



# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2024

## 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 pour intention de retracer l'activité du dispositif sur l'année 2024, 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 .....	- 4 -
IV. LES MOYENS MATÉRIELS .....	- 5 -
V. LES MOYENS HUMAINS .....	- 5 -
a. L'équipe :.....	- 5 -
b. La société Hémeria :.....	- 6 -
c. Les bénévoles :.....	- 6 -
d. Les transmissions :.....	- 6 -
e. Les réunions :.....	- 6 -
f. Analyse de la pratique :.....	- 7 -
VI. LE PUBLIC.....	- 7 -
VII. L'ACCOMPAGNEMENT .....	- 7 -
VIII. LES PARTENAIRES .....	- 8 -
IX. PERSPECTIVES .....	- 9 -
X. ANNEXES : Statistiques 2024.....	- 9 -
a. Fréquentation.....	- 9 -
- 10 -	
b. Comparatif Hommes, Femmes .....	- 11 -
c. Évolution des moyennes d'âges au cours de l'année 2024.....	- 12 -

### I. LE FONCTIONNEMENT

Le foyer est ouvert tous les jours de 16h à 8h du matin. 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.

### 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. En 2024, afin de répondre à la demande d'optimisation des couts de prise en charge, l'équipe de jour a

été réduite de moitié. Le renfort de bénévoles et de la Protection Civile a permis de garantir un accueil de qualité. Le foyer est fermé un mois durant l'été.

### IV. LES MOYENS MATÉRIELS

La structure a une capacité d'accueil de 18 places dont 12 places hommes, 6 places femmes. Au cours de cette année nous avons pu héberger 661 usagers (contre 724 en 2023).

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 une entreprise de travail protégé (la Saprena). 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 deux auxiliaires socio-éducatifs (ASE). En binôme, ils assurent l'accueil et la gestion quotidienne du foyer de 14h à 22h15. 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 toutes les nuits ainsi que le samedi et dimanche en journée. Par ailleurs, elle peut pallier aux remplacements maladie, vacances et formation de l'équipe

### **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 en semaine et d'un agent Hémeria le week-end. 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.

Avec leur aide pratiquement 4500 repas ont été servis sur l'année 2024.

### **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 de la pratique :

En alternance, les professionnels ont pu participer à de l'analyse de la pratique jusqu'en mars 2024. Pour des raisons budgétaires, cette instance a été mise en sommeil et devrait redémarrer en avril 2025.

## 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 2024, une personne accueillie fait en moyenne 1,7 séjours (environ 2) sur la structure (soit 661/384). 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 agents 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 agents 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.

De concert avec le Samu Social, nous avons arrêté en septembre la place maraude qui était très peu sollicitée.

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.

# RAPPORT D'ACTIVITE 2024

## Foyer d'accueil d'urgence Home 24

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.

### IX. PERSPECTIVES

Le bâtiment du HOME 24 étant voué à la destruction, nous savons qu'il faudra partir avant la fin 2026. A ce contexte instable, s'ajoute la fragilité du modèle économique.

Plusieurs scénarios sont à l'étude pour à la fois optimiser l'outil tout en continuant à pouvoir offrir quotidiennement de l'hébergement d'urgence sous la forme existante ou sous une autre.

### X. ANNEXES : Statistiques 2024

#### a. Fréquentation

**Nombre de passages tout au long de l'année 2024 :**

Mois de l'année	Femmes	Hommes	Total
Janvier	6	16	22
Février	15	35	50
Mars	19	47	66
Avril	24	52	76
Mai	17	37	54
Juin	16	34	50
Juillet	4	7	11
Aout	19	44	63
Septembre	19	52	71
Octobre	20	51	71
Novembre	18	42	60
Décembre	21	46	67
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>463</b>	<b>661</b>

384 personnes différentes sont passés au Home 24 durant l'année 2024. Certaines 1 fois et d'autres plusieurs fois. Le faible passage a cours du mois de Juillet est lié à la fermeture du site pendant 3 semaines

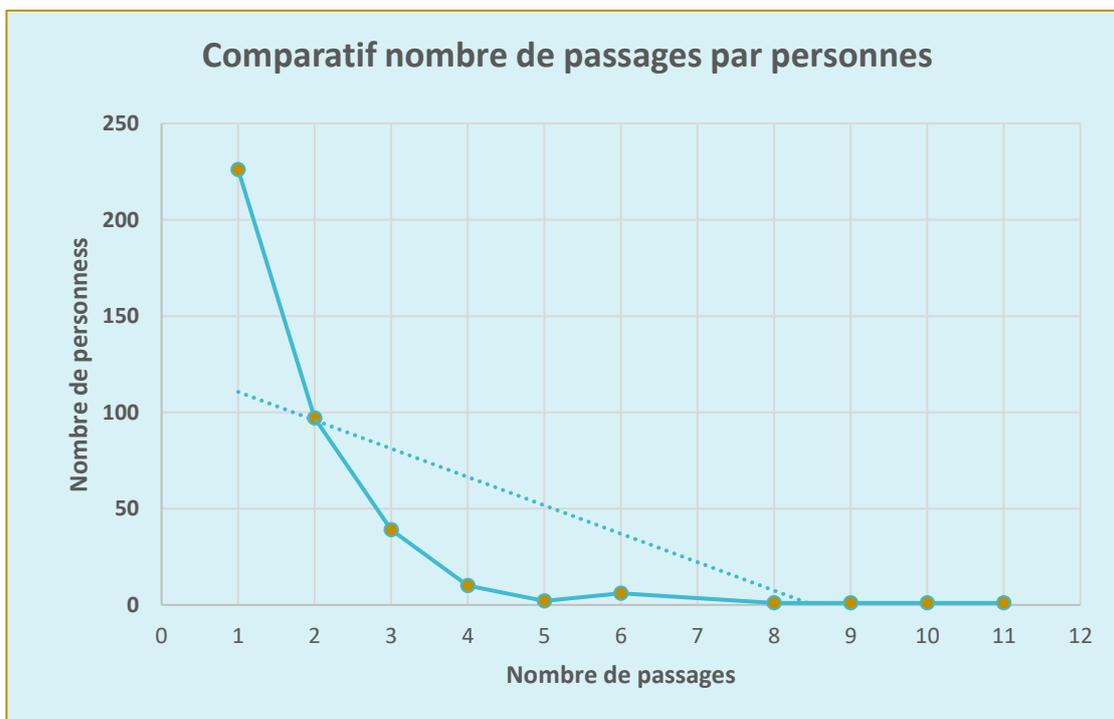
# RAPPORT D'ACTIVITE 2024

## Foyer d'accueil d'urgence Home 24

### Nombre de passages par personne :

- Nombre **maximal** de passages par personne : 11
- Nombre **minimal** de passage par personne : 1

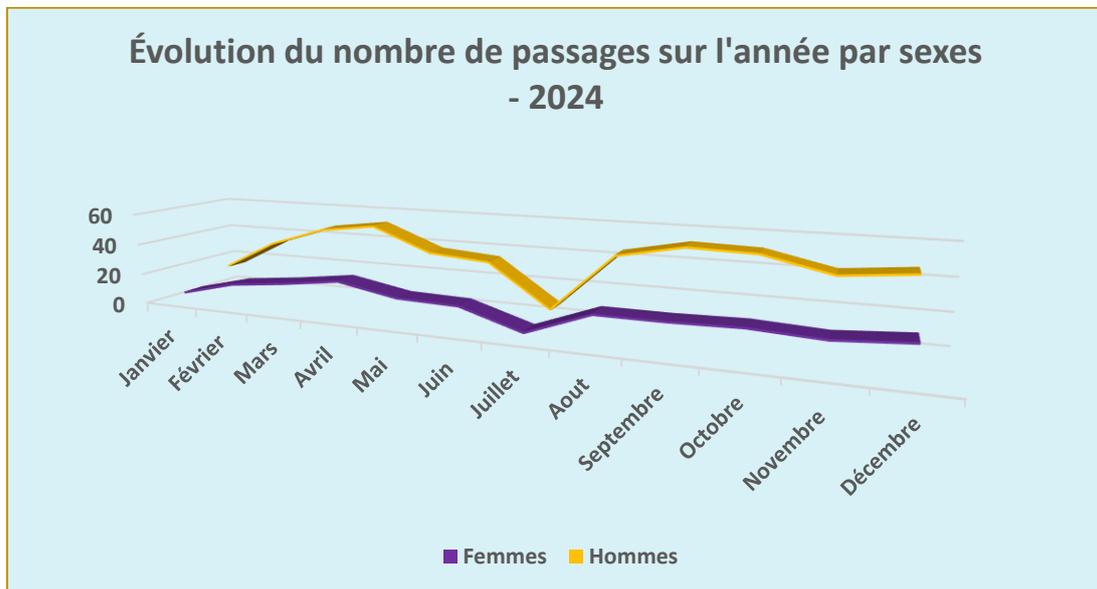
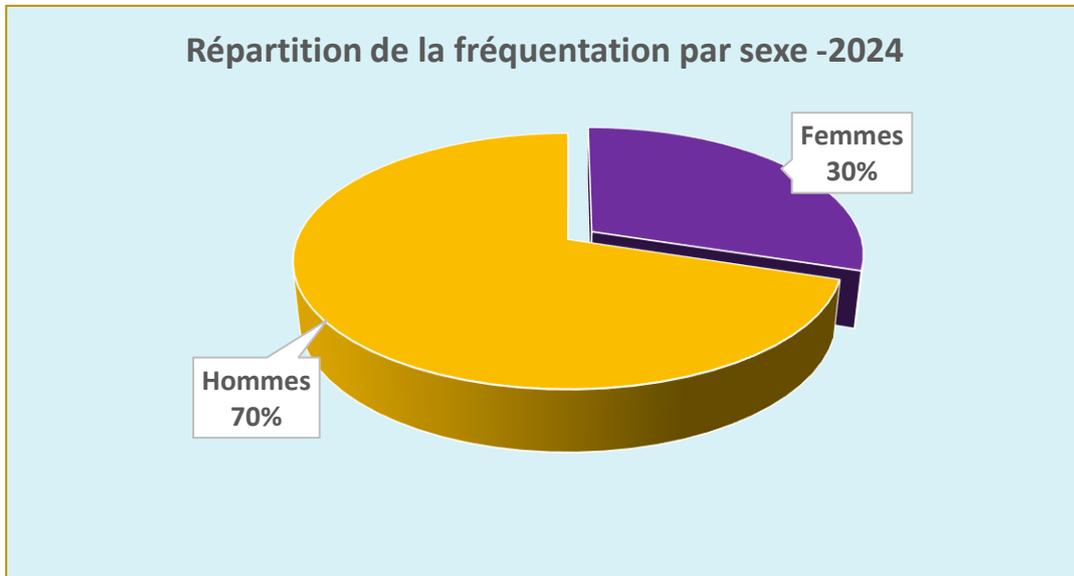
Nb de passages/personnes	Nb personnes concernés par le nombre de passages	Totaux
1	226	226
2	97	194
3	39	117
4	10	40
5	2	10
6	6	36
8	1	8
9	1	9
10	1	10
11	1	11



# RAPPORT D'ACTIVITE 2024

Foyer d'accueil d'urgence Home 24

## b. Comparatif Hommes, Femmes



# RAPPORT D'ACTIVITE 2024

Foyer d'accueil d'urgence Home 24

## c. Évolution des moyennes d'âges au cours de l'année 2024

