

## RAPPORT D'ACTIVITE URGENCE 2014

Le Logis des Collines 2 rue du Général Rambaud 38500 - Voiron

Tél : 04 76 67 34 79—Fax : 04 76 67 70 35

Mail : logisdescollines@relaisozanam.org

Le Logis des collines de Voiron a la particularité d'abriter deux dispositifs dans sa structure : un CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) et un Accueil d'urgence.

Ouvert à l'année en 2007, l'accueil d'Urgence dispose à la base de 8 places hommes isolés, puis s'est doté en 2010 de 4 nouvelles places dédiées aux femmes et aux familles.

*Sans qu'il n'en soit spécifiquement l'objet, l'accueil d'urgence du Logis des collines a « bénéficié » indirectement de l'émulation suscitée par la réécriture du projet d'établissement du CHRS sur une bonne partie de l'année.. A la faveur notamment de questionnements autour de la philosophie qui imprègne son action éducative l'équipe a questionné un certain nombre de points réputés immuables dans l'organisation du dispositif : non-présence en journée, allers-et venues « sous contrôle » des professionnels (les résidents n'ayant pas accès au code du portail d'entrée) ... Ces règles de fonctionnement se justifiaient sans doute davantage dans un contexte où les accueils étaient limités à quelques nuitées. Face au constat de l'allongement des durées de séjour observé depuis plusieurs années et en vertu de l'application du principe de continuité, ces différents aspects résonnent aujourd'hui de manière quelque peu paradoxale et reposent sans doute en grande partie sur des contraintes organisationnelles qu'il conviendrait de bousculer.*

*C'est en parallèle qu'un projet d'extension et de reconfiguration des locaux est évoqué depuis le milieu d'année pour permettre une ouverture en journée de l'accueil hommes. Le Pays Voironnais est l'un des principaux partenaires associé à ce projet. Une étude de faisabilité est en cours.*

### CARACTERISTIQUES DES ACCUEILS

*L'année écoulée a également été marquée par d'autres points notables :*

- *En conservant le mode de calcul retenu pour 2013 (à savoir la prise en compte uniquement du nombre des personnes différentes accueillies ou de mêmes personnes orientées plusieurs fois par le 115 au cours de l'année) nous assistons à une sensible évolution du nombre d'accueils réalisés: : 88 au lieu de 66 en 2013 (soit une augmentation de près de 33%).*
- *Une forte activité concernant l'accueil femmes-familles (21 personnes au total contre 11 seulement en 2013), représentant 24% de l'effectif total (contre 16,5% en 2013)*
- *Enfin, au sein de ces familles 10 enfants ont été accueillis. Leur nombre a donc plus que triplé entre 2012 et 2014 ( 3 en 2012, 3 en 2013.)*

Cette année, 88 personnes ont été accueillies pour une durée moyenne de 59 nuits.

39 personnes ont totalisé 82,6% des nuits réalisées

## 1/LES MOUVEMENTS SUR L'ANNEE ECOULEE

Si le nombre d'accueils de personnes différentes est en hausse, il n'entraîne pas nécessairement une augmentation du nombre de nuits réalisées. Bien au contraire, celles-ci sont en baisse de 6% par rapport à l'année précédente (5182 nuits contre 5516 en 2013). Le taux d'occupation global est lui aussi fatalement en baisse (118% contre 126% en 2013).

En effet, le changement de statut opéré en cours d'année par une famille (5 personnes) accueillie en sureffectif depuis fin 2010 et ayant pu bénéficier de dispositions favorables pour une orientation sur le CHRS du Logis des collines explique en grande partie cet écart repéré. La sortie de cette famille du dispositif n'a pu ensuite être « comblée » en terme quantitatif.

Ce changement impacte directement le taux d'occupation femmes/familles (153% contre 173% en 2013) et affecte aussi le nombre de nuits réalisées. A noter que le taux d'occupation concernant les hommes est quant à lui parfaitement stable (103%).

Parmi les 88 personnes accueillies, 40 ont effectué un séjour de moins de 15 jours. En effet, lors des départs temporaires de résidents (démarches administratives principalement) la place est remise à disposition durant la période.

Dix-neuf personnes ont effectué des séjours de trois nuitées maximum.

Comme les années précédentes, le cortège de personnes en demande d'asile ou titre de séjour est important. Cela représente 39 personnes (dont le tiers constitué de familles) et surtout 82,6 % des nuitées réalisées.

## 2/FAVORISER DES ACCUEILS PONCTUELS...

La majorité des orientations de femmes ou de familles se sont produites selon un circuit classique via le 115 ou d'autres partenaires et souvent avec la « garantie » de bénéficier d'une place pérenne. Dans de plus rares situations certaines contingences particulières (accueil sur une place remise à disposition temporairement dans le cadre d'un départ non définitif et négocié ou encore accueil dans un logement CHRS vacant durant une période déterminée) nous amènent à proposer des accueils sans être en mesure de prévoir une continuité d'hébergement au-delà de la date « fatidique ».

« Entre deux maux il faut choisir le moindre » et le pari de proposer un accueil même de courte durée se pose comme une nécessité. Il donne la possibilité à chaque personne, à un moment donné, de trouver une réponse à sa demande d'hébergement plutôt que de laisser un logement vacant. En fonction du lien engagé avec les personnes, nous essayons dans la mesure du possible de préparer avec elles durant leur séjour une solution de sortie. Pour les Femmes et Familles, il est à noter toutefois qu'il n'y a eu aucune remise à la rue durant l'année. Pour chaque situation, une solution a pu être trouvée.

### 3/ LES PERSONNES HEBERGEES

#### 1-L'Orientation :

**Le rôle important des partenaires locaux dans le repérage des situations d'urgence.**

La part des orientations cumulées effectuées par le CCAS de Voiron et le Centre Médico-Social est considérable par rapport aux années précédentes.

Treize personnes nous ont ainsi été adressées par ce biais, ce qui représente 14,8% des orientations (6% en 2012, 7,8% en 2013).

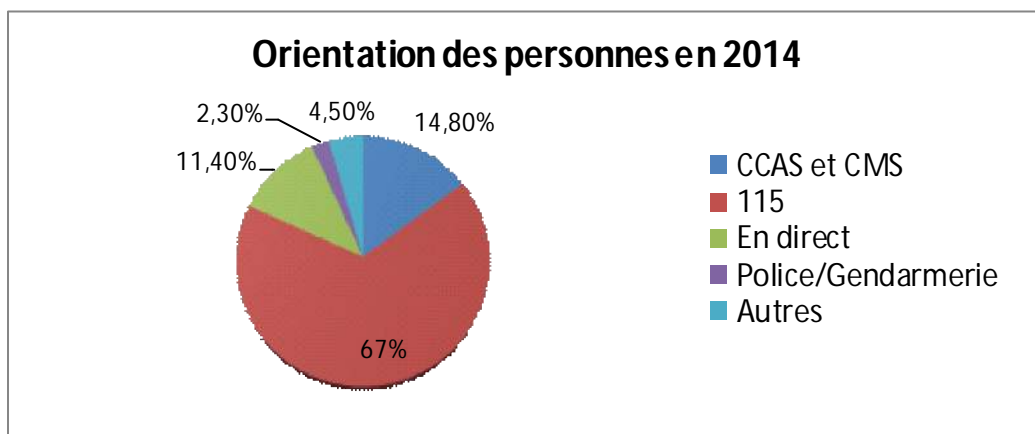
Il s'agit pour la plupart de personnes bénéficiant déjà d'un accompagnement social plus ou moins engagé mais dont la situation actuelle ne permet pas l'accès à un logement du fait d'un ensemble de difficultés (administratives, familiales, budgétaires, santé...).

Le 115 reste le principal acteur des orientations même si sa part se réduit à 67% (80% l'année précédente).

En effet, après avoir connu une baisse significative en 2013, le nombre d'accueils en direct est en net regain : 10 personnes accueillies durant l'année soit 11,4%.

Dans la plupart des cas, ces accueils excèdent rarement 3 nuits, il s'agit principalement de solutions de dépannage.

Les autres orientations ont été faites par des partenaires et acteurs locaux.



#### 2- La provenance :

**Près d'un tiers des personnes est originaire du Pays Voironnais**

Cette année encore, près d'un tiers des accueils concerne des ménages du Pays Voironnais (26 personnes soit 29,5%). Ces personnes sont accompagnées par des partenaires locaux (CCAS, hôpital, Rigodon...).

De manière moins fréquente les accueils se réalisent aussi sur présentation directe du demandeur ou à la demande des services de police/gendarmerie...

Si l'accueil d'urgence du Logis des Collines est généraliste, inconditionnel et s'adresse de fait à tout demandeur, il trouve un écho plus particulier auprès des personnes originaires ou en lien avec le territoire du Voironnais. En effet, à la première nécessité d'avoir une solution d'hébergement se double celle d'être sur un territoire connu où l'on dispose de ses propres repères, dans son environnement familial et singulier.

Dans la mesure du possible nous essayons toujours de proposer des solutions aux demandes qui nous sont adressées sur le territoire.

### 3- L'âge

Pour la première fois, le nombre de mineurs accueillis atteint un seuil important : 11,4% correspondant à 10 personnes.

Les deux tiers environ ont un âge qui se situe entre 5 et 10 ans.

L'amplitude va d'un nouveau-né à une adolescente de 16 ans.

Un nourrisson de trois mois a été aussi accueilli sur une courte période (deux semaines).

S'ils occupent traditionnellement une place plus secondaire dans le suivi des familles, les enfants mineurs ont cette année induit une forte mobilisation. Des orientations vers des nouveaux acteurs ou dispositifs ont ainsi pu être mises en œuvre :

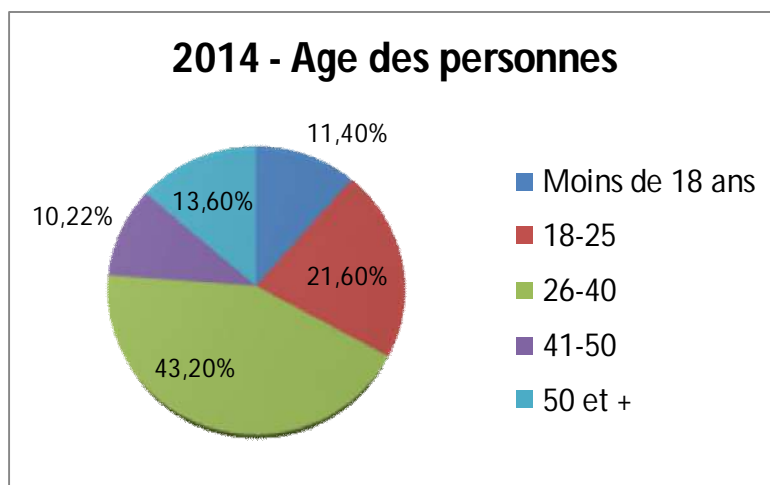
- les services du Conseil Général (CMS, PMI ...),
- les établissements et services sociaux scolaires,
- les lieux de parentalité (La Courte-Echelle).

Il est à noter que la présence d'enfants ajoute une indéniable plus-value au collectif du Logis des collines.

L'année écoulée met également en avant la légère augmentation de la tranche des 18-25 ans (19 personnes soit 21,6%) et la nette diminution de la tranche des 41-50 ans (10,22% en 2014, 20% en 2012).



### 4-Les ressources



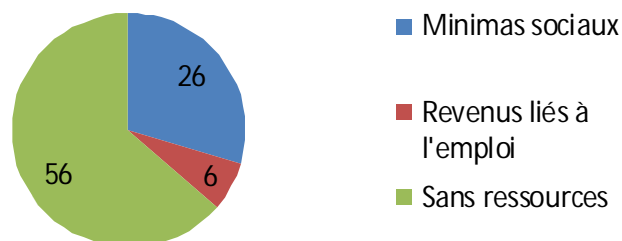
Le faible niveau de ressources est bien souvent à prendre en compte dans l'évaluation des situations des ménages que nous accueillons.

Il apparaît d'emblée comme une difficulté dominante mais qui se révèle au bout du compte rarement isolée.

On retrouve en effet souvent d'autres difficultés conjuguées : des parcours logement parfois chaotiques (assortis de dettes importantes voire même de situation d'expulsion...), des ruptures conjugales ou familiales ; des troubles psychiques, des addictions, une précarité culturelle ou affective...

Si le niveau de ressources est bien évidemment un facteur d'équilibre, il n'est pas suffisant à lui seul.

## 2014 - Ressources des personnes ( en nbr de pers)



Sur l'effectif total, 29,5% des personnes (soit 26 personnes) sont bénéficiaires, à leur entrée, de minima sociaux (RSA, AAH). Un accompagnement social de base a donc pu se mettre en place à minima pour faire valoir certains droits.

Le nombre de personnes ayant des ressources liées à l'emploi se réduit à peau de chagrin et leur nombre ne cesse de diminuer depuis plusieurs années : seulement 7% correspondant à 6 personnes.

Il s'agit de personnes occupant des emplois précaires, des CDD ou encore celles bénéficiant d'une indemnisation par le Pôle Emploi.

Les personnes sans aucune ressource représentent la grosse majorité des accueils, 56 personnes soit 63%. Ce taux est largement pondéré par le nombre de personnes étant en situation administrative (asile, séjour) leur empêchant d'occuper un emploi (ce qui ne signifie pas qu'ils sont, par eux-mêmes, éloignés de l'emploi.).



## 4—LES MODES DE SORTIE

Seize personnes étaient encore hébergées au 31/12/2014.

Comme pour l'an dernier, les modes de sortie sont ceux considérés comme définitifs.

La part de sortie « inconnue » est inférieure à l'année précédente (**35 personnes soit 48,6%** ; 55% en 2013). Cela concerne en grande partie des durées courtes de séjour, dans le cadre de sorties non préparées ou encore des personnes pour lesquelles il n'a pas été possible de proposer une continuité d'hébergement (accueil sur une place non pérenne).

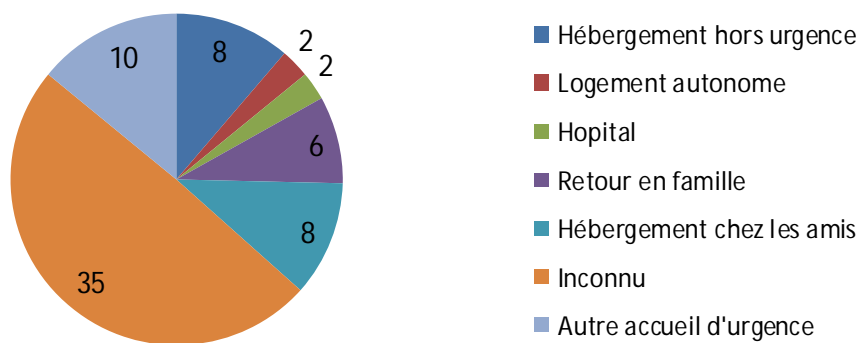
Sur l'année écoulée, deux personnes ont pu accéder à un logement autonome.

Neuf ont pu bénéficier d'un hébergement hors Urgence (CHRS, résidence sociale, Lit Halte Soins Santé...)

D'autres ont pu renouer des solidarités familiales (6) ou amicales (8) durant leur séjour même si ces solutions n'ont pas vocation à être définitives.

A leur sortie du Logis des Collines, 10 personnes sont restées dans le circuit de l'hébergement d'urgence, incluant les dispositifs spécifiques pour demandeurs d'asile.

### 2014 - Motifs de sortie (en nbr de pers)





## Vers la fin du « dépannage alimentaire » à l'accueil d'urgence

À son ouverture en 1997, l'accueil d'urgence fonctionnait sur le principe du « dépannage alimentaire ». Les repas étaient constitués pour l'essentiel de conserves peu variées et pauvres en goût. Le but était de satisfaire le besoin primaire qu'est celui de se restaurer.

Au fil du temps, par étapes, à l'initiative conjointe des personnes accueillies et de l'équipe, et grâce aux choix budgétaires de l'association, la variété et la qualité des produits consommés ont évolué et se sont élevées. Les produits frais comme les légumes, les fruits et la viande ont été introduits. Les conserves sont aujourd'hui très diversifiées. À dire vrai, le réfrigérateur et le congélateur de l'accueil d'urgence ressemblent beaucoup à ceux d'un ménage ordinaire. Le temps du dépannage alimentaire est révolu. À présent, les goûts et les saveurs ont fait leur entrée. Si accueillir à l'urgence c'est garantir un minimum d'humanité, de sécurité et de confort, c'est aussi permettre à un public, qui aujourd'hui peut être hébergé pour plusieurs mois, de se constituer ou de se reconstituer des habitudes alimentaires qui ne se limitent plus uniquement à la survie.

Cette évolution dans les pratiques alimentaires a été encouragée par les repas collectifs organisés durant les week-ends. Ils permettent une découverte des cultures culinaires et un échange de savoirs et des savoir-faire entre les personnes hébergées. Partager un repas, c'est manger ensemble mais c'est aussi échanger autour de ce que nous mangeons. C'est un véritable espace de parole, une interface qui nourrit le lien. C'est dans cet esprit que le stagiaire éducateur a mis en place un partenariat avec le POle Précarité Santé (POPS 38). Il a pour but, dans un premier temps, de recenser les besoins des personnes afin, ensuite, de co-construire un projet qui sera porté par l'équipe et relayé en particulier par l'animateur et l'infirmière. Par ailleurs, nous collaborons aussi avec deux autres structures.



D'une part, l'équipe du Centre Social Béraudier, porteuse de valeurs proches des nôtres, qui organise déjà des ateliers de cuisine et avec lequel nous pensons organiser des actions communes. Par ailleurs, l'IREPS (Instance Régionale d'Éducation et de Promotion de la Santé) nous propose son soutien dans l'élaboration et la préparation d'un projet à long terme autour de l'éducation alimentaire à l'accueil d'urgence.

Fabrice LACROIX, stagiaire éducateur spécialisé.

## COTE SANTE :

### *Témoignage de l'infirmière sur sa 2ème année au logis des collines*

*Cela fait une dizaine d'années que je suis diplômée infirmière et 2 ans que j'ai intégré l'équipe du Logis des Collines. J'assure toujours mes 2 permanences par semaine (9h hebdomadaires) et mon bureau est ouvert à tous.*

*A l'accueil d'urgence du Logis des Collines, mon rôle est avant tout humain. J'écoute avec patience et intérêt les récits, les histoires de vie, les peurs, les angoisses de chacun, mais aussi les petits bonheurs, les réussites, les envies...*

*Le public que j'ai reçu est sensiblement le même que l'année dernière. Dans le rapport d'activité 2013, je l'avais un peu décrit à ma façon, avec les yeux d'une débutante, mais finalement, un an après, j'ai la même approche. Nous avons face à nous, au quotidien, des personnes, des êtres humains blessés qui ont besoin d'aide, de chaleur, qui ont besoin d'être conseillés, orientés, mais avant tout écoutés et rassurés.*

*Je peux leur offrir du temps, rien que pour eux. Ils savent que je suis disponible, que mon attention et mon écoute sont honnêtes et chaleureuses. Ils savent qu'ils ne seront pas jugés et que leur parole sera respectée, du coup, lors de mes permanences, j'enchaîne les « entretiens ». J'ai beaucoup de visites. Ils arrivent dans mon bureau parfois avec le sourire, parfois contrariés. Je les écoute, je les « soigne », parfois avec un pansement, parfois avec des mots...*

*Ils sont en demande de soutien psychologique, d'un lieu de parole libre et sans prétention. J'ai l'impression qu'ils recherchent tout simplement un peu de chaleur humaine.*

*Les journées qu'ils passent « dehors » sont souvent éprouvantes. Entre les transports en commun, les démarches administratives complexes et parfois violentes qui n'aboutissent pas toujours, le froid, le manque d'argent, la solitude..., ils rentrent le soir fatigués, parfois tristes. Ils prennent alors une douche et viennent voir l'équipe pour parler un peu. Et si l'infirmière est là, alors ils viennent lui parler, échanger quelques mots, demander quelques conseils, ... Pour ceux qui ont des problèmes de santé, un traitement, ils viennent très régulièrement me voir pour être rassurés, conseillés, voire orientés, ou tout simplement surveiller leur tension, leur glycémie, leur poids...*



*Je continue à recevoir quasi systématiquement mais sans aucune obligation, les personnes nouvellement accueillies, pour leur expliquer mon rôle dans la structure et faire le point sur leur état de santé, leur suivi, leur couverture sociale... c'est après ce premier bilan que se crée un lien de confiance et que la relation peut vraiment exister...*

*J'ai remarqué également que ces personnes sont curieuses, elles aiment qu'on leur apporte des informations, et adhèrent assez bien aux messages de prévention que j'essaie de faire passer, soit à travers les entretiens, soit à travers les réunions d'informations santé que j'essaie d'organiser dans la structure. Je dis « j'essaie » car je ne trouve pas toujours le temps de le faire, les entretiens, démarches et accompagnement extérieurs étant très prenants.*

*Ayant fait un travail en amont pour développer le réseau autour des partenaires « santé », j'ai plus de facilité à répondre aux questions des « accueillis ». L'orientation sur les différents services, associations existantes soit sur le voironnais soit sur Grenoble est maintenant plus rapide et plus efficace. Je travaille beaucoup en lien avec le service de la PASS de Voiron et Grenoble mais aussi avec le CPEF de Voiron, les médecins généralistes et spécialistes de Voiron, les services d'addictologie, de vaccination et dépistage, mais aussi la CPAM avec le service de la CARSAT qui m'aide dans les situations complexes de CMU, AME... Pour les orientations d'ordre plus psychologique voire psychiatrique, j'oriente les personnes sur des services d'accompagnement de l'ODTI ou l'association CAMELEON mais aussi les services comme « Parole écoute jeune » ou « point-virgule » au Centre Social de VOIRON. La collaboration avec le CMP est toujours existante mais l'orientation dans ce service est devenue plus complexe car ils manquent de moyens humains (médecins psychiatre entre autres). Je dois donc orienter les personnes sur leur médecin traitant (qu'ils n'ont pas souvent) ou un médecin généraliste qui doit obligatoirement argumenter la demande de prise en charge en CMP ce qui rajoute une difficulté non négligeable à l'accompagnement.*

*Cette année, j'ai eu l'occasion également de prendre contact avec les associations qui proposent les lits haltes soins santé (La boussole, la Halte) afin d'orienter une personne accueillie dont les problèmes de santé nécessitaient un accueil plus adapté.*

*J'ai également des liens intéressants avec des partenaires tel que le Rigodon, partenaire fidèle car cette association accueille régulièrement des personnes du Logis des Collines et nous fait part de ses remarques, ses questionnements, les éventuels problèmes rencontrés avec ces personnes sur les lieux, pendant les repas ou activités proposées. Ces informations peuvent être très utiles pour comprendre et donc améliorer notre prise en charge. J'ai également orienté une mère à la COURTE ECHELLE (lieu d'accueil parent-enfants). Elle a pu trouver une écoute active de professionnels de la petite enfance et des conseils quant à l'éducation de ses enfants.*

*Je constate malgré tout que certaines personnes ont du mal à venir me voir ou à suivre les conseils que je leur donne. Certains sont tellement préoccupés par des problèmes plus sociaux, administratifs, que leur souci de santé ou de couverture sociale ne les inquiètent pas outre mesure. Il est donc de mon rôle de leur rappeler régulièrement la nécessité d'avoir une bonne santé et une couverture sociale afin de pouvoir mener leurs projets à bien.*

*Pour conclure, le public que nous accueillons au Logis des Collines a des besoins humains et matériels. Nous leur offrons un toit pour la nuit et de quoi se nourrir, un accompagnement à la limite de nos possibilités, mais surtout, nous les aidons à garder leur identité par l'intérêt qu'on leur porte, dans cette prise en charge qui se veut plus globale.*

Sandrine BUATOIS



## L'animation : une « bouffée d'oxygène ».

L'animation socio-éducative au Logis des Collines permet à chaque personne de participer, sur le principe de libre adhésion, aux activités diverses proposées par l'animateur. La démarche étant volontaire, le public concerné est relativement différent d'une sortie ou activité à une autre. Elles s'adressent aux personnes hébergées au CHRS mais aussi, et cela depuis peu, aux personnes accueillies en urgence.



En effet, après la mise en place du principe de continuité de service en lien avec le fonctionnement du CHRS, l'animateur assure une présence en soirée le plus souvent, mais il est aussi régulièrement présent en journée notamment le weekend. Il intervient donc sur les temps quotidiens, ce qui lui permet de mettre en place les animations, d'être disponible si une personne le sollicite, d'organiser les sorties, d'informer les personnes sur les projets à venir...

L'animateur socio-éducatif construit, prépare, réalise et évalue les actions d'animation dont il a la responsabilité en sollicitant les personnes. Il rencontre certains acteurs professionnels qui œuvrent sur le Pays Voironnais afin de pouvoir orienter, si nécessaire, les hébergés sur différents dispositifs tels que la Ferme aux idées, le Centre Social Charles Béraudier, la Maison des Jeunes et de la Culture, la Courte-Echelle, le CCAS...

Cette année, un atelier intitulé « *Atelier femmes* » qui consistait à prendre soin de soi (estime de soi, reconnaissance, valorisation) a été mené au sein de la structure et se poursuivra durant l'année à venir. Il a permis de rassembler des femmes accueillies à l'urgence ou au CHRS. Les femmes se sont alors rencontrées, ont pu échanger, partager, se conseiller... A raison d'une fois tous les quinze jours, l'atelier semblait attendu par les personnes, elles sont apparues motivées, investies. Les participantes paraissaient contentes et l'ambiance était conviviale. Pour l'une d'entre elles, l'atelier est « *un moment de détente qui permet de sortir du studio* ». Pour une autre, « *ça me fait du bien, je sors de chez moi, je passe un bon moment sans les enfants* ». »



### Les personnes accueillies mettent les mains à la pâte et les bouchées double !



En lien avec le travail éducatif concernant l'alimentation des personnes, impulsée par un stagiaire éducateur spécialisé, les personnes hébergées se mobilisent sur de la préparation de repas collectifs le weekend. « **Le repas du dimanche est un lieu de partage, de convivialité** » comme a pu le souligner une personne accueillie. Nous avons noté une dynamique positive autour de la préparation des repas individuels ou collectifs. Ces moments sont l'occasion pour les hébergés de mettre en avant leurs potentialités et de faire découvrir aux invités des spécialités culinaires leurs pays d'origine. Aussi, l'équipe met en avant cette année la solidarité et le partage qui ont pu se créer autour de l'alimentation. En effet, nous constatons que la dynamique autour du repas a évolué depuis la création du Logis des Collines. D'un repas rudimentaire (pain, boîtes de conserves...) pris de façon individuelle, nous sommes passés à une cuisine diversifiée où le plaisir et le partage trouvent leur place.

### Des ateliers divers et variés



Toujours au sein des locaux, les personnes ont pu nous montrer leurs capacités manuelles au travers d'ateliers divers, peinture, bricolage, jardinage...C'est par exemple d'une envie de changement qu'est nait le projet de repeindre une partie des murs de la salle commune et d'en modifier sa décoration.



Une à deux sorties sur l'extérieures sont organisées tous les mois. Le contenu diffère suivant les demandes et les attentes des personnes. Il a pu s'agir de visites de musée ou d'expositions, de sorties cinémas, baignades, sorties raquettes, découverte du patrimoine régional...Pour une personne, les sorties représentent une « *bouffée d'oxygène* ».

Dans ou hors les murs, les activités sont souvent sources de plaisir et de convivialité pour les personnes accueillies au sein de la structure.

LAURENT Virginie, animatrice.