

Rapport d'activité 2018



PÔLE HEBERGEMENT CAU Trégey



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

Rapport activité CAU Trégey

1 Introduction

L'année 2018, pour le service du CAU, son équipe, les bénévoles et les personnes accueillies, a été riche en événements, changements et réorganisation tant sur le plan humain, financier que sur la réflexion de la prise en charge et le service rendu aux personnes accueillies.

Que l'ensemble du personnel et des bénévoles soient ici chaleureusement remerciés pour leur implication, leur dévouement qui ont permis d'accueillir sur l'année 713 ménages sur le CAU.

1-1 : Objectifs fixés

L'expansion importante du Diaconat et la réorganisation due à cette augmentation d'offre de services pour les personnes accueillies reste un axe prioritaire pour cette année encore.

Un travail de fond, parfois invisible pour l'ensemble de l'équipe, autour du projet de relocalisation du CAU a mobilisé l'équipe de Direction, afin de pouvoir tenir les délais impartis pour créer ce nouvel équipement, consolider le budget et renforcer les différents partenariats, notamment autour de la création de Lits Halte Soins Santé (LHSS)¹.

La recherche de l'équilibre budgétaire est aussi présente quotidiennement afin de ne pas fragiliser le service, donc l'accueil des plus précaires, et d'avoir une visibilité plus fine pour l'ouverture du nouveau CHU.

1-2 : Nouveaux projets actifs ou débutés

1-2-1 : La réorganisation du Diaconat

La réorganisation du Diaconat, nécessitant une modélisation complète et générale des services, initiée en 2017, continue durant l'année 2018, et nous menons une réflexion sur les pratiques professionnelles et le fonctionnement de chaque service, afin de nous adapter aux évolutions politiques sociales de notre secteur d'activités.

1-2-2 : Améliorer la qualité au travail

Un travail sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) a permis de proposer des axes et des actions de formations dispensées auprès des professionnels qui ne travaillent pas au quotidien ensemble et sur des services différents. Ce parti pris permet une meilleure connaissance des différents services par les professionnels, et augmente la collaboration interservices.

¹ Lits Halte Soins Santé (LHSS), permettent d'accueillir temporaires des personnes majeures sans domicile fixe, dont la pathologie ou l'état général, somatique ou physique, ne nécessite pas une prise en charge hospitalière ou médico-sociale spécialisée, mais qui est incompatible avec la vie à la rue.

1-2-3 : Modifier le projet de service

Le projet de service est sans cesse re-questionné au sein de l'équipe, par le biais des groupes d'analyse de pratique, mais aussi au regard de l'évolution du Diaconat, du partenariat du champ de l'urgence et aussi de l'augmentation du nombre de places, en fin d'année 2018, puisque le site accueille 24 personnes supplémentaires, dans une unité de village mobile portant la capacité du CAU à 94 personnes.

Lors du dernier trimestre 2018, un travail est enclenché avec l'équipe pour recentrer son action sur les missions d'un CHU, ce qui engendre une réflexion sur la prise en charge, le service rendu aux personnes accueillies ainsi qu'une redéfinition des fonctions de chacun au sein du CAU. Ce travail permettra de préparer le fonctionnement du futur établissement, avec une période de mise en application au cours du 1^{er} semestre 2019.

1-2-4 : Veiller à la qualité de l'hygiène

Le travail initié avec l'équipe logistique sur la mise en place d'un protocole d'hygiène permet de maintenir une qualité élevée sur le site.

Le CAU n'a pas été épargné au niveau de la prolifération des punaises de lit, et nous avons dû, pour réduire le risque de contamination, revenir à l'utilisation de linge jetable.

Le projet "trépropre", financé par des fondations, permet de proposer dans la procédure d'accueil un ensemble personnel de produits d'hygiène aux personnes, et un travail de fond avec l'ensemble de l'équipe soutenu par l'intervention de l'infirmière, favorise la sensibilisation aux risques sanitaires.

1-2-5 : Créer du lien par des actions d'animation

Durant l'année 2018, le CAU accueille des services civiques, qui proposent des actions d'animation, de création qui permettent que les personnes accueillies se connaissent un peu mieux et qu'ils puissent cohabiter dans un climat serein et agréable.

Ces actions d'animation ont été aussi le terreau de projets plus ambitieux comme la mise en place d'ateliers artistiques et d'exposition, et la création d'une pièce de théâtre dont l'unique représentation a eu lieu lors de la fête annuelle du Diaconat.

2 Identification du service

2-1 : 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

2-2 : Identification du service

Nom : CAU Trégey

Adresse : 50-52 rue Joseph Fauré 33100 Bordeaux

Tel : 0557546136 / 0777260588 e-mail : equipe.tregey@diaconatbordeaux.fr

Nombre de sites : 1

Localisation des sites : CAU Trégey à La Bastide

Nombre de places : 70 puis 94 au 1^{er} nov. 2018 au CAU

Durée de séjour : 15 jours, renouvelable

Public : Personnes sans domicile fixe orientées par le 115 et 3 places orientées par le Samu Social

2-3 : Identification des représentants de service

Représentant de l'entité juridique : Philippe RIX

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

Représentant du service ou de l'établissement :

Vincent DUPUY jusqu'au 30/08/18 - François AUVERT depuis le 1^{er} Septembre 2018

Fonction : Chef de Service

Tel :06.46.90.28.51 e-mail : francois.auvert@diaconatbordeaux.fr

3 Les ressources humaines

3-1 : Les effectifs

3-1-1 : L'équipe au 31 décembre 2018

Le CAU dépend du Pôle hébergement, dont le directeur est Uriel THOLLAS, et l'équipe est composée de 13.5 ETP répartis comme suit :

5 Agents d'accueil :

Romuald BAUDRY	1 ETP
Noamen CHERIF	1 ETP
Annabelle COCHRAN	1 ETP
Ismaël COMUCE	1 ETP
Sophia DHAHRI	1 ETP

4 Surveillant de nuits

Carole ALOUNA	1 ETP
Romain FRADET	1 ETP
Élodie LAVALETTE	1 ETP
Philippe KHEBBAT	1 ETP

2 Maîtresses de Maison

Danièle BATS	1 ETP
Élodie POUPOT	1 ETP

1 Infirmière diplômée d'État:

Céline POTIN	0.5 ETP
--------------	---------

1 Coordonnatrice Sociale:

Éloïse DROUET (CESF)	1 ETP
----------------------	-------

1 Chef de Service :

François AUVERT	1 ETP
-----------------	-------

3-1-2 : Les mouvements de personnel

Des mouvements de personnel ont eu lieu au cours de l'année 2018 :

Départs

Fadouba BAGAYOKO	(03 Aout 18)	Surveillant de nuit (projet personnel)
Boubakeur BENAADJA	(06 Août 2018)	Surveillant de nuit (projet personnel) I
Akila CHERIF	(23 Août 18)	Maîtresse de maison
Carine MORTEAU	(31 Août 2018)	Agent d'accueil (CHRS du Diaconat)
Vincent DUPUY	(31 Août 2018)	Chef de Service (CHRS du Diaconat)
Lionel BARBE	(11 Oct.2018)	Surveillant de nuit (projet personnel)
Nicolas PERRIN	(17 Oct.18)	Agent d'accueil (projet personnel)
Mansouria SANDI	(25 Oct.18)	Agent d'accueil social (projet personnel)
Clémence CARRIOU	(27 sept 2018)	Agent d'accueil Social (projet personnel)

Arrivées

Romain FRADET	(09 Juin 2018)	Surveillant de nuit
François AUVERT	(1 ^{er} Sept. 2018)	Chef de Service
Romuald BAUDRY	(1 ^{er} Sept 2018)	Agent d'accueil
Élodie LAVALETTE	(3 sept. 2018)	Surveillant de nuit
Élodie POUPOT	(3 sept.2018)	Maîtresse de Maison
Annabelle COCHRAN	(1 oct.2018)	Agent d'accueil
Éloïse DROUET	(19 Nov.2018)	Coordinatrice Sociale (CESF)
Philippe KHEBBAT	(10 Déc.2018)	Surveillant de nuit

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.

3-1-3 : 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 table 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.

3-1-4 : La formation et la promotion professionnelle

Une action d'analyse des pratiques a été mise en place en 2018 pour proposer un espace d'échanges et de régulation nécessaires.

Un programme de formation sur la gestion des violences, a été mis en place sur tous les services du Diaconat et, par rotation, l'ensemble de l'équipe va en bénéficier sur 2018 et 2019.

L'équipe va également bénéficier de la formation aux premiers secours.

Une demande d'éléments théoriques autour de l'addiction et d'échanges avec les partenaires est à l'étude pour 2019 ou 2020.

3-1-5 : L'accueil des stagiaires

Nous avons contribué à la formation professionnelle de 5 stagiaires :

- 4 Educateurs Spécialisés : 3 sur des stages « découverte » et 1 sur le partenariat réseau.
- 1 stagiaire en formation DEASS (Diplôme d'Etat Assistant de Service Social)

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 à l'équipe un autre regard, enrichissant.

4 La vie institutionnelle

4-1 : Le Conseil de la Vie Sociale

L'accueil en CAU permet difficilement, du fait la courte durée des séjours, de mettre en place un Conseil de Vie Sociale. Nonobstant, les nombreuses relations quotidiennes avec les résidents accueillis nous permettent de prendre en compte leurs remarques afin d'améliorer notre accueil.

Nous avons développé, cette année, la participation 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 proposent un temps de repas pour le partage d'un moment de vie ressourçant et convivial.

Nous questionnons régulièrement les résidents sur leur satisfaction quant à notre accueil et nous prenons en compte leurs suggestions d'améliorations.

4-2 : Les ateliers, les activités

L'intervention des Services Civiques Volontaires d'Unis-cité est un apport primordial au bien-être des personnes accueillies en proposant de nombreuses activités. Des activités sont également proposées en journée (potager, pâtisserie) aux résidents ; ceux-ci 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.

Pendant plusieurs mois, en partenariat avec l'association « A part entière », se sont tenus régulièrement des ateliers d'expression artistique. 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'elles effectuent au CAU. Ces réalisations ont été mises en avant lors d'un vernissage et d'un décrochage, chacun a pu s'exprimer librement, être reconnu dans son expression artistique et les œuvres ont été respectées par l'ensemble des personnes et ont permis d'entamer des discussions autour de ces dessins.

Au cours du mois de septembre, avec "cette compagnie-là", un groupe de personnes accueillies s'est essayé à l'expression orale, l'art vivant, et ont créé dans un laps de temps très restreint (1 semaine) une œuvre éphémère de théâtre qui a été présentée lors de la fête annuelle du Diaconat.

Nous accueillons aussi des équipes de salariés d'entreprises privées, qui dans une démarche de "team building" viennent réaliser des travaux d'embellissement du site (peinture, jardinage) ; ils sont toujours accueillis avec joie par l'ensemble des personnes.

4-3 : Le projet d'équipe

Durant l'année 2017 et le premier semestre 2018, le projet d'équipe a été interrogé 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.

Au regard des politiques sociales et du changement important de l'équipe, ce projet de service est en cours de discussion, d'amendement, en vue d'être effectif courant premier semestre 2019 ; il intègre une redéfinition des fonctions de chacun, afin d'être au plus près de nos missions de CHU, et de disposer d'un outil validé pour l'ouverture du futur l'établissement.

4-4 : 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 de maintenance 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.

A la fin de l'année, nos collègues de la logistique ont connu un pic de sollicitations avec l'aménagement et l'ouverture des unités du village mobile, merci à eux qui permettent d'offrir des conditions d'accueil dignes.

4-5 : 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.

Le service est 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 ce qui permet 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, Service Social du Diaconat de Bordeaux et différentes associations du secteur (MANA, PROMO Femmes, CIMADE, ASTI etc...)

Il existe des temps de rencontres institutionnels :

- CVS : Conseil de veille Sociale 2 x/mois: 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.

4-6 : 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

5 L'activité de Trégey

5-1 : Les effectifs

5-1-1: Les accueillis durant l'année

Durant l'année 2018 le CAU Trégey a réalisé **1 105 accueils** pour **713 personnes**.

5-1-2: Les effectifs au 31 décembre 2018

Au 31 décembre 2018, **94 résidents** étaient accueillis.

Pour rappel la capacité du CAU est passée de 70 (67+3) à 94 (91 +3) au mois de novembre 2018.

Les 24 places supplémentaires sur le site, sont fléchées pour les femmes, ce choix a été fait en collaboration avec le SIAO Urgence (115) afin d'apporter une offre plus importante à ce public sur la métropole bordelaise.

La durée moyenne de séjour est de 23 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 96 %, s'expliquant en grande partie par des personnes ne s'étant pas présentées ou ayant été exclues de la structure.

5-1-3: Les admissions dans l'année

1 105 accueils réalisés

962 accueils entre 8 et 30 nuits

143 accueils de moins de 8 nuits

713 personnes accueillies

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.

5-1-4: Les sorties dans l'année

Sur les 1 105 accueils, 1 092 ont été suivis d'un retour à la rue et d'une obligation de recontacter le 115. Le manque de disponibilité ne permet généralement pas de trouver une autre place d'urgence sans une période de quelques jours à la rue.

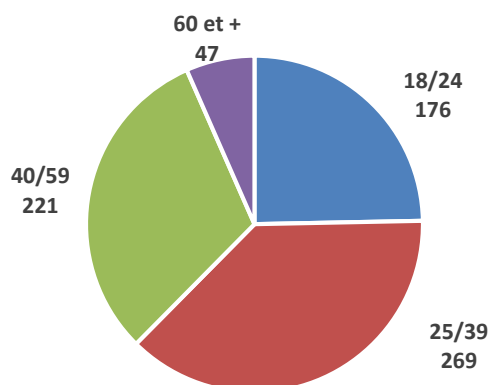
Une dizaine de personnes ont pu trouver une solution adaptée d'hébergement ou de logement (CADA, UA) durant leur passage au sein de l'établissement.

5-2: Les caractéristiques des publics

5-2-1: Age, sexe, situation familiale, nationalité

L'âge moyen est de 34 ans, avec 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.



Répartition par âge des personnes accueillies en 2018

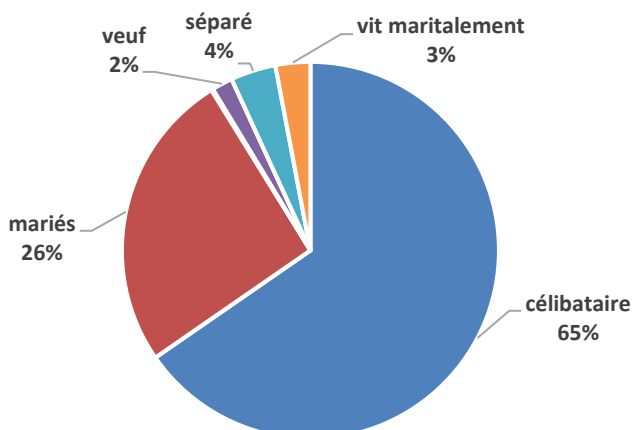
Les femmes isolées représentent 21% du public accueilli (151 personnes), les hommes isolés 56% (397 personnes), tandis que les couples représentent 22% (78 couples, soit 156 personnes).

Durant l'année 2018, le CAU a accueilli :

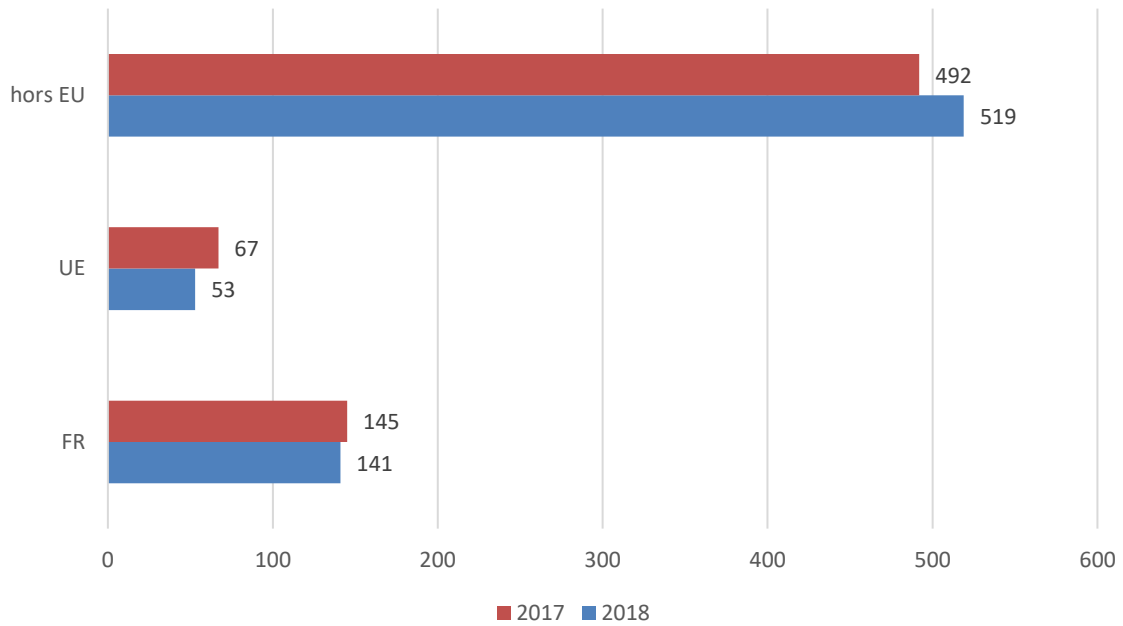
379 hommes isolés (soit 53.15%), - 3 points par rapport à 2017

202 femmes isolées soit (28.33%), + 7 points (ouverture plus importante de places pour ce public)

132 personnes en couple (66 couples) soit (18.51%), - 3.5 points



Situation familiale déclarée par les personnes accueillies en 2018



Nationalité des personnes accueillies en 2018

La problématique des vagues migratoires est un point très important qui s'amplifie chaque année.

72.8% du public accueilli vient d'un pays Hors Union Européenne, + 2.8 points (519 personnes)

7.43% viennent d'Europe, - 2.57 points (53 personnes)

19.77 % sont de nationalité française, -0.23 points (141 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.

5-2-2 : 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 l'incertitude d'obtenir un hébergement.

Comme vu précédemment, toutes les personnes qui intègrent le CAU Trégey ont contacté le 115 car se trouvant 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 logement 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**.

5-2-3 : Situation professionnelle, niveau de ressources

Nous constatons que sur les 713 personnes accueillies, 446 (62.55%) se sont déclarées sans ressources tandis que 267 (37.44%) en avaient.

L'accès à l'emploi reste très difficile pour ces personnes, tant du fait de la crise de l'emploi que du fait de leurs conditions d'hébergement. Pour autant, 19 personnes étaient en emploi et percevaient des revenus liés à leur activité professionnelle.

5-3: L'accompagnement

5-3-1: 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, l'infirmière assure la prise en charge des soins primaires et des soins de prévention et d'éducation à la santé.

Son intervention 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.

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.

5-3-2: 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'aider 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.

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.