

Bilan Accueil de Jour Trégey

Introduction

La nécessité d'offrir aux personnes sans abri un accueil de jour a été dans le projet du CAU Trégey depuis sa pérennisation en Avril 2013.

Ainsi, nous avons toujours permis un maintien en journée pour les plus fragiles. Malgré tout, devant le nombre de demandes nettement supérieur à notre capacité d'accueil, qui nous oblige à une priorisation constante des situations générant un sentiment d'injustice des personnes accueillies, et pour des raisons budgétaires, nous avons dû suspendre ce projet en Avril 2017.

L'accueil de jour est autant primordial que de l'hébergement de nuit et le manque de place sur Bordeaux obligent de nombreux résidents à errer dans la ville jours et nuits. Cette situation est dramatique mais s'avère impensable pour tous ceux ayant des problématiques de santé importantes et invalidantes.

Que faire de ses journées lorsque nous avons une jambe dans le plâtre nécessitant repos et immobilité ? Que faire de ses journées lorsque l'on sort de l'hôpital plusieurs fois par semaine après ses dialyses ? Que faire de ses journées lorsque le vieillissement entraîne perte de mémoires, de repères, d'orientation et incontinences ? Que faire de ses journées lorsque notre situation administrative ne nous permet pas de travailler durant les mois ou les années d'attente d'une réponse sur son devenir, alors que les problèmes de santé eux, n'attendent pas ?

Nos financeurs conscients de cette nécessité nous ont informés en fin d'année de la possibilité d'un financement pour la mise en place d'un accueil de jour durant la période hivernale de janvier à fin Mars. Le Diaconat de Bordeaux a répondu favorablement à cet appel d'offre permettant l'ouverture de 25 places sur le CAU Trégey de 10H à 16H chaque jour durant cette période de 3 mois.

Ce projet a permis également à des salariés du CAU de travailler dans un autre contexte avec un public qu'ils connaissent bien, dans un collectif moins important permettant un autre type de prise en charge.

Nous tentons souvent d'exprimer au mieux les difficultés que rencontrent les personnes accueillies, et la nécessité des dispositifs pour répondre à leurs besoins. Vous verrez au travers de ce bilan et surtout au travers des témoignages des personnes accueillies qu'ils sont souvent les mieux placés pour en parler et qu'ils le font très bien. Nous espérons que ce type de projet puisse se développer davantage car il permet aux plus fragiles de ne pas se dégrader davantage.

Le projet

Nous proposons l'accueil 7J/7 de 25 personnes sans abris ayant des problématiques de santé ou montrant une grande vulnérabilité ou fragilité sur le CAU Trégy de 10H à 16H.

L'orientation :

Chaque soir lorsque les structures d'hébergement d'urgence font le point avec le 115 sur la disponibilité des places, ces dernières sensibilisent le 115 sur les profils des personnes à risque et pour lesquelles elles souhaiteraient un accueil en journée.

De plus il est important de penser aux personnes en rupture d'hébergement, dormant à la rue et pour lesquels le 115 pourra leur proposer malgré tout un accueil en journée pour les plus fragiles.

Le 115 devra fournir à Trégy chaque matin à 9H30 une liste des personnes orientées pouvant bénéficier de ce service.

L'encadrement :

1 salarié encadrera les résidents accueillis durant la journée et sera disponible pour leur proposer écoute, repos et animation. Il travaillera de 9H00 à 16H30 afin d'organiser l'accueil mais également les transmissions avec les partenaires sur le comportement des personnes et le déroulement de la journée.

Les services :

- Une salle d'animation, un hall et un préau seront à leur disposition. Des transats et des canapés leur permettront de pouvoir se reposer. Mais également d'une télévision et de jeux de société afin de pouvoir s'occuper.
- Accès aux douches afin de favoriser l'hygiène de chacun.
- Une collation à l'ouverture - Un repas chaud le midi – Un goûter avant de partir.
- Possibilité d'interventions d'IDE libérales pour les personnes ayant des soins ambulatoires et permanence d'une IDE de la PASS 1X/semaine.

Bilan d'activité

Orientations /Occupation

Au cours de la période **1915 orientations** ont été réalisées par le 115 et **1444 places occupées, le taux d'occupation est de 75 %.**

Ce taux d'occupation s'explique pour différentes raisons :

- **Information tardive et organisation complexe.** La mise en place rapide du projet après autorisation de l'état, n'a pas permis d'associer les partenaires à l'organisation, et ils n'ont été informés que peu de temps avant l'ouverture du dispositif.
- **Les problématiques médicosociales** des personnes sans abri rendent parfois complexes l'accès au centre malgré l'orientation prévue.

Il a fallu un temps d'adaptation entre le 115, l'équipe de Trégey et les autres partenaires de l'urgence avant de trouver une organisation adaptée.

En effet il nous semblait important dans notre projet que le 115 soit le service orienteur afin de récolter l'ensemble des demandes des partenaires ou des personnes sans abri les contactant et d'avoir une vision globale des demandes et des places disponibles.

C'est pourquoi lorsque des résidents de Trégey nous sollicitaient pour obtenir une place sur l'accueil de jour. Nous leur expliquions que nous proposerions au 115 leur demande et qu'ils devraient contacter le lendemain matin le 115 pour avoir confirmation ou pas de leur possibilité d'accueil.

Malgré tout nous n'avions pas évalué les difficultés que cela pourrait engendrer auprès de notre partenaire.

Je joins un point de bilan de leur part sur l'organisation. Nous partageons leurs remarques et ceci témoigne des difficultés que nous avons pu rencontrer dans la mise en place de ce dispositif.

La gestion de la halte de jour Tregey par le 115 reste compliquée et nécessite des ajustements. (A réfléchir ensemble).

D'une part, il est difficile pour les écoutants du 115 de déceler les vulnérabilités quand il n'y a pas eu de retour des partenaires au préalable. Ils ne peuvent se baser que sur du déclaratif pour évaluer la situation de l'appelant.

Les écoutants préfèrent alors contacter l'équipe de Tregey pour statuer. De surcroit, il est compliqué d'opposer un refus à une personne sans abri pour cause de «non vulnérabilité » sans mettre en porte à faux l'équipe de Tregey.

Une autre difficulté implique d'appeler l'équipe de Tregey à chaque demande puisque dans

les faits nous pouvons orienter au-delà des 25 personnes prévues sur le dispositif (en jouant avec les absences). Ces échanges réitérés prennent du temps, temps qu'il est difficile de dégager en ce moment de tension sur les demandes d'hébergement.

Il faut aussi déplorer le manque de clarté dans les injonctions faites aux usagers qui pour certains appellent le 115 quotidiennement pour « confirmer leur place » alors qu'ils y sont, de toute façon, maintenus.

Concernant les usagers dont la vulnérabilité est transitoire, les choses sont encore plus floues. Il n'y a pas de date de fin de prise en charge précise.

Au final, le 115 se retrouve gestionnaire d'un dispositif sur lequel il n'a dans les faits, pas réellement la main.

L'information ayant été donnée tardivement peu de sollicitations et demandes ont faites les premiers temps. Les seules orientations étant celles identifiées par l'équipe de Trégy sur les personnes y étant hébergées.

Par la suite les autres partenaires ont pu orienter des personnes accueillies par leur service. Ainsi nous avons pu accueillir des personnes hébergées à Palmer, Halte de nuit, maison de nuit, Samu Social. Mais également les Hôpitaux qui en lien avec le 115 organisaient l'orientation de sortants d'hôpital la plus adaptée.

Malgré tout le pourcentage de personnes accueillies est resté tout au long du dispositif à **75% de résidents actuellement sur le CAU et 25% orientés par les partenaires ou pouvant être en rupture d'hébergement.**

Nous constatons clairement dans les statistiques que le **nombre d'orientations et de places occupées n'a cessait d'augmenter tout au long du dispositif.**

Les caractéristiques du public

- Age, sexe, situation familiale et nationalité

L'âge moyen des personnes accueillies est de 46 ans allant de 16 ans à 86 ans.

En effet nous avons accueillis plusieurs **personnes étrangères se déclarant mineurs** mais reconnus majeurs par l'administration.

25 Français et 61 Etrangers hors Europe. 7 couples et 72 personnes isolées, dont 19 femmes isolées et 53 hommes isolés.

Ce projet a permis **l'accueil de 86 Personnes**, qui ont pu bénéficier chacun de **16 jours d'accueil** en moyenne sur toute la période.

- Motifs d'admission et problématiques de santé

L'expérience de ces dernières années, montre que le nombre de personnes cumulant des problématiques de santé graves voir 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 les conditions d'accueil de celles-ci sont inadaptées aux pathologies.

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

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).

Dans les pathologies chroniques nous avons accueillis de nombreuses personnes ayant des diabètes plus ou moins importants entraînant insulo-dépendance, cancers, Hépatites, VIH, arthrite, risques cardiovasculaires, hypertensions, insuffisance rénale, etc....

Pour les autres pathologies il s'agit de fractures d'entorses, grippe, fatigue importante. Il ne faut pas oublier les troubles psychologiques voir psychiatriques pour certains.

Au-delà des handicaps générés par les pathologies, les traitements rajoutent à la fatigue et au besoin de repos et de suivi. **85% des personnes accueillies suivent un traitement médical plus ou moins lourd**

25% des personnes accueillies avaient plus de 60 ans et cumulaient différentes problématiques amplifiées par la vieillesse. Allant jusqu'à la Démence pour un homme de 77ans n'ayant aucun repère dans l'espace ni dans le temps ce qui rend très complexe sa place dans la rue mais également son accueil sur structure.

L'accueil de jour et son fonctionnement

Le personnel

3 salariés se sont partagés les 3 mois d'accueil de jour permettant une prise en charge continue. Carine et Soraya, 2 agents d'accueil de Trégy et Jérôme un remplaçant ayant l'habitude d'intervenir au CAU. Ils ont l'habitude du public accueilli et en connaissent une bonne partie d'entre eux du fait d'accueils passés sur l'hébergement de nuit à Trégy. Je les remercie pour leur bienveillance, leurs capacités d'analyse et d'observation et leur adaptabilité qui permet d'accueillir des personnes complexes.

Points positifs et négatifs.....

Déroulement d'une journée

9H : Arrivée du salarié et préparation de la salle d'animation (Transats, jeux, petit déjeuner)

9H30 : Sortie de la liste 115 pour les orientés du jour

10H : Accueil des résidents présents au portail

10H-11H30 : Temps d'échange relationnel avec les résidents autour d'animations, d'écoute et de conseils pour ceux qui le souhaitent. Gestion du groupe de manière collective et accompagnement individuel lorsque nécessaire.

11H30-12H30 : Mise en chauffe des repas et préparation des entrées et des tables

12H30-13H15 : Temps de repas avec les résidents, service à l'assiette et rangement.

13H15-14H : Rangement des tables, vaisselle et nettoyage de la salle de restauration.

14H-15H : Temps relationnel et d'animation auprès des résidents

15H-15h30 : préparation du goûter et information quant à l'heure de fermeture à 16H

16H-16H30 : Sortie des résidents et point téléphonique avec le 115 sur le déroulement de la journée et les profils des résidents orientés.

Animation et Accompagnement des résidents

Animation :

L'équipe a pu proposer **des ateliers de mandala** qui ont eu beaucoup de succès, permettant aux résidents de créer tout en pensant à autre chose et apporte calme et détente.

Des ateliers de création artistique avec par exemple la création de masques en carton pour des séances photos amusantes par la suite.

D'autres ont pu jouer aux cartes ou à des jeux de société ou regarder la TV. Tandis que pour ceux trop fatigués le repos dans les transats ou le canapé était la plus grande des satisfactions.

Les temps de repas passés tous ensemble autour de la table ont pu créer des moments d'échanges agréables et de rencontres entre les accueillis.

Il a noté que **le groupe qui n'a jamais dépassé 25 personnes crée une autre dynamique** entre les résidents, avec une plus grande solidarité davantage de relations et de connaissances des uns et des autres.

Les animations et les temps du quotidien sur l'accueil de jour permettent, **de rompre avec l'isolement, de favoriser la socialisation, et l'estime de soi.**

Il y a une très bonne participation de nombreux accueillis qui bien que diminués physiquement étaient heureux de pouvoir aider à leur niveau dans la mise en place des tables, l'aide au nettoyage du réfectoire, les rangements de leur transats à la fermeture par exemple.

Accompagnement collectif et individuel des accueillis

Afin d'améliorer la capacité d'accueil les agents de Trégey ont fait un travail tout au long du dispositif auprès des accueillis de **sensibilisation et d'éducation sur l'intérêt de prévenir en cas d'absence, afin que d'autres puissent obtenir des places.**

D'arriver à l'heure permettant de profiter pleinement de l'accueil mais également afin de permettre aux agents d'accueil de ne passer leurs journées dans l'ouverture et la fermeture du portail les écartant du relationnel avec le groupe.

Rappel également en permanence auprès de chacun que suivant le degré des problématiques de santé et du taux d'occupation de l'accueil, certaines personnes pourraient être priorisées, renvoyant aux accueillis l'importance d'être solidaires et que l'obtention d'une place n'est pas systématique.

Les agents d'accueil se montraient également disponibles pour les accueillis qui souhaitaient avoir des entretiens individuelles sur leurs parcours ou leurs démarches.

Un point quotidien a été fait chaque jour à 16H/16H30 avec le 115 sur :

- Les **absences** et présences des **personnes orientées**
- Un point **d'évaluation médicosocial** des nouvelles personnes orientées.
- Point sur **l'adaptabilité des personnes** au projet et à son fonctionnement (sociabilité, respect des règles, participation, etc.)
- Point sur les **exclusions** ou les **orientations inadaptées.**

Accompagnement Santé :

Beaucoup de personnes accueillis étant également résidents sur Trégey le soir, sont souvent suivis par notre infirmière.

Une **infirmière de la PASS** a pu venir chaque jeudi de 14H à 16H pour permettre une **évaluation des besoins de santé et la coordination de certains parcours de soin** de personnes n'ayant aucune couverture santé.

Conclusion

Cette accueil a été une formidable expérience tant pour les salariés que pour les personnes accueillies. Au même titre que l'hébergement de nuit, l'accueil de jour fait parti des missions de l'AHI « Accueil Hébergement Insertion ». Au-delà de la protection et du repos qu'elle permet aux plus malades. L'accueil de jour permet de rompre avec l'isolement, socialisation échanges entre les personnes et partagent d'expérience.

Ce dispositif Tregey correspond à un réel besoin au vu de la saturation des accueils de jour déjà existants. Elle se situe de plus sur un territoire initialement non desservi et pour autant proche des CAU fermés en journée. La demande y est réelle et les retours des usagers sur l'accueil sont très positifs. La qualité de l'accueil est d'autant plus appréciable que les personnes orientées sont, de part leur vulnérabilité, difficiles à prendre en charge. Pour la plupart d'entre eux, un accueil sur une autre halte de jour est inenvisageable.

Pour la plupart des personnes les problématiques de santé étaient importantes qu'elles soient chroniques ou pas et la pertinence de l'accueil de jour n'est pas à remettre en question, reste à voir l'organisation en terme d'orientation et de fonctionnement pour optimiser cet accueil.