

RAPPORT D'ACTIVITE

2022

FOYER D'ACCUEIL D'URGENCE HOME 24



Introduction

La Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité (DDETS) a mandaté l'association Saint Benoît Labre pour continuer l'activité du foyer Home 24. Cependant l'accueil a quelque peu changé. En effet, il relève à présent de l'accueil d'urgence pur.

Ce document a donc pour intention d'expliquer l'évolution du dispositif, de détailler ses améliorations possibles et éventuelles perspectives d'avenir.

Table des matières

I.	LE FONCTIONNEMENT	- 4 -
II.	LES MISSIONS.....	- 4 -
	a. La mise à l'abri de personnes en situation de grande précarité :.....	- 4 -
	b. L'accueil, la première écoute et la réorientation des personnes :.....	- 4 -
III.	LE FINANCEMENT	- 5 -
IV.	LES MOYENS MATÉRIELS	- 5 -
V.	LES MOYENS HUMAINS	- 6 -
	a. L'équipe :.....	- 6 -
	b. La société Hémeria :.....	- 6 -
	c. Les bénévoles :.....	- 6 -
	d. Les transmissions :.....	- 6 -
	e. Les réunions :.....	- 6 -
	f. Analyse des pratiques :.....	- 7 -
VI.	LE PUBLIC.....	- 7 -
VII.	L'ACCOMPAGNEMENT	- 7 -
VIII.	LES PARTENAIRES.....	- 8 -
IX.	CONCLUSION.....	- 9 -
	a. Les points forts :.....	- 9 -
	b. Les axes d'améliorations :.....	- 10 -
	ANNEXES.....	- 11 -

I. LE FONCTIONNEMENT

Le foyer est ouvert tous les jours de 16 à 8h du matin. Pendant la période hivernale, c'est-à-dire de début décembre à fin mars, le foyer est ouvert en continu le samedi et le dimanche. Toutefois, les personnes orientées peuvent se présenter à partir de 15h30, afin de personnaliser et individualiser leur accueil. Un retour sur la structure à 20h est obligatoire. Des exceptions sont faites pour les personnes ayant un justificatif de travail ou une raison valable type rendez-vous médicaux ou administratifs.

L'équipe professionnelle d'ASE de jour est présente de 14h15 à 22h15. Le début d'après-midi est consacré à la logistique (ménage des chambres des sortants, lavage de la literie, etc.) et la gestion générale du foyer avant l'arrivée des résidents. Le mardi et le mercredi, cette même équipe arrive dès 7h45 en relève du veilleur de nuit. Cela permet d'avoir un temps d'échange avec l'équipe d'ASE de nuit et de faire le lien avec certains résidents au moment de leur départ. Ce temps de présence permet de gérer les interventions travaux, de travailler sur les relations avec les partenaires périphériques du foyer et d'améliorer l'accompagnement des personnes accueillies. Ces matinées sans présence du public servent également à faire le nettoyage hebdomadaire profond du foyer.

II. LES MISSIONS

a. La mise à l'abri de personnes en situation de grande précarité :

Le foyer Home 24 a pour première intention de protéger toute personne orientée par le 115 mais également par le Samu Social en offrant un accueil et un hébergement. La mise à disposition de douches, de repas et de machines à laver permet de répondre aux besoins de premières nécessités de ces personnes.

b. L'accueil, la première écoute et la réorientation des personnes :

Les salariés du Home 24 veillent à offrir un accueil bienveillant c'est-à-dire chaleureux et sans jugement. Dans cette idée de bienveillance, les salariés écoutent activement et avec empathie les résidents. Lorsque les personnes ont des besoins spécifiques l'équipe les réoriente vers d'autres dispositifs et partenaires.

III. LE FINANCEMENT

Comme les années précédentes, le fonctionnement du foyer a été financé par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité. Le financement de cette année nous a permis d'approfondir la mise en œuvre des missions d'accueil et de mise à l'abri confiées par l'état.

Le foyer étant un centre d'accueil de nuit, il n'est pas ouvert en continu. Sauf en période hivernale, où l'ouverture en continu les week-ends est possible grâce à l'intervention de bénévoles de la Protection civile.

IV. LES MOYENS MATÉRIELS

La structure a une capacité d'accueil de 19 places dont 12 places hommes, 6 places femmes. Une place étant réservée pour le Samu Social. Au cours de cette année nous avons pu héberger 865 usagers.

L'approvisionnement en produits d'hygiène, produits d'entretien et en aliments pour le petit-déjeuner s'est fait en collaboration avec le foyer de la Tannerie. La coordinatrice et les salariés du foyer Home 24 se sont organisés pour les réapprovisionnements. Soit les salariés les récupèrent sur le site de la Tannerie grâce au véhicule professionnel, soit la coordinatrice les livre directement sur le foyer.

L'établissement étant ouvert en soirée, il est proposé un dîner chaud, livré par L'Association « Cuisine et cetera ». Les petits-déjeuners eux sont pris en charge par l'association. Le goûter et l'agrémentation du dîner est possible grâce au renforcement des partenariats avec Tinhï Kmou, la boulangerie Frangeul et Flink. Des coupons apportés par les bénévoles de la Cloche sont également à disposition sur le foyer. Cela permet aux usagers d'accéder à des « produits en attente » (une boisson chaude dans un café, un repas au restaurant, une coupe de cheveux ...).

Grâce à l'expérience apportée par chaque professionnel, les outils et supports ont pu être améliorés, étoffés et personnalisés pour la logistique, l'organisation et le fonctionnement du foyer Home 24.

V. LES MOYENS HUMAINS

a. L'équipe :

Elle est composée de six auxiliaires socio-éducatifs (ASE) dont quatre de jour et deux de nuit. Ces professionnels sont tous salariés de l'association Saint Benoît Labre. En alternance, ils assurent l'accueil et la gestion quotidienne du foyer de 14h15 à 8h. Leur rôle et leur présence est essentiel dans la création d'un lien de confiance avec les personnes et la gestion du collectif.

b. La société Hémeria :

Elle assure les remplacements maladie, vacances et formation de l'équipe (jour et nuit).

c. Les bénévoles :

Pour la période hivernale, les bénévoles de la Protection Civile sont présents tous les week-ends de 17h à 22h15. Cette présence est toujours doublée par celle d'un des ASE de jour. Cela, afin de répondre à toutes les demandes spécifiques du public. Aussi, chaque soir de la semaine sur les temps de repas (18h45-20h30), le binôme présent est renforcé par la présence d'un bénévole. Ces bénévoles interviennent sur la structure suite à une candidature en répondant à l'annonce de l'association faite sur France Bénévolat.

d. Les transmissions :

Les différents membres de l'équipe communiquent via un cahier de transmissions informatisé. Afin de respecter le secret professionnel, un cahier de transmissions papier est réservé à la Protection Civile.

e. Les réunions :

Des réunions de service sont organisées avec l'équipe de la Tannerie et les salariés du Home 24, tous les mardis. Également, un mercredi par mois, l'équipe rencontre son chef de service pour aborder les situations complexes, le fonctionnement et l'organisation du foyer. Elle peut toujours compter sur son soutien. En effet, il réagit toujours avec efficacité aux différentes demandes. Il est noté que les responsables restent accessibles et réactifs à tous moments par mail et appel téléphonique.

f. Analyse des pratiques :

En alternance, les professionnels participent à l'analyse des pratiques. Une rencontre quasiment mensuelle est organisée afin d'aborder les situations particulières. Ce temps d'échange, permet de mettre en commun l'expérience et les connaissances des différents professionnels du service concernant le public. Cela permet également d'avoir un large aperçu du réseau nantais du secteur du médico-social, afin d'apporter si possible une réponse aux demandes des résidents.

VI. LE PUBLIC

Les personnes orientées par le 115 ou par le Samu Social sont des personnes majeures sans abri en situation de vulnérabilité. Elles sont hébergées sur le foyer sans condition de ressources ou de droit au séjour.

Les résidents accueillis sur le Home 24 sont souvent désocialisés, ayant eu un parcours de rue ou migratoire compliqué. Leurs difficultés administratives, sanitaires ou sociales rendent l'accès à un emploi ou à un logement autonome compliqué à envisager dans l'immédiat. Ils sont confrontés à ce qui est communément nommé l'exclusion sociale.

Afin de garantir au mieux la tranquillité du foyer, les résidents signent un contrat de séjour où est inscrit le règlement et le fonctionnement du foyer. Il leur est demandé de respecter l'ensemble des intervenants (salariés, bénévoles, résidents), les horaires. L'équipe les encourage également à assurer la propreté des locaux et l'entretien général du foyer.

VII. L'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement est centré sur l'écoute et la réorientation vers les structures et/ou dispositifs répondant aux demandes des résidents. L'entretien d'accueil et la signature du contrat de séjour permettent de faire une première évaluation de la situation de la personne accueillie. Elle facilite aussi la transmission d'informations supplémentaires au 115 ou au Samu Social.

Une des missions principales des ASE est donc d'établir un climat de confiance lors de l'accueil, notamment par l'écoute. Selon les statistiques de l'année 2022, une personne accueillie fait en moyenne deux séjours sur la structure. Chaque réorientation a permis une meilleure connaissance de leurs situations, de mieux répondre à leurs demandes et de savoir quelle posture adopter en fonction de leurs particularités et leurs parcours.

Les ASE de nuit constatent que les résidents respectent le règlement de manière générale. Les situations qui vont être plus complexes la nuit sont des problèmes liés à certains handicaps, qu'ils soient psychiatriques ou physiques. La difficulté pour les ASE de nuit réside dans l'évacuation du foyer pour 8h00, les personnes peuvent être récalcitrantes et cela peut amener à des conflits. Ils doivent donc s'organiser autour de cela afin de mieux accompagner les départs.

L'ensemble de l'équipe accompagne les résidents dans les actes de la vie quotidienne. Par exemple, remplir des papiers, lire des courriers, prendre des rendez-vous, faire des machines à laver, se repérer dans Nantes... Elle fait également un véritable travail de médiation au quotidien puisque le foyer possède des chambres doubles, avec des résidents aux profils et aux parcours différents. Il est vrai que certains sont dans une situation de grande précarité depuis longtemps, la gestion du collectif par les professionnels permet donc à chaque résident de trouver sa place sans porter atteinte à la liberté d'autrui.

VIII. LES PARTENAIRES

De par la diversité des personnes accueillies, l'équipe a été en relation avec les nombreux acteurs sociaux du territoire. Afin d'améliorer les relations de travail et de mieux connaître les missions de chacun l'équipe a organisé des rencontres avec ses différents partenaires.

L'ensemble des résidents étant orientés par le SIAO, l'équipe du foyer est donc en contact quotidiennement avec celle du 115. Par exemple, pour les orientations de la journée, pour le nombre de places disponibles le lendemain ou pour transmettre des informations sur les résidents.

L'Équipe rencontre souvent celle du Samu Social qui vient régulièrement sur place pour accompagner des résidents sur la place maraude.

Ces différentes rencontres permettent de faire le point sur les différentes situations de terrain. Elles permettent aussi de coordonner nos actions communes.

Un professionnel et des bénévoles de L'association La Cloche, passent chaque premier lundi du mois afin de faire du lien entre la vie culturelle locale et les résidents accueillis.

IX. CONCLUSION

a. Les points forts :

L'équipe professionnelle a su travailler en commun, afin d'améliorer l'accueil de chaque résident et de répondre à chaque demande de façon personnalisée. Le renforcement des relations de confiance avec les différents partenaires a permis de continuer de proposer un goûter d'accueil et des compléments du dîner, d'offrir des invendus alimentaires sur les déjeuners du week-end. Ainsi que de continuer à pouvoir réaliser des dons vestimentaires.

Le recrutement d'une équipe complète a permis une bien meilleure coordination grâce à la stabilisation des intervenants. Aussi, chaque personne possédant un parcours et un savoir-faire différent, cela a permis une belle complémentarité.

La vétusté des locaux a pu encore être compensée en partie par les interventions rapides des techniciens de l'équipe logistique de l'association en collaboration avec la maintenance du CCAS.

Le soutien de l'équipe de la Tannerie par la réunion hebdomadaire et le réapprovisionnement des stocks ont continué de rendre possible l'autonomie du Home 24 dans sa manière d'agir avec les résidents et dans la gestion du quotidien.

L'équipe se réunit pour échanger sur des situations singulières, transmettre oralement des informations importantes et adopter une posture et un cadre commun. Pour assurer une traçabilité assidue de ces échanges et qu'aucune information ne soit perdue, l'équipe propose quasi systématiquement un compte-rendu de chaque rencontre. Cela permet donc une réelle continuité éducative par l'ensemble de l'équipe et l'implication de la totalité de l'équipe.

Aussi, la doublure mise en place cette année avec la protection civile lors de leur intervention du week-end, permet une excellente collaboration qui répond à l'intégralité des besoins du public sans une sollicitation systématique des astreintes.

L'appropriation totale des lieux par l'équipe a permis leur réorganisation afin de créer de véritables espaces de stockage permettant une autonomie encore plus importante d'un point de vue gestion et logistique. Mais cela a aussi permis la récupération d'un babyfoot qui ravit les résidents.

b. Les axes d'améliorations :

Si l'association était amenée à prolonger sa gestion du foyer Home 24, il serait intéressant de travailler sur la mise en place d'animations sur le foyer. Les ASE doivent d'abord assurer l'accueil des résidents, la gestion du quotidien et ensuite répondre aux différents besoins des résidents. En plus, l'animation permet de créer du lien social, de rompre l'isolement, de favoriser la connaissance des autres et de soi. L'animation pourrait s'articuler autour de jeux, d'ateliers créatifs et artistiques par exemple.

La présence d'une équipe de ménage de manière hebdomadaire serait essentielle à la bonne gestion du foyer et permettrait alors de libérer du temps à l'équipe socio-éducative qui pourrait ainsi concevoir et mettre en œuvre des animations. C'est une réelle plus-value et un confort appréciable tant pour les résidents que pour le personnel. Cette équipe pourrait également s'occuper de la literie à laver et à sécher.

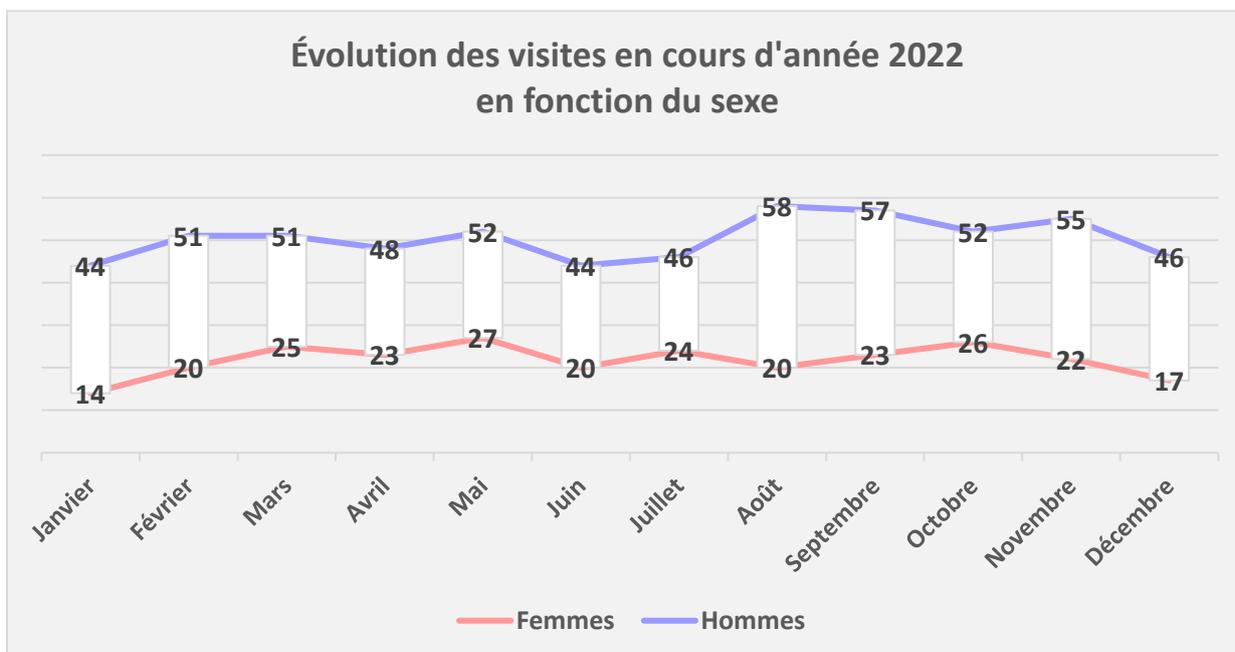
De plus, un partenariat avec une institution pourrait être développé afin d'avoir la possibilité d'obtenir des conseils dans la gestion de certaines situations délicates comme l'agressivité, la santé mentale, l'addiction, la grande précarité... En effet, le fait d'être deux ASE n'est pas évident pour gérer ce genre de situations complexes surtout s'il y en a plusieurs en même temps dans un moment tendu, comme le soir où il y a beaucoup de tâches à effectuer. Certains conseils pourraient donc être précieux pour améliorer cet aspect du travail au foyer.

La doublure avec la Protection Civile a fait ses preuves cependant reste très épuisante pour les professionnels. Le découpage des binômes pour une intervention continue du matin au soir ne permet pas de répondre à toutes les demandes puisque les professionnels se retrouvent seuls sur une plage horaire très importante.

ANNEXES : Statistiques 2022

a. Fréquentation :

Mois de l'année	Nombre de Femmes	Nombre d'Hommes	Total par mois
Janvier	14	44	58
Février	20	51	71
Mars	25	51	76
Avril	23	48	71
Mai	27	52	79
Juin	20	44	64
Juillet	24	46	70
Août	20	58	78
Septembre	23	57	80
Octobre	26	52	78
Novembre	22	55	77
Décembre	17	46	63
Total	261	604	865



RAPPORT D'ACTIVITE 2022

Foyer d'accueil d'urgence Home 24

b. Évolution des moyennes d'âges et du nombre de passages sur l'année 2022

