

Rapport d'activité 2018



PÔLE HEBERGEMENT CHRS



Diaconat de Bordeaux
32 rue du Commandant Arnould
33000 Bordeaux
Tél. : 05 56 44 76 17
contact@diaconatbordeaux.fr
www.diaconatbordeaux.fr

Rapport d'activité du CHRS du Diaconat de Bordeaux

1 Introduction

Fusionnés administrativement en courant d'année, les CHRS Marc Cauty et Mamré ne font désormais plus qu'un. La nouvelle organisation, qui était en cours d'élaboration, s'est enfin mise en place en septembre. La Maison Noutary, avec 16 places de stabilisation, a ouvert ses portes en octobre et est gérée par les équipes du site Mamré.

Entre mouvements de personnel, nouvelle organisation des ressources humaines, ouverture de structure, partenariats avec la Halte de nuit et l'accueil de jour des Restos du Coeur, l'année 2018 fût riche.

Le point le plus marquant est la mise en place de la nouvelle organisation, en septembre 2018, avec une nouvelle répartition des missions d'accompagnement social, distinguant une équipe d'hôtes d'une équipe de référents de parcours. Cela a coïncidé avec la fin d'une présence 24h/24 dans les structures et la mise en place de la vidéoprotection et de téléphone rouge permettant de joindre 24h/24 du personnel de l'Association en cas de problème.

Ce fut un pari réussi s'appuyant sur les capacités des personnes hébergées en CHRS à vivre en communauté, s'autoréguler et à demander un soutien en cas de difficulté.

Certains points restent finaliser en 2019 pour continuer à améliorer le service rendu aux personnes accueillies, mais nous avons déjà pu constater, durant le dernier trimestre, les résultats positifs de notre nouvelle organisation.

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

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 : CHRS du Diaconat de Bordeaux

Nombre de places : 79

Deux sites : 22 rue de Ladous à Bordeaux et 41 rue du professeur Lannelongue à Bordeaux

Identification des représentants de service

Représentant de l'entité juridique : Philippe RIX
Tel : 05 56 44 76 17

Fonction : Directeur général
e-mail : philippe.rix@diaconatbordeaux.fr

Représentant du service : Uriel THOLLAS
Tel : 07.78.41.59.32

Fonction : Directeur
e-mail : uriel.thollas@diaconatbordeaux.fr

3 Les ressources humaines

L'équipe

Nous considérons ici l'équipe issue de la nouvelle organisation. Elle est répartie sur les 2 sites du CHRS et est constituée d'un groupe d'hôtes (animateurs, maitres de maisons, surveillants de nuits, coordinateurs) et d'un groupe de référents de parcours.

Cette équipe est soutenue par la Directrice du Pôle Insertion sur le volet accompagnement social des personnes accueillies et par le Directeur du Pôle Hébergement pour l'organisation générale du CHRS.

- **Répartition par catégorie métier**

- 2 Directeurs de Pôle

Par site :

- 1 coordinateur
- 2 animateurs
- 2 maitres de maison

Pour les deux sites :

- 2 surveillants de nuit
- 4 référents de parcours

- **La formation et la promotion professionnelle**

En 2018, les salariés ont pu bénéficier de plusieurs formations organisées en intra :

- Développement du pouvoir d'agir
- Gestion de la violence
- Prévention et Secours Civique de niveau 1

4 La vie institutionnelle

Le conseil de la vie sociale

Nous avons organisé des conseils de vie sociale sur chaque site du CHRS. En complément, les personnes accueillies sont régulièrement interrogées sur leurs envies pour la mise en place d'ateliers.

Cette participation s'est accentuée au cours du dernier trimestre avec l'arrivée d'animateurs dont les missions principales sont l'accompagnement des personnes accueillies dans la création de lien social et l'ouverture sur l'extérieur.

De plus, il est plus facile dans ces structures de faire vivre un collectif et de faire émerger les envies des personnes.

Aussi, en fin d'année, après avoir insufflé l'idée d'organiser un Noël collectif au Pôle social Ravezies pour la Halte de nuit, l'accueil de jour des Restos du Coeur et les personnes hébergées sur le site Cauty, nous avons pu organiser une fête de fin d'année qui fut un réel succès.

Durant la mise en place de la nouvelle organisation en 2018, nous avons pu travailler sur le pouvoir d'agir des personnes hébergées et ce travail va se poursuivre en 2019.

Le projet de service

Les CHRS ne formant plus qu'une seule entité et la constitution des équipes ayant été modifiée, il est nécessaire de réinterroger le projet des deux sites pour écrire en 2019 un seul projet d'établissement.

Nous avons déjà pu en modifier plusieurs éléments, tant sur des aspects organisationnels que sur la philosophie même de l'accompagnement social. En effet, les horaires d'ouverture ont été régulièrement modifiés et sont maintenant similaires sur les deux structures. De plus, le site Mamré a changé ses conditions d'accès à la structure, fournissant des badges d'accès aux personnes hébergées et leur laissant les clefs de leur chambre, ce qui n'était pas le cas avant.

Concernant l'accompagnement social, il est maintenant réparti entre les différents professionnels du CHRS :

- les hôtes s'occupent du fonctionnement de la structure et vont accompagner en fonction de leur métier sur des points particuliers ;
- les animateurs ont plutôt en charge la création de lien social, la culture, le sport et l'ouverture sur l'extérieur. Leur objectif principal est de faire en sorte qu'à la sortie du CHRS, les personnes accompagnées soient en capacité de se créer un réseau social facilement et de s'insérer sans un accompagnement supplémentaire ;
- les maîtres de maison accompagnent les personnes sur le savoir-habiter, l'occupation de l'espace privatif et l'entretien de ce dernier, l'hygiène personnelle, l'équilibre alimentaire. Leur objectif est de s'assurer qu'à la sortie du dispositif, les personnes hébergées sauront occuper et entretenir leur logement ;
- les référents de parcours ont quant à eux la charge de coordonner le parcours de la personne, en lien avec son référent unique. Ils se chargent de l'accompagnement administratif, emploi, santé. Ils s'appuient sur les compétences internes et externes pour que chaque personne accueillie ait l'accompagnement nécessaire à ses problématiques et à son projet personnel.

5 L'activité

Les effectifs

Nombre de ménages accueillis à Cauty

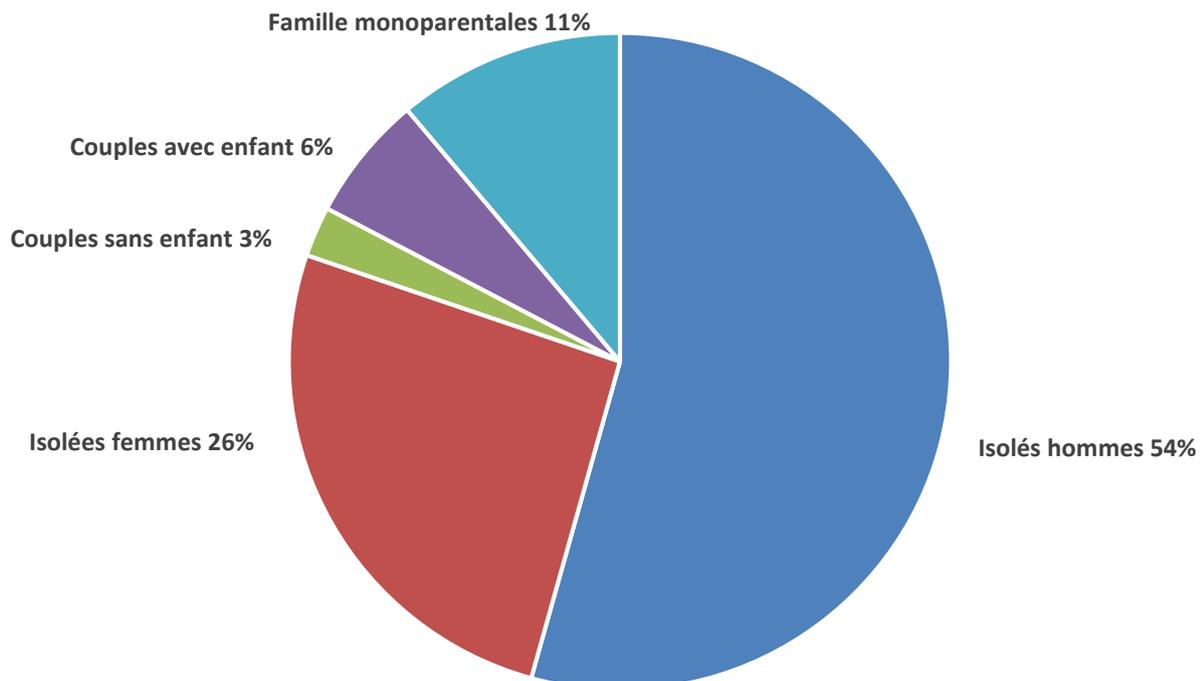
Nombre de ménages présents au 31/12/2018	28
Nombre de ménages entrés dans l'année	17
Nombre de ménages sortis dans l'année	18
Nombre de ménages orientés vers le service dans l'année	23

Nombre de ménages accueillis à Mamré

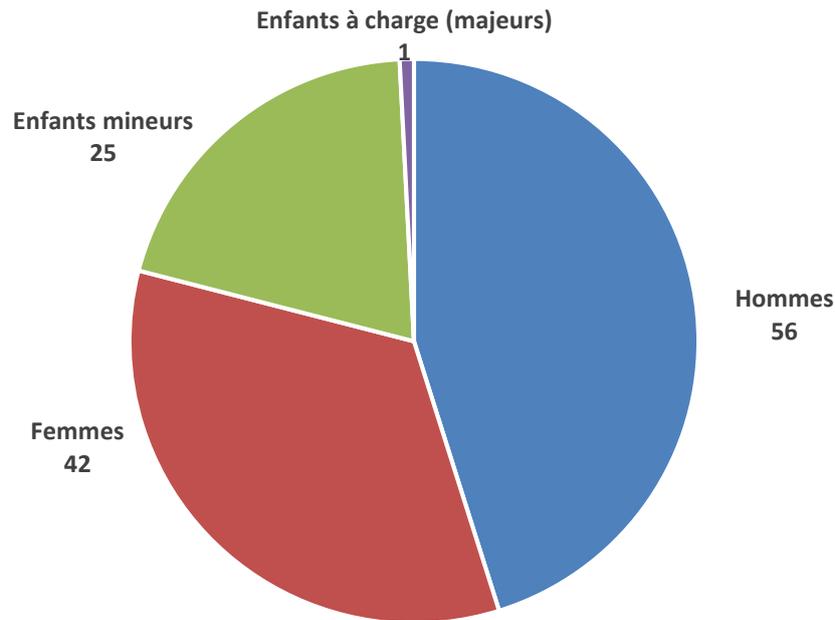
Nombre de ménages présents au 31/12/2018	26
Nombre de ménages entrés dans l'année	41
Nombre de ménages sortis dans l'année	17
Nombre de ménages orientés vers le service dans l'année	54

- **Les accueillis durant l'année**

Le CHRS du Diaconat de Bordeaux a accueilli 81 ménages répartis de la manière suivante :



Au total, sur les deux sites, nous avons accueilli 124 personnes différentes :



Dans l'année, il y a eu 2 naissances et 4 femmes ont été accompagnées dans leur grossesse.

- **Les effectifs au 31 décembre**

Au 31 décembre, 54 ménages ont été présents : 28 à Cauty et 26 à Mamré.

- **Les admissions dans l'année**

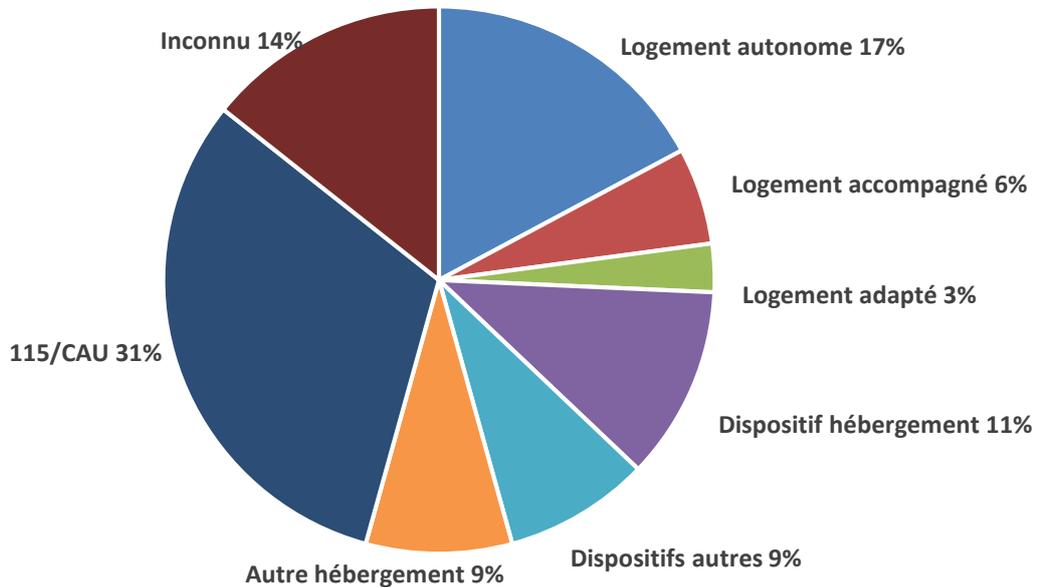
Nous avons admis au total 58 ménages sur le CHRS. Il est important de noter que nous avons eu 77 orientations. Cet écart s'explique notamment par le fait que :

- des personnes ne se sont pas présentées aux entretiens
- des personnes ont refusé l'hébergement dans les structures (Ex : chambre double, règlement de fonctionnement, etc.)
- des candidatures ont été refusées suite aux entretiens d'admissions (Ex : Profil inadapté)

- **Les sorties dans l'année**

Nous avons eu 35 sorties dans l'année :

Orientation à la sortie



¼ des sorties se sont faites vers le logement autonome.

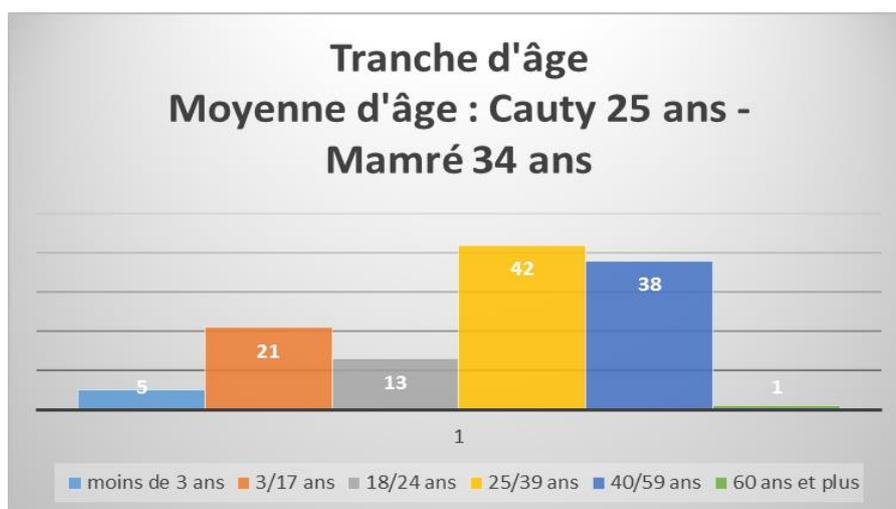
31% des sorties concernent une fin de prise en charge, à l'initiative de la personne ou de la structure. En effet, les durées d'hébergement de ces ménages sont relativement longues, avec des difficultés de voir une sortie positive après un temps d'accompagnement aussi long et donc un épuisement de la personne, tant de le respect du cadre que dans la volonté de continuer à se mobiliser pour son projet d'insertion.

Cela nous interroge sur la pratique professionnelle du CHRS, qui demande un accompagnement global, pouvant définir l'accès au logement comme une fin de l'accompagnement avec des critères d'autonomie à valider en amont. La nouvelle organisation du CHRS, notamment au travers de la mise en place des équipes d'hôte dissociées de l'équipe de référents de parcours, permet justement de répartir l'accompagnement social.

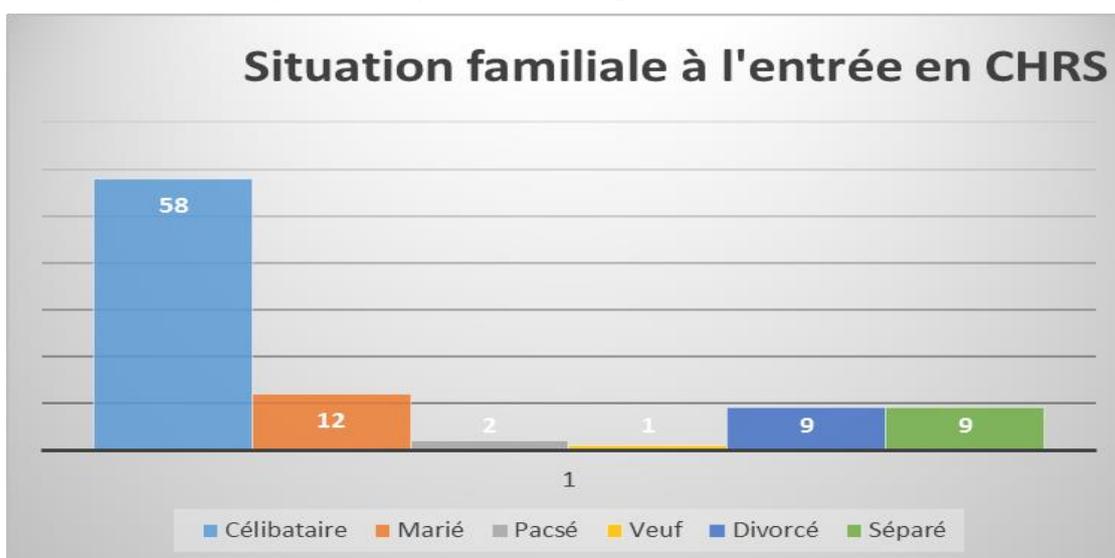
Nous constatons aussi que les délais entre la demande de logement et l'accès au logement sont relativement longs. Cela décourage les ménages qui ont été accompagnés pendant plus d'un an et qui ne sont plus que dans l'attente d'un appartement, sans plus nécessiter d'accompagnement. Cela réinterroge nos pratiques pour savoir notamment à quel moment il est nécessaire d'enclencher les démarches d'accès au logement (contingent prioritaire, etc.).

Les caractéristiques publiques

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



Les écarts de moyenne d'âge s'expliquent par le nombre important d'enfants sur le site Cauty qui peut accueillir plus de familles (11 appartements du T1 au T3 contre 2 studios sur Mamré). En dehors des enfants, le nombre de personnes par tranche d'âge est similaire sur les deux sites.



Il n'y a pas d'écart non plus concernant les situations familiales entre les 2 sites ainsi qu'au niveau des nationalités des personnes accueillies :

- France : 58
- Union Européenne : 17
- Hors Union Européenne : 49

Un peu plus de la moitié des personnes accueillies sont d'origine française.

Au regard des durées de séjours, nous nous interrogeons quant aux difficultés d'insertion de certaines personnes provenant de l'Union Européenne ou Hors Union Européenne dont le maintien des droits peut être compliqué (notamment pour les ressortissants de l'Union Européenne, ou dans le cadre d'un non renouvellement de titre de séjour pour des personnes Hors Union Européenne). Aussi, au vu des objectifs d'insertion, nous portons désormais une attention particulière à l'ouverture ou de maintien des droits (Situation administrative stabilisée pour les 6 mois à venir, droits sociaux déjà ouverts ou possibilité de les ouvrir rapidement pour les européens en étant en emploi).

- **Motifs des admissions**

Les principaux orienteurs en 2018 furent :

- les CCAS
- le secteur associatif et le secteur de l'urgence sociale
- les parcours résidentiels internes (sorties du CAU Trégey ou de la Maison Noutary)

Ainsi, et au vu des principaux motifs d'admission, le CHRS remplit sa mission d'accueillir des personnes sans domicile fixe ou en rupture d'hébergement familial/amical.

Il est toutefois à noter que les problèmes de santé mentale sont représentés dans 15% des situations, ce qui peut nécessiter un accompagnement renforcé en vue d'accéder à un logement dans un second temps.

- **Situation de logement ou d'hébergement avant l'admission**

De manière générale, les personnes accueillies étaient sans domicile fixe, dans le circuit de l'urgence sociale (Centres d'Hébergement d'Urgence), ou vivant dans des squats.

- **Situation professionnelle, niveau de ressources**

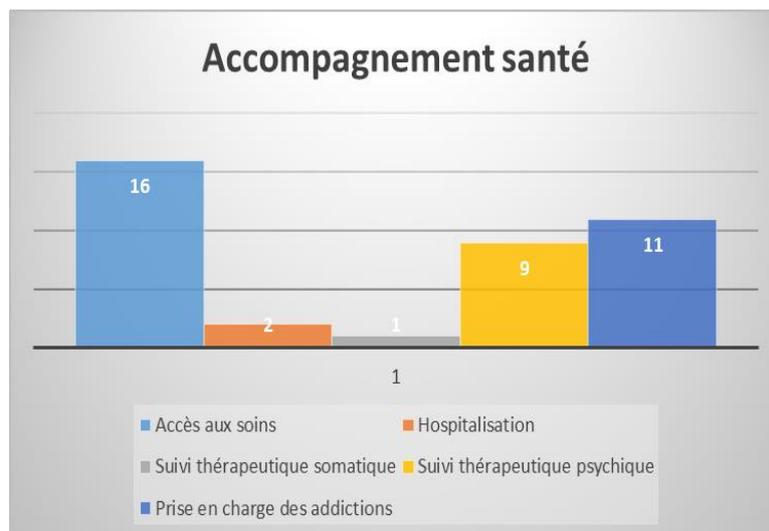
A leur entrée, sur les 35 ménages sortis en 2018 :

- 25 avaient des ressources
- 11 étaient en emploi
- 14 bénéficiaient d'allocations sociales ou de chômage

L'accompagnement social

- **L'accompagnement santé**

La santé a été, comme chaque année, un domaine important d'accompagnement avec différents axes de travail :



Les ménages hébergés ont été accompagnés, pour près de la moitié, vers l'accès aux soins, 1/3 d'entre eux a bénéficié d'un soutien dans l'accès ou le maintien du suivi thérapeutique (somatique ou psychique) et 1/3 a été accompagné vers une prise en charge des addictions.

Ces chiffres confirment la place importante de la santé pour les personnes accueillies.

- **L'accompagnement vers l'insertion socioprofessionnelle**

Alors que seulement 11 personnes sur 35 étaient en emploi à leur arrivée au CHRS, nous avons pu accompagner la quasi-totalité vers la formation ou l'emploi. En effet, 4 personnes ont pu suivre une formation durant leur hébergement et, à la sortie, 18 étaient en emploi et 6 autres inscrites à Pôle Emploi.

- **L'accompagnement vers le logement**

Les ménages sortis ont pu élaborer un projet de logement adapté à leurs besoins, envies et situation. En effet, nous avons pu travailler avec eux l'investissement de leur espace (chambre ou appartement), le savoir-habiter, la tenue du budget et les relations sociales. C'est un travail nécessaire à une insertion durable dans un logement en évitant un retour dans le circuit de l'urgence sociale.

Aussi, même si tous les ménages sortis n'ont pas accédé à un logement, 9 d'entre eux y ont accédé (logement autonome, accompagné ou adapté).

Nous avons plus particulièrement travaillé cette question de l'accompagnement vers le logement lors de la mise en place de la nouvelle organisation en Septembre. Nous envisageons de mettre en place, en 2019, des ateliers d'information sur le logement autonome afin de présenter la réalité du secteur immobilier sur la métropole, les difficultés d'accès, le coût, les modalités de recherche d'un logement, la préparation de l'arrivée dans son logement.

- **L'orientation adaptée**

19 ménages sur les 35 qui sont sortis ont pu bénéficier d'une orientation adaptée à leur fin de séjour.

11 ont connu une fin d'hébergement (que ce soit de leur propre initiative ou de la notre)

5 ménages sont partis sans donner de nouvelles.

Dans le cadre de l'orientation, 6 ménages ont été accompagnés vers une mise sous protection afin d'assurer leur sécurité à la sortie.

Malgré un étayage des situations (suivi thérapeutique, gestion du budget, insertion professionnelle), 7 ménages ont dû être réorientés vers des dispositifs d'hébergement plus adaptés avant qu'ils ne puissent envisager un accès au logement.

6 Conclusion

Ce qu'il faut retenir de l'année

L'année 2018 fût encore une année de transition. En effet, après une bonne appropriation du site Marc Cauty par les équipes, il a fallu faire face à l'ouverture de la Maison Noutary et aux différents mouvements de personnel liés à la nouvelle organisation. Entre mouvements internes et départs vers de nouveaux horizons professionnels, l'année a été intense pour les équipes.

Les équipes d'hôtes et de référents de parcours ont été consolidées, notamment par le recrutement de deux Animateurs, anciens stagiaires connus des deux sites. Nous avons déjà pu voir les effets de leur arrivée avec une dynamique et une approche de l'animation comme outil d'insertion.

Aussi, la répartition de l'accompagnement social entre hôtes et référents de parcours a permis de sortir ces derniers du quotidien et donc d'accentuer leurs interventions sur l'accompagnement des ménages.

Pour finir, en 2018 nous avons initié un programme de formation au Développement du Pouvoir d'Agir, qui a réuni l'ensemble des salariés du Diaconat de Bordeaux sur une journée d'initiation et qui s'est poursuivi par plusieurs cycles de formation inter-services.

Ces différents temps permettent aux salariés de se rencontrer et d'échanger sur leurs pratiques professionnelles.

Éléments de perspectives

L'année 2019 sera, nous l'espérons, plus calme **pour les personnes accueillies**. En effet, nous espérons pouvoir régler les derniers détails de notre nouvelle organisation :

- mise en place de la veille mobile
- travail entre les coordinateurs de structure, les hôtes et les référents de parcours sur l'organisation de l'accompagnement social et l'implication de chacun en fonction de sa fonction
- accompagnement des équipes via diverses formations (poursuite du cycle de formation Développement du Pouvoir d'Agir – formation sur « la gestion de la violence », les entretiens à visée éducative, etc.

Nous espérons aussi poursuivre les projets inter-services avec le Conseil Consultatif des Personnes Accueillies au Diaconat de Bordeaux, des rencontres inter CHRS et inter-services.