entrée, le lien avec les entreprises pour les travaux, la maintenance du site collectif et son approvisionnement du stock d'hygiène, sont une partie des tâches indispensables au bon fonctionnement du CAO.

5 L'activité

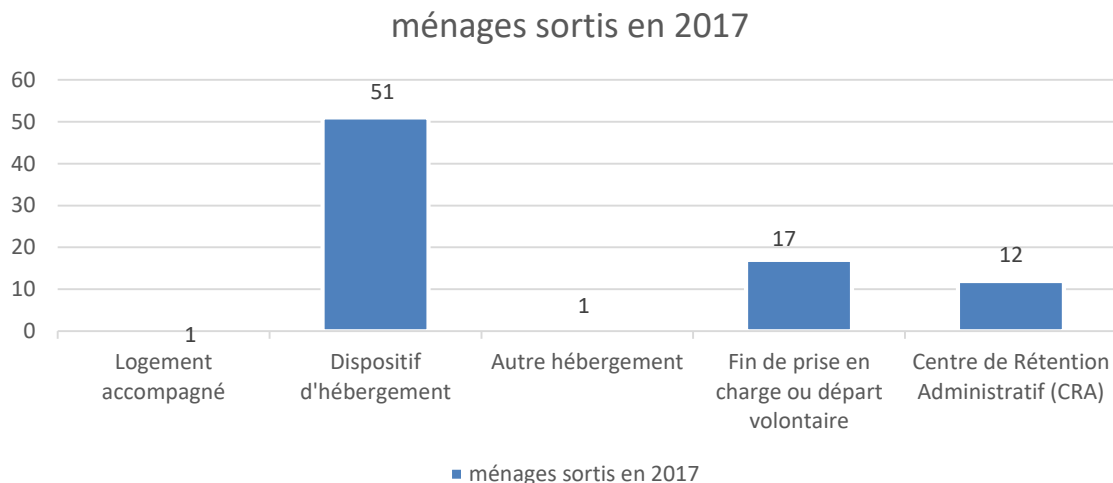
- **Les effectifs**

- Nombre de ménages accueillis dans l'année 2017



Le nombre de ménages ayant quitté le dispositif est important du fait des fermetures successives du CAO Marne (puis Daney) au 10/06/2017, du CAO Bègles Noutary au 27/10/2017 et du CAO Mérignac Burck au 31/12/2017.

- Les sorties



La majorité des ménages ayant quitté le Service étaient dans une procédure de demande d'asile dénommée « Dublin ». Le règlement Dublin mentionne qu'un seul État est responsable de l'examen d'une demande d'asile dans l'Union européenne, selon le règlement Dublin III, c'est :

- Soit le pays dans lequel le ménage est entré et a été contrôlé ;
- Soit l'Etat qui a accordé un visa ou un titre de séjour au ménage.

Ainsi, 62% des ménages ont intégré un Programme d'Accueil et d'Hébergement des Demandeurs d'Asile (PRAHDA) dans l'attente, notamment, de l'étude de leur procédure administrative et le cas

échéant, de leur transfert vers l'Etat responsable de l'examen de leur demande d'asile (en majorité l'Italie).

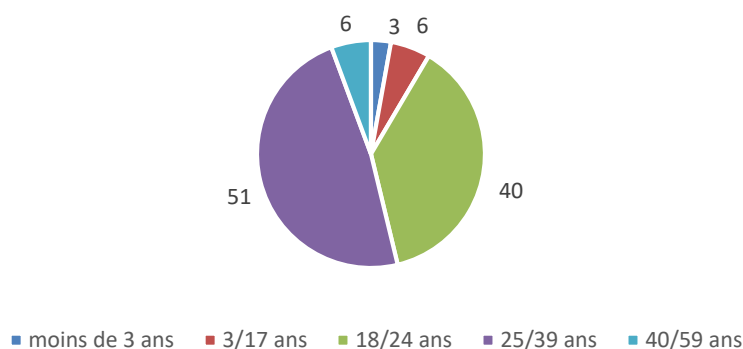
20% ont décidé de quitter volontairement le dispositif ou se sont vus signifier une fin d'hébergement par l'Etat, du fait de leur non présentation à la Préfecture de la Gironde.

Enfin, 14% d'entre eux ont été placés en CRA suite à leur passage mensuel en Préfecture et dans l'optique d'une réadmission vers l'Etat responsable de l'instruction de leur demande d'asile.

- **Les caractéristiques publiques**

- Tranche d'âge

Âge des personnes accueillies en 2017

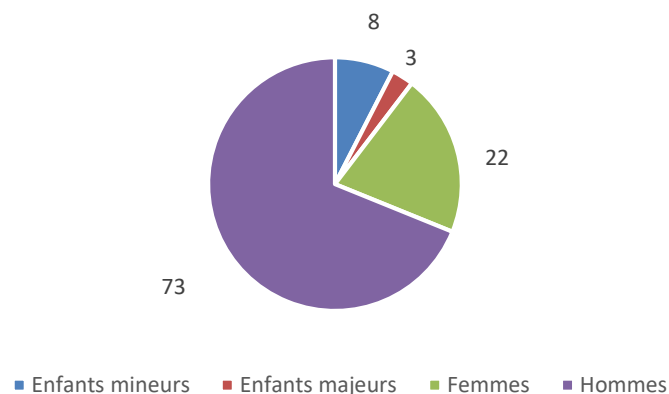


48% des personnes accueillies ont entre 25 et 39 ans, et 38% entre 18 et 24 ans. Cette majorité est essentiellement due à l'accueil de personnes isolées, souvent jeunes, sur Mérignac Marne (puis Daney), Bègles Noutary et Mérignac Burck, à mettre en corrélation avec plusieurs facteurs :

- Être dans un parcours d'exil est une épreuve difficile et longue nécessitant des ressources physiques et un bon état ce qui peut être un frein pour un public plus âgé ;
- De nombreux ménages que nous avons accueillis sont des familles, souvent nombreuses, avec des parents jeunes ;
- L'accueil d'un public isolé fait également référence à une population jeune.

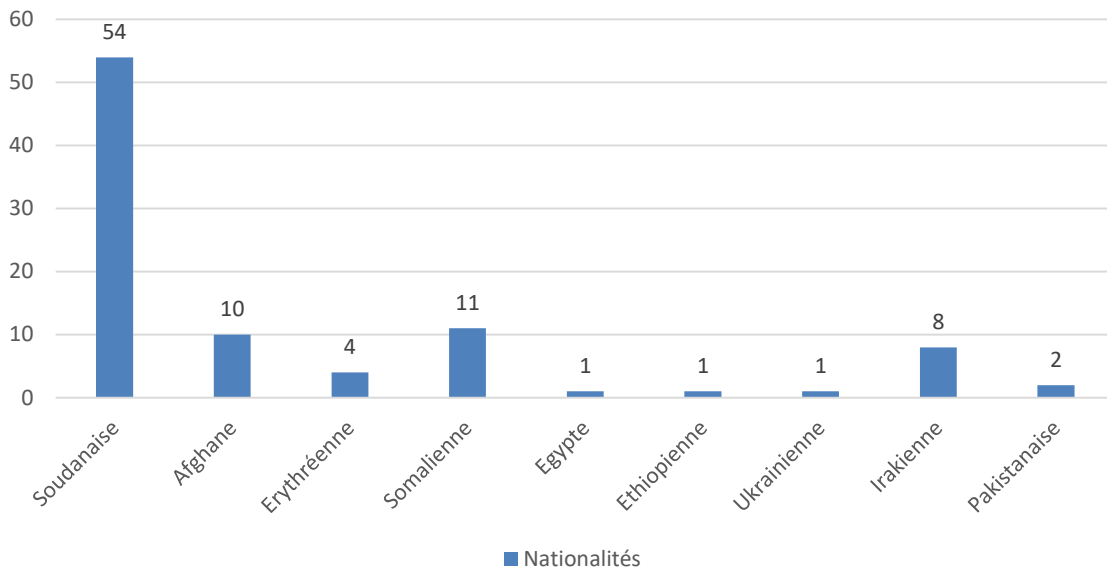
- Sexe des personnes accueillies

Sexes ou catégories des personnes accueillies en 2017



L'accueil spécifique d'hommes isolés sur le CAO Mérignac Marne (Bordeaux Daney) et Bègles Noutary explique pourquoi les hommes ont représenté 69% des personnes accueillies.

- Nationalité des ménages accueillis au CADA



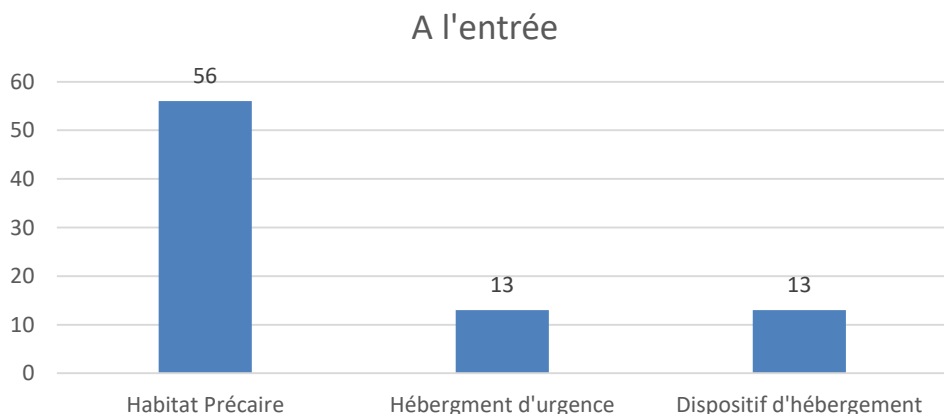
59% des ménages accueillis en 2017 sont de nationalité soudanaise. En effet, la majorité des hommes qui ont intégré nos CAO spécifiques « hommes isolés » sont issus de ce pays.

- Admissions

Les orientations en CAO sont articulées par l'OFII (national et local), et par la DDCS. Les motifs principaux d'accès à notre dispositif d'hébergement sont les suivants :

- Absence de logement/hébergement ;
- Accès aux droits ;
- Evaluation de la situation administrative (demande d'asile) ;
- Situation de vulnérabilité liée à l'exil.

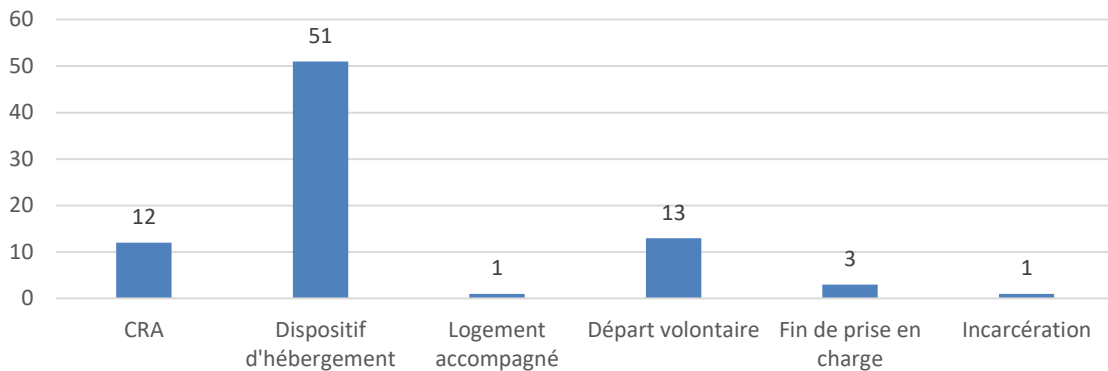
- Situations à l'entrée et à la sortie pour les personnes sorties



68 % des personnes entrées au Service Logement Spécifique étaient dans une situation précaire concernant leur habitat. En effet, les orientations au CAO étant nationales, nous avons accueilli des personnes, provenant de camps ou d'hébergements d'urgence (16%), de la région parisienne ou des Hauts de France.

16 % sont arrivées d'un autre CAO de Bordeaux qui a fermé ses portes.

A la sortie

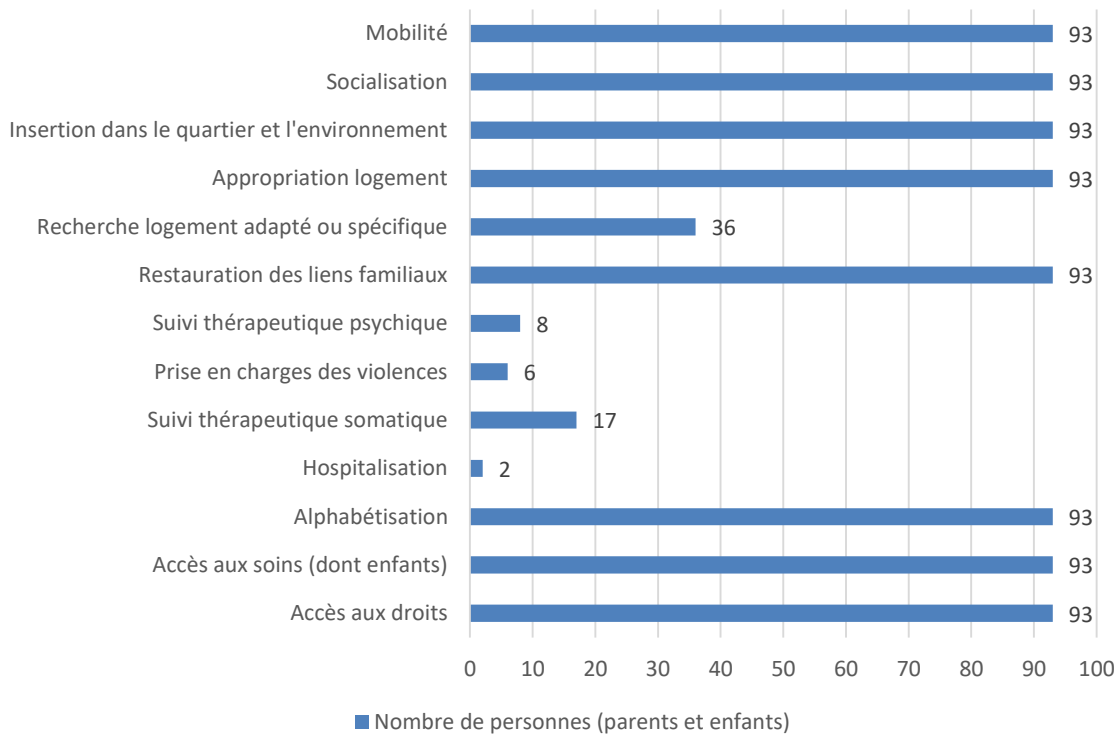


62% des personnes sorties ont accédé à des solutions d'hébergement en corrélation avec leur procédure de demande d'asile : CADA ou CAO pour les personnes en procédure normale de demande d'asile, PRAHDA pour les personnes en procédure Dublin.

15% ont été placées en CRA dans le cadre d'un arrêté de réadmission vers l'Etat responsable de l'examen de leur demande d'asile. Cependant, 16% d'entre elles ont préféré quitter la structure afin d'éviter d'être placées en CRA.

- **L'accompagnement social**

- Axes d'accompagnement des personnes durant leur séjour (parents et enfants sortis)



L'accès aux droits fait partie de notre mission principale. En effet, outre l'accès à un hébergement, les équipes sociales se chargent de s'assurer que les personnes accueillies ont pu faire valoir leur droit.

L'accès aux soins est également systématiquement mis en place si la personne le désire. Un bilan avec l'infirmière du service est effectué lors de l'arrivée de chaque ménage afin d'avoir tous les éléments nécessaires à la meilleure prise en charge possible.

La mobilité (carte TBM fournie ou accès à la gratuité de la carte TBM), la socialisation (activités, sorties), l'alphabétisation (cours d'apprentissage du français), l'appropriation du logement (suivi des travailleurs sociaux), l'insertion dans le quartier (équipes sociales ou bénévoles) sont des axes sur lesquels nous travaillons avec le ménage accueilli.

Par ailleurs, en mettant l'accès WIFI à disposition des ménages accueillis, nous leur permettons de restaurer les liens familiaux qui ont souvent été perdus durant leur parcours migratoire.

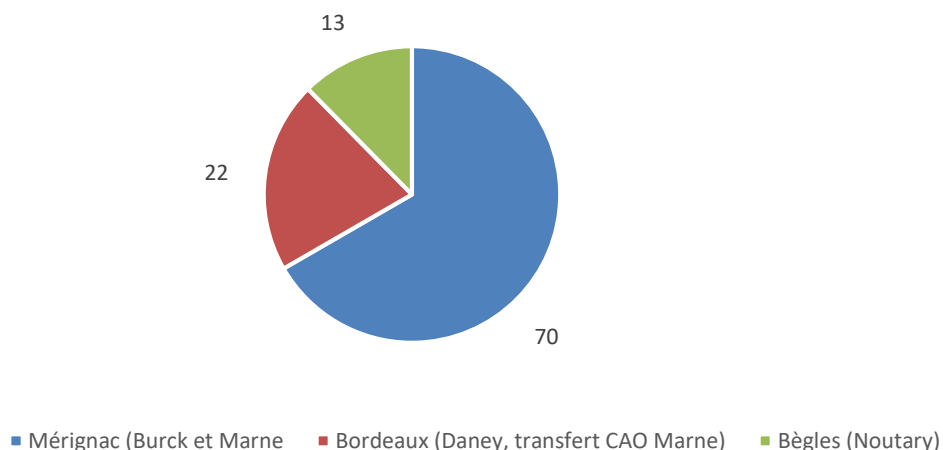
- L'insertion professionnelle

L'hébergement en CAO étant temporaire et ayant pour objectif de coordonner une réorientation du ménage vers un dispositif adapté à sa situation administrative (procédure normale ou procédure Dublin par exemple), l'insertion professionnelle n'a pas pu être un axe d'accompagnement majoritaire.

Cependant, une partie des ménages accueillis ont obtenu le bénéfice de la protection internationale durant leur hébergement au CAO. En ce sens, au-delà de les avoir accompagnés dans la recherche d'une solution de sortie (logement ou hébergement), nous leur avons permis de s'inscrire à Pôle Emploi et de commencer à élaborer leur projet d'insertion professionnelle.

6 Éléments spécifiques du service

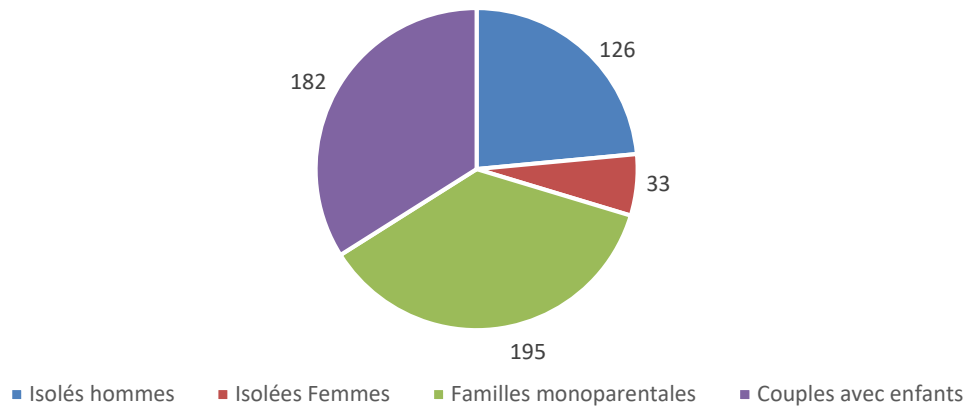
- La localisation des places CAO



66% de nos places CAO ont été localisées sur Mérignac. Depuis que le Diaconat de Bordeaux est un opérateur de gestion des CAO, la ville de Mérignac est un partenaire régulier et de qualité.

La ville de Bègles a également accueilli deux dispositifs sur Noutary, l'un en 2016 et l'autre en 2017.

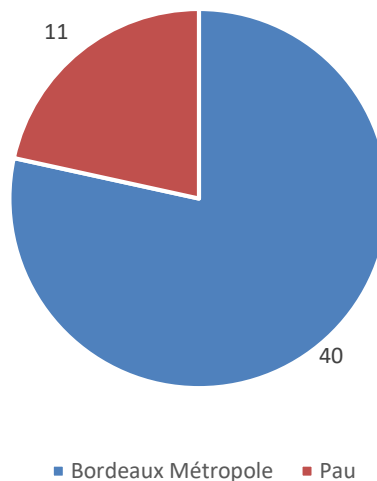
- Durée moyenne de séjours des ménages sortis



La moyenne de séjour des ménages sortis du CAO en 2017 est de 107 jours, soit environ 3 mois 1/2. Ce chiffre est révélateur de la notion d'accueil temporaire.

En ce qui concerne les sorties vers un autre dispositif d'hébergement, cette donnée est à nuancer car outre le fait que de nombreux ménages ont accédé à une solution dans le droit commun (51 ménages comme nous l'avons vu plus haut), beaucoup d'entre eux ont également été placés en CRA, ont quitté volontairement le dispositif ou se sont vus signifier une fin de prise en charge (29 ménages). Des solutions de sortie qui ne peuvent en aucun cas être sources de stabilisation dans leur parcours de vie.

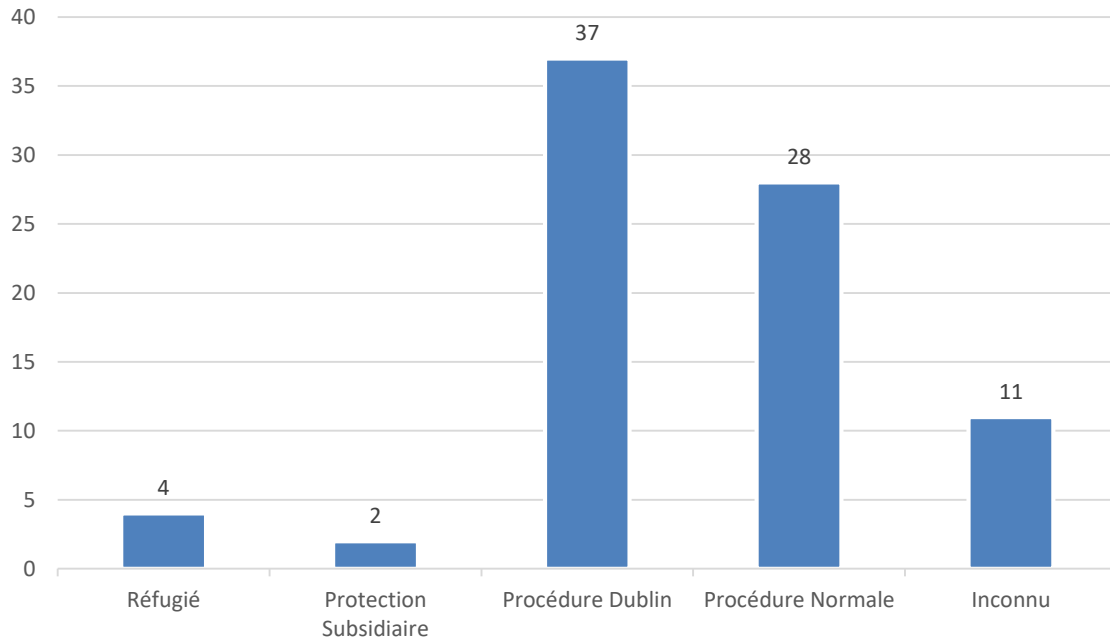
- Destination géographique des ménages sortis vers le droit commun



78% des sorties vers le droit commun ont été effectuées sur Bordeaux Métropole et 22% sur Pau. Ces données mettent en avant que la région, et plus particulièrement le département, ont pu absorber, par l'intermédiaire de l'OFII, les 51 ménages sortis de nos CAO en 2017.

Cela montre également que les acteurs du territoire se mobilisent afin de prendre en charge les besoins de ce public.

- Situation administrative des ménages sortis du CAO



Nous pouvons constater que la majorité des ménages qui ont quitté le dispositif étaient en cours de procédure de demande d'asile (45% en procédure Dublin, et 34 % en procédure normale). La période d'hébergement en CAO leur a donc permis d'enclencher la procédure préconisée par les services de la Préfecture.

Cependant, certains ménages (13%) ont quitté le dispositif dans un délai qui n'a pas permis de faire un point sur leur situation administrative : départ prématuré ou transfert rapide vers un autre dispositif d'hébergement.

7 Conclusion

- **Éléments de bilan et de perspectives**

La gestion des CAO au cours de l'année 2017 a été riche, tant en termes de gestion de personnes accompagnées que de gestion de sites d'accueil.

Comme nous l'avons vu précédemment, nous avons pu mettre en place, pour de nombreux accueillis, les conditions nécessaires à une prise en charge globale, synonyme de lieu de vie sécurisée, d'accompagnement juridique et social, ou encore d'accès aux soins.

Il est à souligner que l'équipe éducative a fait preuve d'une adaptabilité irréprochable en vue d'apporter aide et soutien à des ménages dont le devenir lié à leur procédure de demande d'asile était source d'inquiétude. Nous avons connu des périodes de prise en charge délicates mais également des accompagnements très concluants.

Nous pouvons prendre l'exemple de la famille Q. qui a intégré le site du CAO Mérignac/Burck au cours de l'été 2016. Arrivant d'Afghanistan, Mr Q. et son fils ont eu un parcours migratoire difficile qui les a finalement amenés en France, et plus précisément à Calais. Peu de temps après, ils ont été orientés sur notre CAO pour bénéficier d'un temps de répit et d'un accompagnement global. La proposition d'un accès à un lieu de vie sain a motivé le choix d'accepter ce transfert. Passés par l'Allemagne, leur demande d'asile a été reclassifiée de Dublin à Normale. Un soulagement pour eux, qui a abouti à l'obtention de la Protection Subsidiaire et leur a permis d'entamer un parcours d'intégration en France. Monsieur a, par la suite, effectué des démarches de regroupement familial qui se sont avérées fructueuses et ont permis l'accueil de sa femme et de ses 4 autres enfants. L'ensemble de cette cellule familiale a quitté le dispositif en accédant à une Intermédiation locative avec le Service Logement Accompagné, en collaboration avec le CCAS de Mérignac et Gironde Habitat en ce qui concerne la proposition de logement. Un parcours positif qui a permis à cette famille de bénéficier de la protection internationale de la France et de se projeter dans une intégration sociale pérenne.

Cette situation peut être mise en balance avec celles des hommes isolés que nous avons accueillis sur le CAO Mérignac/Marne. Nombre d'entre eux ont été en procédure Dublin, et la durée de traitement de cette procédure a été longue et angoissante pour ces accueillis.

L'équipe éducative a donc eu besoin de ressources et d'énergie afin de gérer l'incompréhension voire la colère des « dublinés » quant à la durée de traitement de leur procédure d'asile et au placement en CRA de plusieurs résidents. On peut légitimement supposer que les prises en charge de ces personnes ont pu s'avérer difficile du fait de l'instabilité de leur situation administrative.

La relation salariés/résidents a été délicate à plusieurs reprises et a demandé à l'équipe de tenir une posture professionnelle, d'apprendre à gérer l'inconnu afin de faire face au désespoir de ces personnes quant à leur devenir ; mais également au refus de ces derniers de repartir vers le pays responsable de leur situation administrative, pays où ils ne s'estimaient pas bien traités.

La gestion de ces CAO nous a donc permis d'étayer notre expérience en termes de prise en charge du public en situation d'exil, et notamment en ce qui concerne la gestion des demandes d'asile en procédure Dublin.

Au vu de la volonté associative de maintenir son engagement auprès de ce public et du souhait de l'Etat de continuer à collaborer avec le Diaconat de Bordeaux, de nouveaux CAO vont voir le jour au cours de l'année 2018.