

Diaconat
de Bordeaux



ENTRAIDE PROTESTANTE

Centre d'Accueil d'Urgence Trégey

RAPPORT D'ACTIVITE
2015

1 Introduction

- **Les objectifs fixés**

Notre principal objectif est de remplir au mieux notre mission d'accueil et d'hébergement en offrant un lieu adapté et chaleureux avec du personnel «qualifié » et bienveillant. Je reviendrais sur la question de la formation et de la qualification....

L'année 2015 a été plus clémente que 2014, le CAU Trégey a pu assurer toute l'année sa mission d'accueil auprès de personnes sans domicile fixe, sans fermeture du centre comme l'année passée. C'était un objectif important que nous avons pu atteindre cette année.

Les mouvements de personnel sont également un point important que nous souhaitons stabiliser en 2015. Cependant, il y a encore eu beaucoup de mouvements cette année, cet objectif est donc à reconduire pour 2016.

Un axe important des objectifs de 2015 est de pouvoir continuer à faire vivre notre projet d'équipe malgré tous ces mouvements de personnel. De nouvelles embauches impliquent de former les personnes à ce métier si particulier, leur inculquer nos valeurs associatives, nos savoirs faire et savoirs être.

L'organisation du service en a subi les conséquences, c'est pourquoi nous devons constamment nous référer au projet d'équipe et faire de notre fragilité, une force.

- **Les nouveaux projets actifs ou débutés**

Le bâtiment de Trégey est mis à disposition par la mairie de Bordeaux, il se situe sur une Zone d'activité à la Bastide qui doit être réhabilitée. De ce fait, il doit être détruit pour être reconstruit ailleurs, une route devant passer au milieu de la cuisine ! Il est prévu que nous déménagions en 2020, un premier Comité de pilotage doit avoir lieu en début d'année 2016.

Nous avons mis en place un projet que nous avons appelé Tréloge. L'Etat a financé la création de 50 places d'urgence pérennes dont 9 sont gérées par le Diaconat. Ces places, réparties sur 3 appartements de 3 places en colocation, sont destinées à un public autonome en attente de logement adapté. Ce projet est mutualisé entre le Service logement et le CAU Trégey. Il permet, en respectant la continuité de l'hébergement, d'éviter la dégradation des personnes due à la succession d'hébergements et de ruptures qui les reconduit sans cesse à la rue. Quelques ajustements seront nécessaires en 2016, notamment sur le suivi des demandes HLM, afin d'améliorer la fluidité de ce dispositif et le rendre ainsi plus efficace.

Dans un souci d'améliorer la qualité de notre accueil, le Diaconat est toujours à la recherche de financements complémentaires. De ce fait, nous avons sollicité la Fondation Monoprix pour un projet hygiène. Nous avons obtenu une subvention nous permettant, à partir de 2016, d'offrir à chaque résident accueilli une trousse de toilette comprenant un nécessaire complet. Le but est de leur permettre de partir de Trégey avec des produits d'hygiène. Ce financement va également nous permettre d'améliorer le confort du couchage grâce à des alèzes et oreillers plastifiés et l'utilisation de véritable linge de maison en tissu et non en intissé.

2 Identification du service

- **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
- Intermediation locative et gestion financière : 24/12/2010

Autres établissements appartenant à l'entité juridique :

- Centre d'Accueil d'Urgence Trégy
- 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 : CAU Trégy

Adresse : 50-52 rue Joseph Fauré 33100 Bordeaux

Tel : 0557546136 / 0777260588

e-mail : equipe.tregey@diaconatbordeaux.fr

Nombre de sites : 2

Localisation des sites : CAU Trégy à la bastide et 3 Appartements Grand Parc

Nombre de places : 60/70 au CAU et 9 places en colocation (Grand Parc)

Durée de séjour : 15 jours, renouvelable

Public : Personnes sans domicile fixe orientées par le 115

- **Identification des représentants de service**

Philippe RIX - Directeur général - 05 56 44 76 17 - philippe.rix@diaconatbordeaux.fr

Patrick Rivière 01/01/2015 au 31/08/2015 - Chef de Service - patrick.riviere@diaconatbordeaux.fr

Vincent Dupuy 01/09/2015 au 31/12/2015 - Chef de Service - vincent.dupuy@diaconatbordeaux.fr

3 Les ressources humaines

- **Les effectifs**

L'équipe de Trégey est composée d'1 chef de service, de 8 agents d'accueil, 4 surveillants de nuits, 2 maîtresses de maison et 1 infirmière à ½ temps. Des mouvements de personnel ont eu lieu au cours de l'année.

Vincent DUPUY : Coordinateur social du 01/01/2015 au 31/08/2015 puis Chef de service à compter du 01/09/15 au 31/12/2015

Marianne DEBALLON : Infirmière

Clémence CARRIOU : Agent d'accueil

Sylvie DENIS : Maitresse Maison

Mansouria KAAROUR : Agent d'accueil

Akila CHERIF : Maîtresse de maison

Noamen CHERIF : Agent d'accueil

Marc OHSE : Surveillant de nuit

Thomas ANDRADE : Surveillant de nuit

Ismael Comuce : Agent d'accueil (Arrivée 18/02/15)

Kevin Cornet : Surveillant de nuit (Arrivée 28/02/15)

Morad Rizgui : Agent d'accueil (Arrivée 24/02/15)

Tom Foncelle : Agent d'accueil (Arrivée 04/05/15)

Carine Morteau : Agent d'Accueil (Arrivée 31/08/15)

Marion Texier : Agent d'accueil 17/02/15 - 16/03/2015

Tanguy Bonnet : Surveillant de nuit (Départ le 31/10/2015)

Eric Juin : Agent d'accueil (Départ Août 2015)

Julie Trouvé : Agent d'accueil : (Départ Août 2015)

Lauriane CAPDEVILLE : CESF (Départ le 15/02/2015)

Patrick RIVIERE: Chef de service (Départ le 31/08/15)

Icham El Khadir : Agent d'accueil (31/08/15 - 31/10/15)

- **Les bénévoles**

Nous bénéficions d'un réseau de bénévoles intervenant dans les différents services de l'association.

La vingtaine de bénévoles impliqués au CAU Trégey apportent un supplément de qualité au service de restauration. Leur présence permet de servir les résidents à l'assiette et de soutenir la maîtresse de maison dans ses différentes tâches. Cette bienveillance apportée aux résidents, offre une grande qualité que nous ne serions pas en capacité d'assurer sans eux.

La livraison de la Banque alimentaire chaque semaine, indispensable à notre service, a été assurée par un bénévole (Marc Minnegheer) dans un premier temps puis par un couple de bénévoles (Line et Daniel Fournier). Ils ont inscrit leur action dans la durée.

- **Les mouvements de personnel**

Il y a eu cette année beaucoup de mouvements de personnel pour différentes raisons.

- En février le poste du travailleur social a dû être fermé pour des raisons économiques.
- De nouveaux agents d'accueil ont été recrutés en emploi avenir ou contrat aidé, suite à des contrats non renouvelés en fin d'année 2014 ; un surveillant de nuit est parti pour un autre emploi ; un contrat avenir a mis fin à son contrat à la fin de la période d'essai ; un agent d'accueil a mis fin à son contrat également en fin d'année pour une autre activité professionnelle.
- Le chef de Service a quitté son poste en Août 2015 suite à l'ouverture de la RHVS (Résidence Hôtelière à Vocation Sociale) pour en assurer la direction.
- Deux agents d'accueil l'ont suivi dans son aventure, il a fallu également les remplacer.
- Le coordinateur est devenu Chef de service du CAU Trégy en Septembre 2015.

Le travail en Centre d'Accueil d'Urgence est difficile au quotidien et use les salariés à plus ou moins long terme, d'autant plus qu'ils sont peu formés. Les arrêts maladie sont nombreux et nous obligent souvent à faire appel à des remplaçants. La formation du personnel est donc primordiale et le Diaconat a mis en place des temps de formation interne.

- **La formation et la promotion professionnelle**

L'équipe a poursuivi le cycle de formation avec ONC sur la méthodologie de projet coopérative. Le travail porte sur le projet d'établissement, les outils de fonctionnement (fiches de poste, contrat de fonctionnement, fiches actions, etc.) et la cohésion de l'équipe. Les derniers arrivés ont pu s'investir dans le projet et cela a favorisé leur intégration dans l'équipe et leur compréhension du fonctionnement et des valeurs du Diaconat. Ce travail a aidé à la restructuration de l'équipe et à réfléchir sur nos pratiques. La cohésion ainsi générée est indispensable à la prise en charge des résidents.

Un deuxième temps de formation et d'analyse des pratiques est en place depuis l'année dernière. Son objectif premier est un apport théorique et psychologique des situations rencontrées. Amener un temps de réflexion et aborder des notions primordiales comme l'accueil, la bienveillance ou encore la prévention de la maltraitance.

Les actions de formation permettent de prendre du recul et de mieux comprendre les personnes accueillies et le quotidien à leurs côtés.

- **L'accueil des stagiaires**

Cette année, nous avons contribué à la formation professionnelle de 6 stagiaires (4 Educateurs spécialisés 1^{ère} et 2^{ème} année, 1 stagiaire dans la cadre du stage obligatoire des brevets des collèges et 1 stagiaire surveillant de nuit)

Cette mission de formation est soutenue par l'ensemble de l'équipe, elle permet un échange d'expériences, de savoirs faire et savoirs être. Les stagiaires interrogent notre fonctionnement et apportent également à l'équipe un autre regard enrichissant pour chacun.

4 La vie institutionnelle

- **Le Conseil de la Vie Sociale**

L'accueil en CAU ne permet pas de mettre en place un Conseil de Vie Sociale, mais nos nombreuses relations avec les résidents accueillis nous permettent de prendre en compte leurs remarques afin d'améliorer notre accueil.

- **Les ateliers, les activités**

L'intervention des Service civiques volontaires d'Unis-cité nous apporte cette dimension primordiale au bien-être des personnes accueillies en proposant de nombreuses activités. L'effectif d'agents d'accueil ne permet pas d'être disponible pour ça. Des activités sont parfois proposées en journée, par exemple l'atelier Potager : les résidents peuvent rentrer l'après-midi pour y participer et s'éloigner de la rue. Les animations en soirée détendent les résidents et confèrent au lieu plus chaleureux. Les tensions sont moins importantes ce qui limite les actes de violence.

- **La démarche qualité**

La démarche qualité est nécessaire et intervient à plusieurs niveaux. La qualité des interventions des professionnels, la qualité de la logistique ou plus concrètement du lieu d'accueil et de l'organisation. Des formations internes et des temps de réflexion ont été programmés afin d'améliorer la démarche qualité, de développer les savoirs être et savoirs faire.

Le Diaconat a depuis longtemps mesuré l'intérêt d'un Service logistique au sein de son association afin de répondre aux besoins constants des services et favoriser la démarche qualité.

Ainsi un protocole logistique est défini avec Trégy, des visites hebdomadaires sont programmées auxquelles viennent régulièrement s'ajouter des interventions urgentes. En effet, le bâtiment est ancien et les problèmes liés à la vétusté sont nombreux. Il faut remercier ce service pour tous les travaux de réhabilitation et de rénovation ; le déménagement n'est pas pour tout de suite et il faut tenir.

- **Les partenariats, le réseau**

Trégy a de nombreux partenaires car il faut pouvoir s'appuyer sur les compétences de chacun, dans l'intérêt de la personne accueillie ou accompagnée dans ses démarches.

Nous travaillons quotidiennement avec le 115 (SIAO urgence) qui nous oriente les personnes, nous échangeons sur la disponibilité des places et sur les situations des personnes. Nous communiquons également avec le SIAO insertion sur les situations des personnes que nous accompagnons afin d'intégrer un hébergement ou logement adapté, lorsqu'une fiche SIAO a été créée.

Nous travaillons en étroite collaboration avec le Samu Social qui dispose de 3 places d'urgence sur Trégy, pour des accueils d'une nuit. Nous échangeons en permanence sur les situations des personnes afin de favoriser au mieux l'avancement des démarches.

L'EMPP intervient chaque semaine lors d'une permanence le jeudi soir afin de rencontrer des résidents en souffrance qui souhaitent échanger avec un infirmier. Un atelier d'éveil corporel a lieu une à deux fois par mois le jeudi après midi. Il est animé par une psychomotricienne et un infirmier

de l'EMPP pour une dizaine de résidents qui le souhaitent. Au-delà du bienfait physique qu'il apporte, il permet d'entrer en relation et parfois ouvrir certains à la parole.

Nous travaillons également avec les autres partenaires de l'urgence : Halte de nuit, Maison de nuit, CAU Leydet, CAIO, CCAS, MDSI, et différentes associations du secteur (MANA, PROMOFemmes, CIMADE, ASTI etc....)

... sans oublier Unis-cité et ses volontaires très motivés.

- **Les actions de coopération institutionnelle**

Les actions de coopération sont nombreuses entre Trégey et les autres services du Diaconat. Comme évoqué précédemment, nous sommes en contact permanent avec le Service logistique pour l'entretien du bâtiment et son amélioration et avec le Service logement dans le cadre du projet Tréloge.

Nous sommes également en lien avec les Maisons relais grâce aux ateliers mis en place et auxquels certains de nos résidents participent activement. Une représentation de Théâtre a eu lieu à Trégey devant nos accueillis venus se changer les idées. Nous communiquons avec le Service Accueil social et les CHRS dans le cadre de l'accompagnement des personnes. Nous adressons régulièrement des personnes au Service photo du Diaconat.

Le travail autour du dossier unique des usagers permet de réunir des salariés des différents services pour élaborer un logiciel nécessaire à tous les services. C'est aussi la rencontre entre des salariés qui se connaissent peu, dans une association de plus en plus importante.

5 L'activité

- **Les effectifs**

a) Les accueillis durant l'année

Durant l'année 2015 le CAU Trégey a réalisé **2223 accueils** :

- **1300 accueils en 15 nuits,**
- **912 accueils** sur les places Samu Social
- **10 accueils** sur le dispositif Tréloge.

Pour les données statistiques, nous nous baserons essentiellement sur les 1310 accueils (15 Nuits/Tréloge). En effet il n'y a pas d'entretien d'accueil sur les places du Samu Social car les personnes arrivent souvent tard, très fatiguées et qu'un entretien serait une contrainte supplémentaire. Pour autant, les personnes accueillies sur ces places sont souvent orientées en 15 nuits également. Il s'agit du même public, à part certaines personnes tellement dégradées qu'elles ne sont plus en capacité d'appeler le 115, ou des personnes simplement de passage.

b) Les effectifs au 31 décembre

Au 31 décembre 2015, **78 résidents** été accueillis : 70 sur Trégey et 8 personnes sur le dispositif Tréloge.

Au 31 décembre, 13 personnes avaient leur séjour prolongé pour différents motifs : santé, insertion professionnelle, attente d'une solution d'hébergement ou de logement, ouverture de droits ou mise à l'abri/protection.

c) Les admissions dans l'année

1310 accueils réalisés sur des séjours de 15 nuits concernent **747 personnes différentes, 491 hommes isolés, 152 femmes isolées et 52 couples.**

Nous constatons en effet que les personnes viennent en moyenne deux fois dans l'année, certaines cumulent un nombre important de séjours tandis que d'autres ne reviennent jamais.

- **912 accueils d'hommes isolés** sur les places **Samu Social.**
- **10 accueils sur le dispositif Tréloge.**

d) Les sorties dans l'année

Sur les 1310 accueils, 1972 ont été suivis d'un retour à la rue et une obligation de recontacter le 115. Le manque de disponibilité ne permet pas de trouver une autre place d'urgence sans une période de quelques jours à la rue.

83 Accueils se sont terminés par une orientation adaptée et non par un retour à la rue.

Il y a eu 4 sorties du dispositif Tréloge : 1 hospitalisation en psychiatrie, 1 vers un appartement autonome et 2 exclusions.

- **Les caractéristiques des publics**

- a) Age, sexe, situation familiale, nationalité**

L'âge moyen est de 39 ans, mais nous avons des extrêmes importants. Des jeunes âgés d'à peine 18 ans, en rupture familiale, perdus, sans ressources et déjà à la rue. Des personnes très âgées comme Monsieur D. 86 ans, ancien combattant, qui se bat depuis des années pour ouvrir ses droits et doit vivre dans les centres d'accueil d'urgence.

Les femmes représentent 27% du public accueilli, les hommes 73%. 210 accueils ont concerné des personnes en couple, pour la plupart des migrants hors Europe, en cours de régularisation ou déjà déboutés.

Les couples représentent 16% des accueils. Les 2012 autres accueils concernent des personnes isolées, 1718 hommes et 295 femmes. **60% sont célibataires, 28% mariés et 12% sont divorcés, séparé ou veufs.**

La question de la migration est un point très important, nous la vivons au quotidien au CAU Trégey.

62 % du public accueilli vient d'un pays Hors Union Européenne, 12% viennent d'Europe et 26% sont de nationalité française.

Les étrangers, hors union européenne, sont pour la plupart en cours de régularisation. Soit ils sont en demande d'asile et n'ont pas pu entrer en CADA, soit ils ont été déboutés mais tentent d'autres solutions de régularisation. La barrière de la langue et la complexité des procédures rendent souvent l'accueil plus difficile.

L'accompagnement et la prise en charge sont plus faciles avec les Européens ou les Français ; nous pouvons mieux les conseiller, évaluer leur degré d'autonomie, les orienter sur les services adaptés. Mais les délais d'accès aux structures d'insertion ou aux logements restent un vrai problème, car les personnes se dégradent à la rue.

b) Motifs des admissions

La procédure d'admission est simple, il faut être majeur et avoir contacté le 115 afin d'obtenir une place au CAU Trégey. Nous appliquons le principe de l'inconditionnalité de l'accueil qui doit être cependant évaluée quotidiennement au regard de l'autonomie et/ou de l'état d'ébriété, afin de garantir la sécurité du collectif de 70 personnes. La violence est malgré tout récurrente et nous impose une vigilance permanente.

Nous avons dû mettre fin à 32 séjours pour des raisons de violence verbale ou physique.

c) Situation de logement ou d'hébergement avant l'admission

Toutes les personnes qui intègrent le centre ont contacté le 115 car se trouvant sans logement ou hébergement. Comme les statistiques le démontrent, la majorité des admissions concerne les personnes hors Europe qui ont quitté leur pays. Ce sont des migrants qui avaient pour la plupart un logement au pays. Certains attendent d'entrer en CADA, d'autres ont été déboutés et sortent de CADA.

Les séparations conjugales concernent essentiellement les personnes européennes ou françaises.

Nous constatons un degré de désocialisation qui est proportionnel au temps passé dans la rue. Certains viennent de se séparer et ont encore un emploi, une autonomie. D'autres sont dans l'urgence et la rue depuis plusieurs mois voire plusieurs années. Ils ont parfois intégré une structure d'insertion mais s'en sont fait exclure, parfois ils ont obtenu un appartement après un passage en CHRS mais l'ont perdu par la suite.

d) Situation professionnelle, niveau de ressources

Nous constatons que sur les **1310 personnes accueillies, 860 étaient sans ressource et 451 avaient des ressources.** Cependant, ces données restent déclaratives.

Beaucoup de personnes **hors UE ayant le statut demandeurs d'asile** déclarent n'avoir aucune ressource alors qu'elles peuvent bénéficier de l'ATA, ou en bénéficient. Elles sont rarement dans l'emploi car n'en n'ont souvent pas l'autorisation et sont dans l'attente de l'étude de leur dossier auprès de l'OFPPRA.

Les **Européens** sont souvent venus chercher en France un emploi qu'ils ont perdu dans leur pays, sans imaginer les difficultés qu'ils rencontreraient. Ils sont souvent salariés ou sans ressource.

Beaucoup de **Français** sont bénéficiaires d'allocations RSA, AAH ou retraite pour les personnes plus âgées.

L'accès à l'emploi reste très difficile pour ces personnes, de par la crise de l'emploi mais aussi de par leurs conditions d'hébergement. En effet il est difficile de conserver un emploi lorsque l'on alterne CAU et rue.

C'est pour ces raisons que **l'accueil en journée est possible à Trégey** afin de favoriser l'emploi de nos accueillis.

- **L'accompagnement social**

- a) **L'accompagnement santé**

L'accompagnement santé est primordial, c'est pourquoi le Diaconat a mis en place l'intervention d'une infirmière à Trégey. Elle assure trois permanences par semaine de 17h à 21h. Elle rencontre énormément de résidents, fait le lien avec les services médicaux extérieurs, engage des démarches auprès de certains. Le public que nous accueillons cumule des problèmes de santé importants qui sont autant de freins à la réinsertion.

L'infirmière a réalisé au cours de l'année **1093 consultations**, elle rencontre en moyenne 7 personnes par permanence.

Sur les **747 personnes accueillies 145 ont des traitements médicaux** liés à des pathologies somatiques ou des pathologies mentales. **232 personnes ont rencontré l'infirmière**, soit près de **30%** des personnes accueillies. Ceci nous montre l'importance de l'infirmière sur le centre. Nous constatons l'augmentation des problématiques psychologiques, ou du nombre de personnes en rupture de soins. Une fois encore le manque de formation de l'équipe se ressent cruellement, compensé en partie par les permanences des infirmiers de l'EMPP avec qui nous échangeons régulièrement.

Le médecin qui intervenait bénévolement tous les lundis en 2014, a dû arrêter son activité, nous espérons, malgré la difficulté, en trouver un autre en 2016.

- b) **Les renouvellements de séjour et l'accompagnement social**

Le CAU Trégey est un centre d'accueil d'urgence, notre mission principale est l'accueil des personnes, comme le stipule notre projet d'équipe, en offrant **un toit, un lit et un lieu reposant**. Au-delà de cette mission, nous avons le souci d'**évaluer, stabiliser, accompagner et réorienter les personnes accueillies**.

En effet, nos entretiens d'accueil permettent d'expliquer aux personnes le fonctionnement et les règles du centre mais également de recueillir des informations sur leur situation, afin d'évaluer leur situation d'exclusion et pouvoir leur donner des conseils. Lorsqu'ils reviennent sur le centre l'entretien permet de faire le point sur l'évolution des démarches en cours.

Il nous paraît très important de savoir si les personnes ont un **référént social** et de pouvoir les orienter si nécessaire vers les lieux adaptés. En fonction du degré d'autonomie, nous conseillons d'établir une **fiche SIAO** permettant d'accéder à des structures d'insertion adaptées ou faire des **demandes HLM** pour les plus autonomes. Nous savons que les délais sont anormalement longs, c'est pourquoi il est important de ne pas perdre de temps.

L'accueil sur Trégey est de 15 nuits mais nous disposons de 13 places afin de pouvoir renouveler les séjours et permettre un meilleur accompagnement. Les personnes accueillies peuvent en faire la demande, que nous examinons chaque semaine lors de notre réunion d'équipe. Il y a malheureusement beaucoup plus de demandes que de places disponibles, nous tenons cependant à maintenir cette possibilité pour tous. Ces renouvellements de séjour sont conditionnés à des critères spécifiques.

Nous essayons de garder un certain équilibre dans les problématiques rencontrées entre la santé, l'insertion professionnelle, l'ouverture des droits, la protection afin de répondre au mieux à nos missions. Nous constatons tous les jours l'intérêt de ces renouvellements de séjour, car les personnes se sentent soutenues et les résultats sont souvent positifs.

Sur les 747 personnes accueillies au cours de l'année, nous avons prolongé le séjour de 128. La durée de la prolongation est variable en fonction des projets de chacun et des disponibilités du centre.

Sur les 128 personnes dont le séjour a été prolongé, **40 hommes et 17 femmes** ont trouvé des solutions adaptées (CHRS, ALT, Appartement, ADOMA, hôpital, FJT, Tréloge) et **2 couples** en CHRS et en Urgence accompagnée.

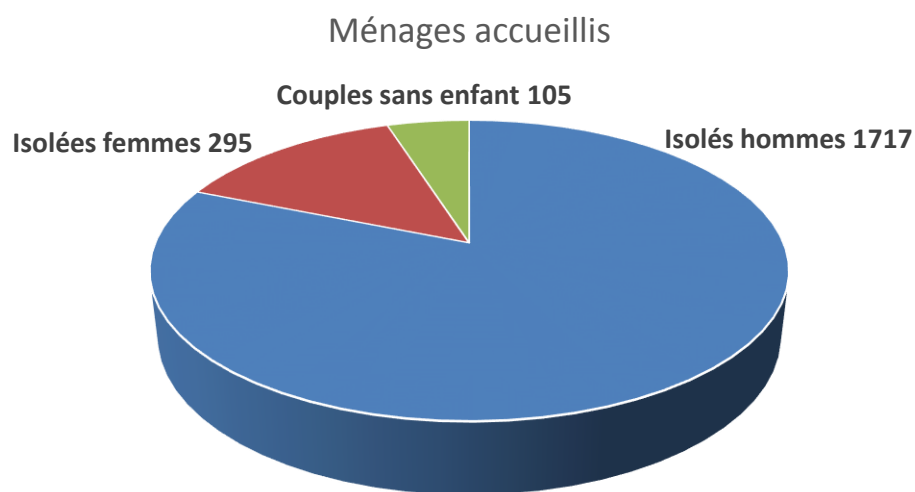
Sur les 128 personnes dont le séjour a été prolongé **61 ont obtenu une solution adaptée** ; ceci démontre l'intérêt des renouvellements de séjour et l'importance de soutenir les personnes dans leurs démarches sociales en stabilisant leur hébergement et leur apportant notre soutien.

La présence de personnel en permanence sur la structure nous permet d'accueillir les personnes en journée et favoriser ainsi l'accompagnement social. C'est un point fort de Trégey.

Les agents d'accueil participent aux réunions Conseil de Veille Sociale avec les autres membres du réseau, échangent sur les situations des personnes afin de favoriser leurs démarches médico-sociales. Ils peuvent dans certains cas accompagner les personnes physiquement à des rendez-vous administratifs ou médicaux.

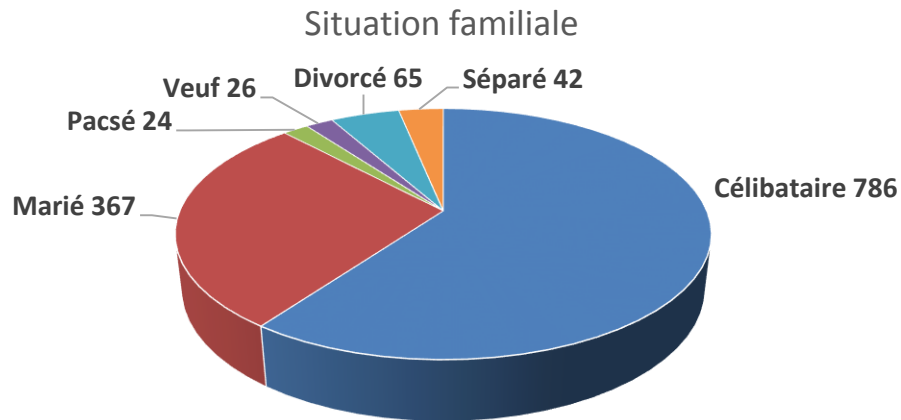
6 Éléments spécifiques du service

- Effectifs

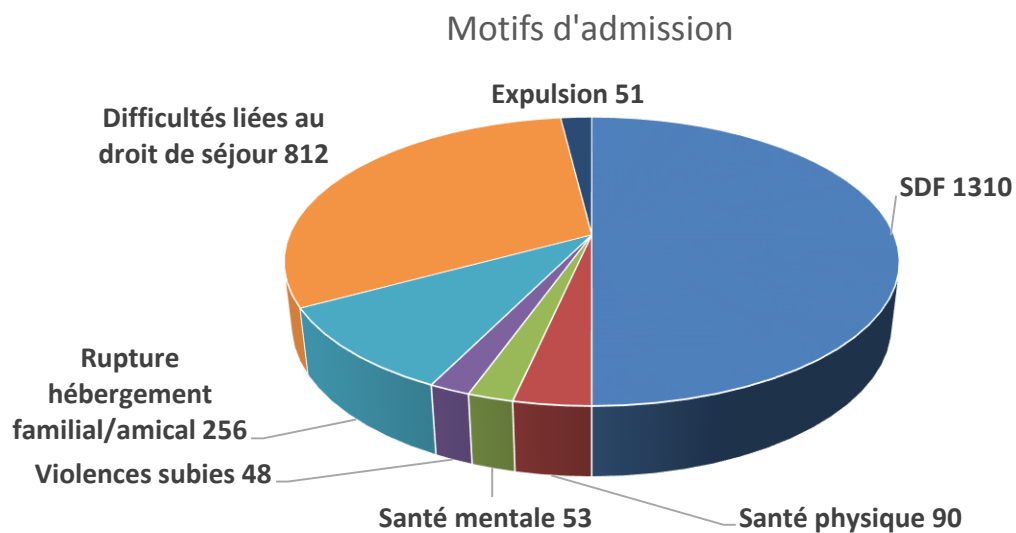
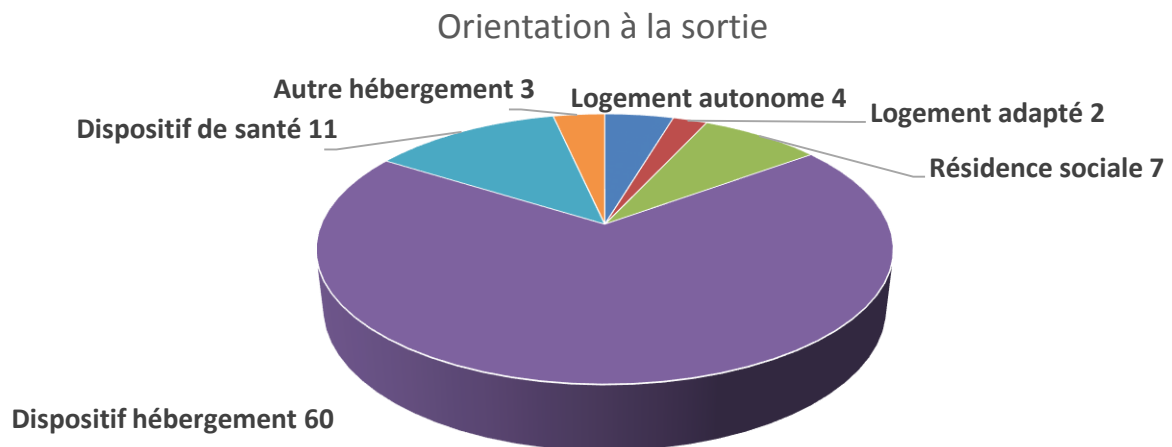


Nationalité :

- France = 341
- UE = 157
- Hors UE = 812



- Caractéristiques
- Accompagnement social



7 Conclusion

- **Éléments de bilan**

Nous sommes très satisfaits du travail accompli cette année !

Je tiens à remercier l'ensemble de l'équipe de Trégey pour son travail et son investissement. L'accueil à Trégey est de qualité, les personnes sont reçues dans le respect et dans un lieu que l'on tente de rendre le plus chaleureux possible et reposant.

Malgré tous les mouvements de personnel, l'équipe est restée forte et professionnelle. Les nouveaux salariés se sont vite intégrés, ont pu s'appuyer sur l'expérience des plus anciens et ont su apporter également à l'équipe.

Notre travail est difficile, nous accueillons des personnes très fragilisées physiquement et moralement, dans une grande précarité. Nous tentons de les accompagner au mieux dans leurs démarches d'insertion. Mais les délais pour accéder à un hébergement adapté ou à un logement sont tels que nous nous sentons souvent impuissants face à la dégradation des personnes, prises dans le manège de l'urgence. L'usure du personnel est une réalité.

Les renouvellements de séjours ont montré leur efficacité ; les personnes ont besoin de savoir où elles vont dormir pour effectuer leurs démarches sereinement et ne pas se dégrader davantage à la rue.

Il ne faut pas oublier qu'il n'y a pas assez de places d'urgence, du fait du nombre de personnes touchées par l'exclusion en constante augmentation. Le 115 refuse en moyenne 150 demandes par jour. Les personnes sont obligées de passer plusieurs nuits dehors avant de se voir orientées sur un autre centre d'accueil d'urgence.

Alors comment des personnes déjà fragilisées socialement et psychologiquement par leur situation d'exclusion et leur parcours de vie souvent traumatique pourraient s'en sortir dans de telles conditions ? C'est pour cette raison que l'accompagnement social est primordial et nous avons pu en constater les effets positifs tout au long de l'année, lors des renouvellements de séjour.

- **Éléments de perspectives**

Le projet Tréloge nous permet de protéger des personnes autonomes en attente de logement, en évitant la rupture de l'hébergement, comme la loi prévoit.

C'est ce type de solutions qui permet que les personnes ne se désocialisent pas davantage.

La création, en 2016, d'un pôle social avec 2 agents d'accueil spécifiquement chargés des accompagnements des personnes dont le séjour est prolongé et des personnes du dispositif Tréloge. Ils sont en charge des échanges avec les référents sociaux, le 115 et les partenaires pour une meilleure communication, favorisant ainsi l'accompagnement. Ils sont également chargés de l'intégration des nouveaux salariés, stagiaires et bénévoles pour une plus grande cohérence. L'un intervient le matin et l'autre l'après midi, permettant une plus grande disponibilité dans les relations partenariales mais aussi dans la relation avec le résident.

Afin de permettre aux maîtresses de maison d'accomplir leur mission dans les meilleures conditions et d'améliorer encore l'entretien et l'hygiène du centre, le Diaconat recrute en 2016 un agent d'entretien.

Le projet de Trégey continue d'évoluer et nous sommes constamment dans la réflexion afin d'améliorer l'accueil.

La question des migrants reste une véritable problématique, leur nombre augmente chaque année, limitant d'autant plus le nombre de places disponibles sur les centres d'accueil d'urgence.

Nous remercions tous les partenaires et les bénévoles pour l'aide qu'ils nous apportent au quotidien dans nos missions.