



De la RUE  
au LOGEMENT



# CAU Trégey

Rapport d'activité 2017

# HÉBERGEMENT



# INSERTION



# HABITAT



## **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'équipe
4. La démarche qualité
5. Les partenariats
6. Les actions de coopération institutionnelle – mutualisations

## **5. L'activité Tregey**

- 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. Conclusion**

1. Eléments de bilan
2. Eléments de perspectives

# **1 Introduction**

## **Les objectifs fixés**

L'année 2017 a été marquée par une activité intense que ce soit pour les salariés de terrain auprès des personnes accueillies, ou pour les membres de l'équipe de direction de l'association dans l'organisation générale des projets en cours et le développement des activités.

Les objectifs de l'année passée sont restés nos objectifs pour cette année 2017 et de nouveaux sont venus étoffer notre activité.

Le Diaconat de Bordeaux, par l'expansion importante de ces dernières années, a dû repenser son organisation générale, cela a été un axe de travail très important en 2017.

Le CAU Trégey a modifié au 01 Avril 2017 son projet d'équipe, pour des raisons d'équilibre budgétaire en augmentant sa capacité d'accueil, et pour des raisons éthiques et éducatives en modifiant ses modalités d'accueil et son fonctionnement.

Le déficit budgétaire de l'année 2016 a impacté directement le service avec l'obligation de faire des économies. Un questionnement général sur notre fonctionnement et son coût nous a permis de réévaluer nos pratiques.

Le projet de relocalisation est dans tous les esprits et a continué à bien avancer au cours de l'année. Le départ de ce vieux bâtiment devient urgent, durant l'année nous avons rencontré régulièrement des problèmes techniques importants dus à sa vétusté.

Les problèmes de santé que rencontrent les personnes sans abri sont très importants et parfois incompatibles avec une prise en charge en CAU. Nous sommes conscients qu'il faut créer davantage de places de Lits Halte Soins Santé (LHSS) ou Lits d'Accueil Médicalisés (LAM) pour répondre aux besoins. Ce point est primordial dans notre projet de relocalisation. Une enquête épidémiologique a pu être réalisée pour une meilleure évaluation des problématiques rencontrées.

L'augmentation des parcours migratoires est également un constat que nous faisons depuis plusieurs années. La question d'un nouveau public très jeune, se déclarant auprès de nos services comme mineurs mais reconnus majeurs par l'administration, soulève de nombreuses inquiétudes.

La question du manque de places pour les personnes sans abri nous questionne chaque année et semble de plus en plus prégnante. Ce manque de place oblige ces personnes, extrêmement vulnérables et fragiles, à connaître entre chaque hébergement des périodes à la rue, les fragilisant davantage.

Les délais d'accès au logement ou à l'hébergement ne permettent pas de répondre à la demande et de rassurer ou mobiliser les personnes accueillies en CAU.

Au-delà de l'accueil de ces publics fragilisés par ce qu'ils ont vécu et ce qu'ils traversent, c'est le manque de possible pour enrayer la dégradation, qui ronge les équipes et rend le travail en CAU si complexe. La formation et l'analyse des pratiques restent une priorité pour poursuivre la professionnalisation des équipes.

## **Les nouveaux projets actifs ou débutés**

### La réorganisation générale du Diaconat de Bordeaux

L'expansion du Diaconat de Bordeaux a nécessité une réorganisation générale des services de l'association en Pôles :

- Pôle Gestion : Service logistique et technique - Service de gestion administrative et financière
- Pôle Social : Service Accueil Social
- Pôle Hébergement : CHRS Mamré, CHRS Marc Cauty, CAU Trégey et RHVS Study Hôtel
- Pôle Habitat : Service logement accompagné (InterMédiation Locative, Médiation locative, AVDL, ALT) - Service logement adapté (2 Pensions de Famille) et Service logement spécifique (CADA et CAO, Relocalisés...).

De plus en 2017, l'association a marqué sa volonté de s'inscrire dans un projet du Logement d'abord pour les personnes qu'elle accueille.

Cette réorganisation a permis de s'interroger sur l'ensemble des pratiques, retravailler les différentes fiches de poste des salariés et repenser les fonctionnements des différentes structures.

Les évolutions des politiques sociales que nous connaissons nous conduisent à nous adapter sans cesse.

### Améliorer la qualité de vie au travail

L'amélioration de la qualité de vie au travail reste pour le Diaconat de Bordeaux un point primordial.

Au cours de l'année, l'équipe a participé à une enquête permettant d'évaluer ce point ainsi que les risques socio professionnels auxquels elle est confrontée. Cela a permis de confirmer la pertinence du projet de formation concernant la prise en charge et l'accompagnement d'un public complexe et de ses problématiques.

Cette complexité nous a également amené à revoir nos modalités d'accueil, afin d'optimiser les fonctions des salariés et ainsi, améliorer la qualité de vie au travail.

### Modifier le projet d'équipe

Trois principales modifications ont été apportées au projet d'équipe :

- Fin du maintien en journée. Au 01/04/18, ne pouvant plus assurer l'accueil en journée dans des conditions satisfaisantes pour les résidents et pour les équipes, nous avons dû mettre fin à cette organisation.
- Renouvellement du séjour de 15 jours ouvert à toute personne qui en fait la demande. Cette possibilité était jusqu'à présent limitée à 10 personnes en fonction de critères de démarches en cours.
- Augmentation de la capacité d'accueil : Les 10 places supplémentaires mobiles qui étaient généralement ouvertes pendant la période hivernale ont été pérennisées depuis le 01/04/17. Notre capacité d'accueil est désormais de 70 places à l'année.

### Maintenir notre vigilance sur la qualité de l'hygiène

Malgré la suppression d'un poste de maîtresse de maison, nous maintenons une attention particulière sur l'hygiène qui participe de la qualité de l'accueil :

- Le projet « Trépropre » financé par la fondation Monoprix a pu être reconduit sur l'année 2017. Il a permis la distribution de kits hygiène auprès des personnes accueillies tout en favorisant leur sensibilisation aux risques sanitaires. Une partie de la charge de travail liée au passage à du linge de maison pour les lits (à la place de linge jetable) a été absorbé par les agents d'accueil, qui ont contribué à l'absence de la maîtresse de maison.
- Une formation autour de l'hygiène a pu être mise en place. Des protocoles d'hygiène et de suivis des tâches sont maintenant opérationnels.

### Améliorer l'intervention des bénévoles

Nous avons poursuivi le recrutement de nouveaux bénévoles pour répondre aux besoins de notre service. Un responsable des bénévoles coordonne maintenant les projets, pour l'ensemble des services du Diaconat de Bordeaux, et accompagne les bénévoles dans leurs différentes missions.

En partenariat avec des étudiants de l'IRTS, une enquête sur le recrutement des bénévoles a été réalisée et a permis de développer information, communication et formation à destination des bénévoles autour du public accueilli, des problématiques rencontrées, du projet d'équipe.

### La relocalisation du CAU Trégey

Les rencontres entre les divers financeurs et le bailleur social Clairsienne et le Diaconat de Bordeaux ont permis de faire avancer le projet au cours de l'année 2017.

Le Centre doit être construit dans un bâtiment en cohabitation avec d'autres logements dans le cadre de l'accession à la propriété et/ou de la location. Le projet général de la zone Euratlantique s'inscrit dans un but de mixité sociale.

Une réflexion est actuellement menée sur l'architecture et l'aménagement du bâtiment en lien avec les besoins des personnes accueillies, mais également du service et de son organisation. L'équipe est partie prenante de ce projet. Des temps de réflexion et d'échanges permettent de réfléchir aux besoins au travers de l'expérience actuelle et des observations sur la prise en charge complexe de notre public.

Les problématiques de santé que rencontrent les personnes sans abri sont très importantes et le manque de places adaptées ou médicalisées rendent leur accueil difficile voire impossible. C'est pourquoi, dans ce projet de relocalisation, nous avons l'espoir d'obtenir des places médicalisées qui répondraient à ce besoin primordial pour les plus démunis, d'autant plus exclus qu'ils sont malades.

## **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 ou de l'établissement**

Nom : CAU Trégey

Adresse : 50-52 rue Joseph Fauré 33100 Bordeaux

Tel : 0557546136 / 0777260588

e-mail : [equipe.tregey@diaconatbordeaux.fr](mailto:equipe.tregey@diaconatbordeaux.fr)

Nombre de sites : 2

Localisation des sites : CAU Trégey 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 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](mailto:philippe.rix@diaconatbordeaux.fr)

Représentant du service ou de l'établissement : Vincent DUPUY

Fonction : Chef de Service

Tel : 06 87 85 64 03

e-mail : [vincent.dupuy@diaconatbordeaux.fr](mailto:vincent.dupuy@diaconatbordeaux.fr)

## **Les ressources humaines**

### **Les effectifs**

L'équipe de Trégey est composée d'1 directeur de pôle, d'1 chef de service, de 8 agents d'accueil dont 2 agents sociaux, 4 surveillants de nuits, 2 maîtresses de maison, 1 agent d'entretien et 1 infirmière à ½ temps.

Uriel Thollas : Directeur Pôle Hébergement

Vincent DUPUY : Chef de service

Céline Potin : Infirmière Diplômée d'Etat

Clémence CARRIOU : Agent d'accueil social

Mansouria SANDI : Agent d'accueil social

Carine MORTEAU : Agent d'Accueil

Noamen CHERIF : Agent d'accueil

Ismaël COMUCE : Agent d'accueil

Philippe KHEBBAT : Agent d'accueil

Sophia DHAHRI : Agent d'accueil

Nicolas PERRIN : Agent d'accueil

Akila CHERIF : Maîtresse de maison

Danièle BATS : Maitresse de Maison

Halima DOUIDY : Agent d'entretien

Fadouba BAGAYOKO : Surveillant de nuit

Carole ALOUNA : Surveillant de nuit

Boubakeur BENAADJA : Surveillant de nuit

Bruno CHASTANET : Surveillant de nuit

### **- Les bénévoles**

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

Les 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, est également assurée pour un couple de bénévoles qui intervient depuis des années.

Nous les remercions tous pour leur investissement et engagement auprès des plus démunis.

### **- Les mouvements de personnel**

Des mouvements de personnel ont eu lieu au cours de l'année 2017 :

- ✚ 2 surveillants de nuit ont quittés le CAU pour des activités professionnelles dans un autre secteur.
- ✚ 1 Maitresse de maison n'a pu continuer son activité pour des raisons de santé.
- ✚ 1 agent d'accueil, arrivé en avril 2017 en remplacement d'un agent d'accueil parti en novembre 2016. Ce délai important témoigne des difficultés de recrutement que nous rencontrons.
- ✚ 1 agent d'accueil parti en fin d'année pour un autre service de l'association.

## Départs

- Kevin CORNET : Surveillant de nuit (Départ le 01/01/2017)
- Marc OHSE : Surveillant de nuit (Départ le 07/02/2017)
- Sylvie DENIS: Maitresse de maison (Départ le 10/08/17)
- Philippe KHEBBAT: Agent d'accueil (Départ le 13/11/17)

## Arrivées

- Céline POTIN : Infirmière (Arrivée le 01/01/2017)
- Boubakeur BENAADJA : Surveillant de nuit (Arrivé le 01/03/2017)
- Bruno CHASTANET : Surveillant de nuit (Arrivé le 01/03/2017)
- Nicolas PERRIN : Agent d'Accueil (Arrivé le 17/04/2017)
- Uriel THOLLAS : Directeur Pôle Hébergement (Arrivé le 01/07/2017)

Les mouvements du personnel restent importants chaque année, malgré notre volonté de pérenniser les contrats et stabiliser l'équipe. Ces mouvements s'expliquent certainement en partie par les difficultés de ce travail.

### - **La formation et la promotion professionnelle**

Malgré le peu d'actions proposées en 2017, l'Association a la volonté de répondre aux besoins de formation des salariés afin de poursuivre la professionnalisation de l'équipe.

Un programme d'analyse des pratiques va être mis en place en 2018 pour proposer un espace d'échange et de régulation nécessaire.

L'agent de service, embauchée l'année précédente, a bénéficié d'une formation de maitresse de maison à l'IRTS. Elle a pu mesurer l'importance de la formation dans les apports théoriques qu'elle apporte mais également dans le partage des expériences professionnelles et la professionnalisation de nos actions sur le terrain.

### - **L'accueil des stagiaires**

Nous avons contribué à la formation professionnelle de 7 stagiaires :

- 5 Educateurs Spécialisés : 4 sur des stages « découverte » et 1 stage long à responsabilités éducatives.
- 1 stagiaire en formation DEAES (Diplôme d'Etat Accompagnement Educatif et Social)
- 1 stagiaire en Formation à l'ISPED pour devenir responsable de structures médico-sociales.

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.

## **La vie institutionnelle**

### **Le Conseil de la Vie Sociale**

L'accueil en CAU permet difficilement, du fait la durée courte des séjours, 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 au quotidien afin d'améliorer notre accueil.

Nous avons développé cette année l'adhésion des résidents au CCPAD « Conseil Consultatif des Personnes Accueillies au Diaconat », afin de permettre aux personnes sans abri de s'exprimer, donner leur avis, mais également se rencontrer. Plusieurs journées ont été organisées avec des temps d'échange sur des thématiques diverses (Vivre ensemble, Le logement, L'interculturalité). Ces journées rassemblent des résidents de toutes les structures du Diaconat de Bordeaux et sont accompagnées de temps de repas pour le partage d'un moment de vie ressourçant et convivial.

Nous prévoyons pour l'année prochaine de réaliser régulièrement des questionnaires afin d'interroger les résidents sur leur satisfaction quant à notre accueil et ainsi prendre en compte leurs suggestions d'améliorations.

### **Les ateliers, les activités**

L'intervention des Services Civiques Volontaires d'Unis-cité nous apporte une dimension primordiale au bien-être des personnes accueillies en proposant de nombreuses activités. L'effectif d'agents d'accueil ne permet pas d'organiser des animations. Toutefois, des activités sont parfois proposées en journée (potager, pâtisserie), les résidents peuvent rentrer l'après-midi pour y participer et s'éloigner de la rue. Les animations en soirée (jeux de société cartes, ping-pong, cinéma, arts plastique) détendent les résidents et confèrent au lieu plus de chaleur.

Un atelier Percussions a pu se mettre en place au CAU Trégy en partenariat avec le Service Logement Spécifique du Diaconat de Bordeaux. Une fois par quinzaine en début d'après-midi, un professeur accompagnait un groupe d'une dizaine de personnes des deux services, dans la pratique des percussions. Le but de cet atelier était de sortir de l'isolement et de la rue par la rencontre et les échanges entre les personnes accueillies autour d'une activité commune. Par la suite, ils se sont produits lors de la fête de fin d'année du Diaconat de Bordeaux, participant fortement à la valorisation et à l'estime de soi qui fait tant défaut aux personnes sans abri.

Un projet de fresque murale a commencé en fin d'année en partenariat avec l'association A part entière. Le but est de permettre aux personnes accueillies de s'exprimer par le dessin, de laisser une empreinte de leur passage au CAU, voire de reprendre leur création lors des différents séjours qu'ils passent au CAU. En effet, le projet a vocation à s'étendre sur une période de plusieurs mois se continuant sur l'année 2018.

### **Le projet d'équipe**

Le projet d'équipe a été écrit en 2013 lors de la pérennisation du CAU, par l'équipe soutenue par « ONC Développement ». Il s'appuie sur les valeurs du Diaconat de Bordeaux en termes de prise en charge des plus démunis et évolue en fonction de nos expériences et nos réflexions. Il a ainsi pu être modifié à partir du 01/04/2017 pour mieux répondre aux besoins des personnes accueillies.

- **Accueil 15 nuits renouvelable une fois** : Offrir un lieu reposant et chaleureux. « Un Toit, un Lit et un repas chaud ». Notre mission : l'accueil, l'évaluation et la réorientation.
- **Un accompagnement aux démarches sociales** réalisé par deux agents d'accueil social.
- **Une prise en compte des besoins de santé** : Une infirmière assure trois permanences d'accueil par semaine et l'EMPP une permanence par semaine.

La nouvelle organisation en différents pôles, le travail sur les fiches de rôles et les temps de réunions ont permis de faire véritablement évoluer notre projet d'équipe et améliorer nos savoir-faire et savoir-être.

- **Pôle Direction** : Un directeur de pôle et un chef de service. Ils sont en charge de l'organisation du service et du lien avec l'Association et les différents partenaires.

- **Pôle Accueil regroupant les six agents d'accueil** : Ils accueillent et accompagnent les résidents sur le quotidien en assurant les différents services du CAU.

- **Pôle Maison regroupant trois maîtresses de maison et un agent d'entretien** : Elles sont en charge de l'hygiène et de l'entretien de la structure mais aussi de l'accompagnement des résidents lors des temps des petits déjeuners et des repas du soir.

- **Pôle Social regroupant deux agents d'accueil social** : Elles sont responsables du suivi des accompagnements sociaux des personnes accueillies. Elles font le lien avec les référents sociaux et le SIAO (115/Insertion). Elles rencontrent les résidents qui le souhaitent et s'occupent des demandes de renouvellement de séjour.

- **Pôle nuit regroupant quatre surveillants de nuit** : Ils sont responsables de la surveillance des biens et des personnes pendant la nuit. Ils gèrent également le matin les levers et départs du centre pour l'ensemble des résidents.

- **Pôle santé** assuré par une infirmière à mi-temps : Elle a une mission d'écoute, de prévention et de coordination des parcours de soin pour toutes les personnes accueillies qui en font la demande ou qui acceptent de la rencontrer après sollicitation des agents d'accueil.

### **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.

Le Diaconat de Bordeaux a depuis longtemps mesuré l'intérêt d'un Service Logistique et Technique 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 le CAU Trégey : des visites hebdomadaires sont programmées auxquelles viennent régulièrement s'ajouter des interventions urgentes ou des chantiers. Le bâtiment est ancien et les problèmes liés à la vétusté ont été très importants cette année.

## **Les partenariats, le réseau**

Trégey a de nombreux partenaires. Il faut pouvoir s'appuyer sur les compétences de chacun, dans l'intérêt de la personne accueillie et de son parcours dans l'urgence.

Nous travaillons quotidiennement avec le 115 (SIAO Urgence) qui 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 trois places d'urgence sur Trégey, pour des accueils d'une nuit. Nous échangeons en permanence sur les situations des personnes afin de favoriser au mieux l'avancement des démarches ou la gestion du quotidien.

L'EMPP intervient chaque jeudi soir lors d'une permanence afin de rencontrer des résidents en souffrance qui souhaitent échanger avec un infirmier.

Les agents d'accueil social sont en lien avec les référents des personnes accueillies (CCAS, CAIO, MDSI, Service Accueil Social du Diaconat de Bordeaux) pour échanger sur les situations des personnes, les démarches en cours, les observations sur leur accueil au CAU qui permettent d'affiner les évaluations individuelles en vue d'une réorientation.

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....)

Il existe des temps de rencontres institutionnels :

- CVS : Conseil de veille Sociale 1 X/15J : regroupant tous les acteurs de l'urgence, les différents foyers, le 115 mais également les référents sociaux, ces temps permettent d'aborder des situations de personnes accueillies mais également des problématiques générales et complexes de l'urgence (adaptabilité des structures d'accueil, manque de places pour l'ensemble des sans-abri etc....).

- Réunion Santé Précarité 1 X/mois : regroupant les acteurs de l'urgence mais également les acteurs du secteur médical (AS des hôpitaux, PASS, ANPAA, etc..) afin d'aborder les situations sanitaires et sociales des personnes sans-abri, mais également les problématiques institutionnelles.

- Plateforme Santé Vulnérabilité : saisie lorsque nécessaire et regroupant les acteurs médico-sociaux de l'urgence afin d'aborder des cas complexes et de trouver des solutions adaptées.

## **Les actions de coopération institutionnelle**

Les actions de coopération sont nombreuses entre Trégey et les autres services du Diaconat de Bordeaux. :

Comme évoqué précédemment, nous sommes en contact permanent avec le Service Logistique et Technique pour l'entretien du bâtiment et son amélioration.

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 de Bordeaux.

Le travail autour du dossier unique de l'utilisateur réunit des salariés de différents services pour élaborer un logiciel nécessaire à tous les services. Cela permet aussi la rencontre entre des salariés qui se connaissent peu dans une Association de plus en plus importante.

Le CCPAD (Conseil Consultatif des Personnes Accueillies au Diaconat), permet un rapprochement entre les services du Diaconat de Bordeaux et la rencontre des personnes en précarité autour de journée à thèmes divers et variés.

## **L'activité de Trégey**

### **Les effectifs**

#### a) Les accueillis durant l'année

Durant l'année 2017 le CAU Trégey a réalisé **1 864 accueils** pour **704 personnes** :

- **1 196 accueils en séjours de 15 nuits,**
- **668 accueils** sur les places Samu Social

Pour les données statistiques, nous nous baserons sur les 1 196 accueils en 15 Nuits. Il n'y a pas d'entretien d'accueil sur les places du Samu Social car les personnes arrivent tard et sont souvent très fatiguées.

#### b) Les effectifs au 31 décembre

Au 31 décembre 2017, **70 résidents** étaient accueillis. 13 personnes voyaient 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).

**La durée moyenne de séjour est de 20 jours.** Cette augmentation est due à notre nouveau fonctionnement permettant la prolongation de séjour pour tous les résidents qui en font la demande.

**Le taux d'occupation est de 98%** : il a augmenté par rapport aux années précédentes car le nombre de personnes orientées qui ne se présentaient pas ou refusaient l'hébergement lors de leur arrivée a beaucoup diminué.

#### c) Les admissions dans l'année

- **1 196 accueils** réalisés
  - o 556 accueils renouvelés pour une durée d'1 mois
  - o 640 accueils de 15 nuits

**704 personnes accueillies : 397 hommes isolés, 151 femmes isolées et 78 couples.**

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

Cette année est marquée par une baisse du nombre d'hommes isolés par rapport aux années précédentes. Elle s'explique par la montée importante du nombre de couples (majoritairement des personnes étrangères en demande d'asile) du fait de l'augmentation générale des personnes dans des parcours migratoires.

#### d) Les sorties dans l'année

**Sur les 1 196 accueils, 1 102 ont été suivis d'un retour à la rue** et d'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.

**94 Accueils se sont terminés par une solution adaptée d'hébergement ou logement.**

## **Les caractéristiques des publics**

a) Age, sexe, situation familiale, nationalité

**L'âge moyen est de 37 ans**, mais nous avons des extrêmes importants : d'un côté, des jeunes âgés d'à peine 18 ans, en rupture familiale, perdus, sans ressources et déjà à la rue ; de l'autre côté, des personnes très âgées qui se retrouvent à la rue après des expulsions locatives ou des hospitalisations.

Un point marquant de cette année est l'accueil de **12 personnes se déclarant mineures** mais reconnues administrativement majeures. Elles sont tous étrangères et leur accueil en CAU questionne fortement les équipes, qui craignent une possible mise en danger au contact d'un public sans-abri parfois problématique. **157 jeunes âgés de 18 à 24 ans, 263 personnes âgées de 25 à 39 ans, 224 personnes âgées de 39 à 59 ans et 48 personnes âgées de plus de 60 ans.**

**Les femmes isolées représentent 21% du public accueilli (151 personnes), les hommes isolés 56% (397 personnes),** tandis que **les couples représentent 22% (78 couples, soit 156 personnes).**

**Situation familiale : 403 célibataires, 201 mariés ou vivant maritalement, 16 veufs, 54 divorcés et 30 séparés.**

La problématique des vagues migratoires est un point très important qui s'amplifie chaque année. **70 % du public accueilli vient d'un pays Hors Union Européenne (492 personnes), 10% viennent d'Europe (67 personnes) et 20% sont de nationalité française (145 personnes).**

Les étrangers Hors Union Européenne sont, pour la plupart, en cours de régularisation. Ils viennent pour beaucoup des pays de l'est (Albanie, Géorgie, Ukraine, Arménie etc.), des pays d'Afrique du Nord (Maroc, Algérie) et d'Afrique centrale (Congo, Mali, Niger, etc.). Ils sont dans des démarches de demande d'asile ou ont été déboutés mais tentent d'autres solutions de régularisation. La barrière de la langue et la complexité des procédures (accès à la santé, accès à l'ADA) rendent souvent l'accueil plus difficile.

Nous évaluons aujourd'hui que **75% des demandeurs d'asile sont en attente d'une réponse de l'OFPRA**, ou dans une procédure de recours avec la CNDA. **25% ont été déboutés**, ils sont pour beaucoup dans démarches pour obtenir des titres de séjour pour soins. Certains sont également en situation irrégulière, ils ont épuisé tous les recours, certains ont des OQTF, d'autres pas. Pour certains, aucune démarche n'a jamais été réalisée, ils sont en grande difficulté et en incapacité d'agir ou de se prendre en charge.

L'accompagnement et la prise en charge des Européens et des Français nous paraissent moins complexes. 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, entraînant une dégradation des personnes.

b) Motifs des admissions

Les motifs d'admission sont nombreux, les personnes ont perdu leur logement pour différentes raisons.

- Les étrangers sont venus en France pour améliorer leurs conditions économiques ou fuir un danger de leur pays d'origine. C'est souvent le cas des **européens venus chercher un emploi en France et des demandeurs d'asile, représentant 80% des motifs d'admission.**
- **Les français sont pour beaucoup en rupture familiale ou conjugale, ou ont perdu leur logement suite à des expulsions locatives, ces critères représentant 20% des motifs d'admission.**

Certains sont à la rue depuis des années et en grande difficulté, ils ne sont plus toujours autonomes ou ne l'ont jamais vraiment été. D'autres arrivent dans le dispositif de l'urgence sociale et sont tout à fait en capacité de vivre en logement autonome. Nombreux sont ceux qui ont encore un emploi mais risquent de le perdre par la difficulté de vivre à la rue et de ne pas être certain d'avoir toujours un hébergement.

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

Comme vu précédemment, toutes les personnes qui intègrent le CAU Trégey ont contacté le 115 car se trouvent sans logement ou hébergement. Certains n'ont jamais connu l'urgence sociale tandis que d'autres « galèrent » depuis des années. Nous constatons chaque jour à quel point cette situation de sans-abrisme désocialise et la grande souffrance qu'elle génère entraîne des pathologies mentales et physiques, rendant les personnes de moins en moins autonomes.

Certains arrivent avec **des demandes HLM** en cours depuis plus ou moins longtemps, **des contingents prioritaires ou des DALO**. Pour ceux ayant plus de difficultés, ils sont en attente de **structure d'insertion** (CHRS, Médiation locative, ALT, appartements de coordination thérapeutique) par le biais de leur **fiche SIAO**.

d) Situation professionnelle, niveau de ressources

Nous constatons que sur les **704 personnes accueillies, 417 se sont déclarées sans ressources tandis que 287 en avaient.**

**173 bénéficient de l'ADA** (Aide aux Demandeurs d'Asile), soit 35%, alors que le public Hors Union Européenne représente 70%. Ce faible chiffre s'explique par le fait que certains ont été déboutés et ne perçoivent plus l'allocation, que d'autres viennent juste de faire leur demande et ne perçoivent pas encore l'allocation. Cela peut également s'expliquer par le fait que les informations sont déclaratives et que les personnes ne souhaitent pas forcément nous informer qu'ils perçoivent des ressources.

Beaucoup de français et certains européens sont bénéficiaires d'allocations (RSA, AAH ou retraite pour les personnes plus âgées), ils représentent **86 personnes accueillies**. 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. **Pour autant, 28 personnes étaient en emploi et percevaient des revenus liés à leur activité professionnelle.**

## **L'accompagnement**

### a) L'accompagnement santé

L'accompagnement vers l'accès aux soins est primordial en CAU, c'est pourquoi le Diaconat de Bordeaux a fait le choix de l'intervention d'une infirmière à mi-temps. Elle assure trois permanences par semaine de 17h à 21h.

Dans un premier temps, son rôle est d'accueillir, d'écouter et d'identifier les problématiques de santé des personnes accueillies afin d'accompagner et de coordonner leur parcours de soins en s'adaptant à leurs contraintes, à celles du CAU et des différents acteurs de santé.

Dans un second temps, elle assure la prise en charge des soins primaires et des soins de prévention et d'éducation à la santé.

Ce travail s'inscrit dans une action globale de travail en réseau avec les différents partenaires de Santé. A ce titre, elle assiste aux réunions mensuelles « santé précarité » avec les partenaires de l'urgence et les services hospitaliers.

L'expérience de ces dernières années montre que le nombre de personnes cumulant des problématiques de santé, graves voire extrêmement graves, est en constante augmentation.

Ces problématiques sont souvent incompatibles avec une vie à la rue, mais l'accès aux structures d'hébergement est parfois impossible car leurs conditions d'accueil sont inadaptées.

Que faire de toutes ces personnes sans logement qui ont des pathologies chroniques ou souffrent d'effets secondaires de traitements lourds ?

Afin d'évaluer de manière objective les problématiques de santé des personnes accueillies sur le CAU, le Diaconat de Bordeaux a réalisé une étude épidémiologique à partir d'informations recueillies durant 4 mois.

Cette analyse a permis de déterminer la proportion de personnes atteintes de pathologies chroniques et de personnes atteintes de pathologies aiguës :

- 52,5% des personnes présentaient une ou plusieurs pathologies chroniques, qu'elles soient physiques ou psychiques.
- 42,8 % des personnes présentaient quant à elles des pathologies aiguës (physiques ou psychiques).

Afin de répondre au mieux aux besoins des personnes présentant des pathologies, le CAU a fait appel à des infirmiers libéraux 125 fois sur cette période de 4 mois.

Il y a eu 11 hospitalisations en cours de séjour avec l'intervention des services de secours.

Cette étude a aussi démontré que beaucoup de personnes présentaient des poly-pathologies.

L'infirmière a rencontré 453 personnes ce qui représente 873 entretiens. En moyenne, elle reçoit 6 personnes par permanence.

36 personnes ont dû être hospitalisées au cours de leur séjour sur le CAU. Et 18 personnes étaient sortantes de l'hôpital à leur arrivée.

Nous constatons également l'augmentation des problématiques psychologiques, ou du nombre de personnes en rupture de soins. Les permanences hebdomadaires des infirmiers de l'EMPP permettent la rencontre directe du patient sur son lieu d'hébergement. Cela permet également un échange avec l'équipe sur les problématiques des personnes et sur l'attitude à adopter. **87 entretiens** ont été réalisés sur l'année.

b) Le renouvellement des séjours et l'accompagnement social

Le CAU Trégey est un centre d'accueil d'urgence ; notre mission principale est de proposer aux personnes un lieu sécurisant, reposant et chaleureux. Au-delà de cette mission, nous devons également **évaluer, accompagner et réorienter les personnes accueillies**.

Les entretiens d'accueil permettent d'expliquer aux personnes le fonctionnement et les règles du centre, mais également de recueillir des informations afin d'évaluer leur situation d'exclusion et leur apporter informations et conseils. Lorsqu'elles viennent à nouveau sur le centre, l'entretien permet de faire le point sur l'évolution des démarches en cours et d'encourager les personnes à rester mobilisées et de ne pas se laisser décourager.

Un de nos premiers questionnements est de savoir si les personnes ont un référent social afin de les orienter vers les services adaptés, si nécessaire. 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 extrêmement longs, c'est pourquoi il est important de ne pas perdre de temps.

La notion d'autonomie pour accéder à un logement a beaucoup évolué au cours des années. En effet, avec le DALO et la mise en place de la COMED, il est possible aujourd'hui d'évaluer l'autonomie des personnes et de proposer des solutions intermédiaires. Ainsi, certains pourront bénéficier d'une mesure AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement), alors que pour d'autres cette demande pourra être requalifiée en DAHO donnant un accès prioritaire aux structures d'hébergement.

**Le droit au logement reste pour autant très problématique par ses délais d'accès.**

Suite à la modification de notre fonctionnement permettant à tout résident de renouveler son séjour de 15 jours, **sur les 1 196 accueils, 553 ont pu bénéficier d'un renouvellement de séjour de 15 jours supplémentaires, 643 n'ont eu que 15 jours d'accueil.**

643 personnes n'ont pas bénéficié de prolongation soit parce que leur comportement durant les 15 premiers jours n'était pas satisfaisant, soit parce qu'ils n'en n'ont pas fait la demande ou par refus de participer financièrement à la prolongation malgré le fait qu'ils aient des ressources.

Ce nouveau fonctionnement nous permet de définir avec les personnes bénéficiant d'une prolongation, des objectifs pour les 15 jours supplémentaires : mise en place d'un référent social, démarches de santé, démarches administratives, cours de français, etc.

Ce système est beaucoup plus équitable que l'ancien fonctionnement qui, avec un nombre limité de places, créait un sentiment d'injustice chez les personnes accueillies et obligeait l'équipe à prioriser les situations, générant frustration, souffrance et tensions.

**Sur les 704 personnes accueillies au cours de l'année, 94 ont pu bénéficier d'une solution d'hébergement ou de logement adaptée à leur sortie.**

**5 sont entrées en logement autonome, 10 en Hôtel, 8 en CHRS, 22 dans des dispositifs de santé (Hôpital, LHSS), 25 en CADA, 13 en Urgence Accompagnée, 6 en DHUP et 5 vers un hébergement amical.**

## **Conclusion**

**L'évolution de notre projet d'équipe et de notre capacité d'accueil cette année a répondu en partie aux besoins des personnes que nous accueillons.** Nous remercions nos financeurs d'avoir entendu cette réalité et de nous avoir permis de mettre en place ce nouveau fonctionnement. Le manque de places d'hébergement et la limitation du nombre de renouvellements de séjour était dramatique pour les personnes accueillies mais également pour les équipes. Cette modification réduit le sentiment d'injustice, participe à la réduction des risques professionnels et favorise donc la qualité de vie au travail pour les salariés. En 2018, nous prévoyons de faire encore évoluer notre projet d'équipe et de repenser notre organisation. Le passage d'un salarié à un poste de coordinateur permettra de soutenir davantage l'équipe au quotidien et d'améliorer encore notre qualité d'accueil et de partenariat avec les acteurs de l'urgence.

La professionnalisation de l'équipe va se poursuivre, en 2018, par des actions de formation individuelles et collectives. Un programme d'analyse des pratiques va également être mis en place. Malgré notre volonté de stabiliser l'équipe, les mouvements de personnel restent importants. Chaque année ¼ de l'équipe est renouvelée et témoigne de la difficulté du travail en CAU.

**La réorganisation du Diaconat** en Pôles et le développement du « Logement d'abord » et du « Pouvoir d'agir des personnes accueillies » sont venus impacter l'ensemble des services de l'association. Ces nouvelles orientations nous permettent de repenser nos pratiques et de changer notre fonctionnement pour nous adapter aux évolutions sociales et politiques.

**La problématique de la santé des personnes sans-abri est chaque année de plus en plus préoccupante et inquiétante. Elle s'inscrit dans notre projet de relocalisation du CAU Trégey qui, nous l'espérons, aura une dimension médico-sociale.**

En effet, aujourd'hui les structures d'accueil sont, dans leur ensemble, inadaptées à l'accueil d'un public dont les problématiques de santé sont de plus en plus complexes. Il manque des places de LHSS (Lits Halte Soins Santé) et ce type de prise en charge ne correspond pas à tous les profils et les besoins. En effet, les personnes avec maladie chronique ne relèvent pas de ces dispositifs, pour autant, leurs pathologies sont incompatibles avec les structures d'accueil actuelles et la vie à la rue.

**Nous constatons la nécessité de places d'accueil médicalisé mais aussi de lieux d'accueil de jour** permettant aux plus malades d'être pris en charge dans de bonnes conditions.

**L'augmentation des personnes en demande d'asile** augmente chaque année, mais le fait le plus marquant de cette année 2017 aura été **l'accueil de 12 personnes étrangères se déclarant mineures, reconnues majeures par l'administration.** Leur présence en CAU, auprès d'un public parfois difficile, nous interpelle fortement et nous nous inquiétons pour leur sécurité.

Je tiens à remercier une fois encore l'ensemble des salariés et des bénévoles de Trégey pour leur travail et leur investissement. L'accueil à Trégey est de qualité, les personnes sont reçues avec respect et nous mettons tout en œuvre pour rendre le lieu chaleureux et reposant.