

RAPPORT D'ACTIVITE
ACCUEIL DE NUIT
Centre MONTESQUIEU

Sommaire

1.	Présentation du centre d'accueil de nuit	2
1-1	Les objectifs du service	2
1-2	Les moyens matériels et humains	2
1-3	Les missions de l'équipe	3
1-4	Le fonctionnement du centre	3
1-5	Les formations de l'année	4
2.	Les activités de l'année	2
2-1	La population accueillie	4
2-2	Données chiffrées	5
	<i>Caractéristiques de la population accompagnée par le service Maraude</i>	
	<i>Les limites de l'accueil de nuit</i>	
2-3	La vie dans le centre	7
2-4	La mise en place du plan hivernal	8
2-5	Les partenaires	8
3.	Les perspectives pour l'année à venir	9

1 - Présentation du centre d'accueil de nuit

L'accueil de nuit est basé au cœur de Paris au 6, rue Montesquieu. Il accueille toutes les personnes en situation d'errance, sur Paris centre (les 6 premiers arrondissements). C'est un accueil de proximité, il est en lien direct avec l'équipe de la maraude de l'association.

Les personnes sont orientées par et via :

- Une invitation nominative par l'équipe de la maraude qui intervient sur ses arrondissements.
- 5 places en accueil de nuit bas seuil (lit de camp ou fauteuil) sont à la disposition du 115.
- Les autres personnes se présentent de manière informelle, ou sont orientées par les partenaires (Accueil de jour : Agora, Bichat Maison du 13, PSA, Recueil social RATP...)

1-1 Les objectifs du service : une démarche expérimentale.

Pour Emmaüs et ses partenaires : *Etat, Ville de Paris, RATP*, la création de ce lieu d'accueil en novembre 2007, s'inscrivait dans une démarche expérimentale. Celle-ci vise à vérifier la pertinence de mettre en œuvre un lieu d'accueil de nuit de proximité permettant à des équipes allant à la rencontre des personnes dans la rue, de les accompagner physiquement si nécessaire vers un premier lieu d'accueil, proche, accessible où pouvoir se poser et se reposer à tout moment de la soirée et de la nuit.

Ce lieu s'adresse donc en priorité à un public de la rue, très désocialisé, en grande précarité avec qui les équipes de maraude ont réussi à établir un contact positif. Il peut s'adresser aussi à un public très nouvellement à la rue, avec qui les équipes ont établi une relation de confiance afin qu'ils évitent la spirale de la désocialisation.

Dans ce contexte, le lieu d'accueil de nuit devient une étape pour que les équipes de maraude engagent avec la personne un processus d'accompagnement, administratif, social, médical, économique afin de permettre aux personnes de se reconstruire progressivement et de les conduire vers un hébergement adapté.

Parallèlement, le lieu s'adresse aussi et pour partie à un public sans domicile orienté par la plateforme 115 et le service de veille sociale RATP.

1-2 Moyens matériels et humains

- *Moyens matériels*

L'accueil de nuit dispose d'une capacité de 45 places réparties de la manière suivante :

- 22 lits dans des chambres à deux lits dont 6 sont réservés à l'accueil de femmes.
- Un espace collectif en entresol propose un accueil d'urgence (une douzaine de fauteuils et autant de lits de camps).

Dans le cadre du projet initial, il a été décidé que les lits en chambres seraient réservés aux personnes suivies par le service maraude, ceci afin de permettre aux personnes rencontrées de

se poser, se reposer afin de réunir le maximum de conditions pour pouvoir créer le lien et les accompagner.

Aussi, les places dites d'urgence en bas seuil sont d'abord utilisées pour des personnes orientées pour la nuit par le 115 ou la RATP.

Il existe aussi des espaces collectifs : une salle télévision et, en rez de chaussée, une salle polyvalente permet le service du petit déjeuner pour les accueillis et aussi pour toute personne invitée ou non par la maraude.

- Moyens humains

L'équipe est composée de :

- 1 chef de service,
- 9 auxiliaires socio éducatifs, dont 3 animateurs.
- 3 compagnons participent aux activités du centre : accueil, logistique, entretien.

Durant la période hivernale, l'équipe peut être renforcée pour faire face aux mises à l'abri réalisée en partenariat avec la mairie du 1^{er} et quatrième arrondissement.

1-3 les missions de l'équipe

Pour répondre aux objectifs présentés plus haut, une équipe se relaye tous les soirs de l'année. Elle assure par roulement de 3 à 5 salariés selon les périodes de l'année :

- L'accueil des personnes à partir de 21 heures,
- L'installation des personnes pour le repos en chambres ou dans l'espace partagé
- La gestion des conflits et le respect du cadre d'accueil
- L'animation de la veillée jusqu'à 23 heures : jeux, discussions, informations ...
- La sécurité des personnes et des lieux pendant toute la nuit.
- La disponibilité nécessaire à l'écoute de celui ou celle qui est arrivé quelque soit l'heure
- Le service du petit déjeuner et la rencontre matinale avec ceux qui viennent de dehors.
- L'orientation chaque matin vers les espaces solidarité insertion, les restaurants, les autres services sociaux...

L'équipe travaille en relation étroite avec l'équipe de maraude Paris Centre installée dans le même bâtiment.

1-4 Le fonctionnement du centre

Le centre est ouvert tous les soirs de la semaine de 21 heures à 8 heures le matin et ce toute l'année.

Il accueille des personnes majeures isolées femmes et hommes selon les capacités d'accueil décrites.

Toutes les personnes accueillies sont orientées par différents services :

- Le service de Maraude Paris Centre : 22 places en chambres
- Le 115 : 5 places en accueil bas seuil : fauteuils et lits de camps.
- Le service du recueil social de la RATP : 4 places

En fonction des places disponibles à 21 heures, le centre peut accueillir des personnes orientées par les Espaces Solidarité Insertion ou d'autres maraudes. S'il reste de la disponibilité, les places sont remises chaque soir au 115 à partir de 23 heures.

Il est à noter que chaque soir devant le centre de nombreuses personnes sans solution et souhaitant dormir à l'abri tentent leur chance en s'adressant directement aux accueillants.

L'accueil est dit inconditionnel et anonyme.

Les accueillants ne demandent pas aux personnes de fournir ou de présenter des documents, de s'expliquer sur leur situation, leur parcours.

Il existe dans le centre des règles de fonctionnement de vie collective qui doivent être appliquées par tous.

La durée du séjour

La durée du séjour est liée au mode d'accueil.

Ainsi, pour toute personne orientée par la plateforme 115 ou la veille sociale RATP ce sont les orienteurs qui, chaque soir, déterminent qui elles envoient dans leur quota de places disponibles. Les personnes ne devraient rester qu'une nuit, souvent les mêmes personnes sont orientées durant une semaine. Ensuite, nous veillons à ce que nos partenaires n'installent pas les personnes dans ce lieu central et convoité alors qu'elles ne bénéficient d'aucun accompagnement.

Concernant les personnes orientées par le service de la maraude principalement ou plus occasionnellement par un de nos partenaires externes ou un de nos services au sein de l'association, la durée d'hébergement est plus variable. Elle peut aller de une semaine à environ trois mois. Le centre a adopté un système d'accueil d'invitation à la semaine renouvelable en fonction des situations et des projets des personnes. Les accompagnants de l'équipe de la maraude font le point chaque semaine avec le responsable de l'accueil de nuit.

Le réveil s'effectue chaque matin à 6 heures.

Le petit déjeuner est servi de 5h 30 à 7h, il est ouvert à toute personne de la rue souhaitant une collation chaude du matin.

1-5 Les formations de l'année

Cette année 3 permanents ont bénéficié de la formation d'auxiliaires sociaux éducatifs, 2 autres ont effectué celle de gestes et premiers secours

2 - Les activités de l'année

2 -1 La population accueillie

Pour cette première année, nous n'avons pu constituer qu'une approche quantifiée de notre activité par nuitées réalisées et par type d'orientation.

D'une part, les outils de suivi utilisés enregistrent uniquement le nombre de nuitées réalisées chaque jour au regard de la capacité d'accueil, le nombre d'hommes et de femmes et qui les a orienté et d'autre part, l'accueil dit inconditionnel ne nous permet pas sans l'accord préalable de la personne de recueillir des données sur son cheminement aussi notre connaissance du public est elle relative.

2.2 Données chiffrées

Nous avons réalisé 12 045 nuitées pour l'année 2008. Elles représentent une moyenne d'accueil sur l'année de 33 personnes par nuit.

La répartition moyenne des personnes accueillies est la suivante : une majorité des orientations ont été réalisées par le service maraude Paris Centre : moyenne de 19 personnes par nuit 14 hommes et 5 femmes, puis par la plateforme du 115 pour 7 personnes par nuit : 5 hommes et 2 femmes, le groupe dit des personnes se présentant spontanément représente un accueil moyen de 7 personnes par nuit (rappel : 4 places RATP) dont une moyenne de 6 hommes et 1 femme. Ainsi,

Orientation 115 :

1975 nuitées ont été réalisées pour des personnes orientées par la plateforme. Elles représentent une moyenne d'accueil d'un peu plus de 5 personnes par nuit (5.4) soit 150 nuits supplémentaires par rapport aux prévisions. C'est la remise des places disponibles après 23 heures à la plateforme d'orientation de nuit du 115 qui a permis cet accueil complémentaire durant la nuit.

On peut noter qu'environ un tiers des personnes accueillies dans ce cadre se sont représentées spontanément à la porte de l'accueil de nuit.

Les personnes se présentant « spontanément » :

2080 nuitées ont été réalisées pour des personnes se présentant directement à l'accueil à 21 heures soit une moyenne d'accueil de 6 personnes par nuit. Pour un tiers d'entre elles, elles ont connues le service par un premier accueil 115, elles sont aussi orientées par le service veille sociale de la RATP (4 places), elles peuvent aussi être orientées par les Espace Solidarité Insertion de l'association notamment l'Agora et Bichat où les autres maraudes du secteur : Croix Rouge, Les Captifs où encore celles de l'association : secteur 10/11 très principalement.

Un nombre de personnes se présentent aussi de façon spontanée par « le bouche à oreille ».

Les personnes accueillies en priorité sont celles orientées par la veille RATP dans la limite des places dédiées, celles orientées et accompagnées par des services de proximité ou de l'association. Nous demandons à toutes celles qui se présentent sans aucun référent de passer par le 115.

Orientation maraude :

5135 nuitées ont été réalisées dans le cadre du travail accueil de nuit/maraude. Ces nuitées représentent un accueil moyen de 14 personnes par nuit. L'accueil de nuit étant un support pour cette équipe pour tenter d'accompagner les personnes dans un projet, nous avons une connaissance qualifiée et quantifiée de ce public que nous présenterons dans le chapitre suivant.

Les femmes

2855 nuitées ont été réalisées pour l'accueil de femmes soit une moyenne d'accueil de 8 femmes par nuit. Celles-ci ont été orientées soit par le 115 (deux places en moyenne) soit par la maraude (moyenne de 5 places) soit lorsqu'il reste de la disponibilité de manière spontanée (moyenne d'une place).

Caractéristiques de la population accueillie et accompagnée par le service de la Maraude

- Les 6935 nuitées mobilisées par le service de la maraude (nuitées hommes et femmes confondues) se traduit par l'accueil de 60 personnes différentes. L'accueil de nuit a été utilisé pour 80% des accompagnements mis en place cette année au sein de ce service (75 accompagnements, cf rapport d'activité 2008 Maraude).
- Pour 45% des personnes accueillies la durée d'accueil a été de trois mois.
- La population suivie est très hétérogène. Parmi les personnes sans-abri, les maraudeurs rencontrent des jeunes, des hommes des femmes qui sont à la rue depuis peu ou très longtemps. Certains de ces individus sont clochardisés ou en voie de clochardisation, des travailleurs pauvres, des toxicomanes, des personnes installées sous des tentes, des jeunes majeurs (-25 ans). La majorité de ces personnes ont des problèmes d'addiction (alcool, toxicomanie,....) et de santé.

L'accompagnement mobilisé a concerné différents domaines et a permis aux personnes de rentrer dans un processus d'insertion. Ainsi :

- 7 d'entre elles sont en entreprise ou association d'insertion par l'économique : SDN, Ricochet, Emmaüs Défi,
- 5 ont été orientées vers les communautés d'Emmaüs France
- 4 sont parties à Esteville dans le cadre d'un séjour de rupture : depuis, l'une d'entre elles a intégré un centre de formation et un CHRS sur Rouen, une autre a regagné l'Espagne pour retrouver sa famille, le troisième est en cours de régularisation administrative, le quatrième est reparti à la rue.
- 20 personnes ont engagé des démarches de reconstitution de leurs documents administratifs afin de régulariser leur situation en vue d'une ouverture de droit (retraite RMI etc....),
- 1 personne après avoir bénéficié d'un accompagnement vers les soins a pu réintégrer son appartement.
- 20 personnes ont bénéficié des sorties culturelles.
- La majorité a bénéficié d'une solution d'hébergement plus durable à la sortie de l'accueil de nuit : *centres de stabilisation : Perray Vaucluse, Rue de l'Aude, Tessier, Trinité, CHRS, séjour à Esteville*

Les limites de l'accueil de nuit

Bien que la moyenne d'accueil annuelle soit en dessous des capacités offertes, l'accueil souple proposé par le centre Montesquieu touche des limites liées aux saisons et à certaines périodes (fermeture d'autres centres..). Il n'y a pas toujours suffisamment de place pour

accueillir les personnes et au-delà de 23H00, le centre affiche complet. Cette situation peut parfois générer une certaine violence, liée à la frustration des personnes qui pensent trouver une place en venant pour la nuit.

Par ailleurs, en cas d'influence il n'est pas possible d'accueillir des personnes réclamant exclusivement une place couchée. Le centre ne dispose que de 22 places couchées en chambre.

Bien que nous tentions de répondre le mieux possible aux sollicitations des partenaires : 115, DASS, Marie de Paris, mairie du 1^o du 4^e, PSA Bastille, RATP (recueil social) BAPSA pour des hébergement d'urgence, nos partenaires éloignés du fonctionnement quotidien du centre ont parfois du mal à intégrer la répartition des lits telle qu'elle existe aujourd'hui : 22 lits maraude, 23 places urgence en bas seuil, certaines personnes ne s'attendant pas à être accueillies en urgence dans un espace collectif, cela peut créer des tensions. Dans le même sens, certaines personnes pensent pouvoir rester au centre toute la journée et y laisser leurs affaires, ce qui n'est pas possible.

Aujourd'hui, il nous semble aussi important de réfléchir avec nos partenaires sur les conditions d'accueil des publics qu'à l'aménagement physique de la salle dite « accueil de bas seuil ». A titre d'exemple, la création d'un espace femme avec des cloisons amovible.

2-3 La vie dans le centre

- *Le temps collectif*

De 21h00 à 23h00, les personnes arrivent au centre. La réception se fait au rez de chaussée par l'équipe. Les personnes sont accueillies dans la salle commune où une collation, des jeux de société sont proposés. Une salle télé est à leur disposition. Deux membres de l'équipe sont présents pour animer ces moments et prendre le temps d'échanger avec les personnes.

Ce temps collectif permet des discussions entre les accueillis les maraudeurs, l'équipe du centre, parfois des intervenants extérieurs. Ce temps permet souvent aux personnes d'exprimer des demandes explicites, implicites aux professionnels présents qui peuvent donner des informations et des orientations.

La fête du 21 juin :

La fête de la musique a été l'occasion d'ouvrir les portes du centre sur l'environnement. Ainsi, certains accueillis musiciens ont joué et chanté. Les gens de passage sont entrés. Ce fut un moment d'échange et de rencontre sympathique.

La fête de fin d'année a été préparée par des stagiaires éducatrices spécialisées dans le cadre d'un stage : buffet, musique, petits cadeaux ont été partagés et distribués à une soixantaine de personnes présentes.

Hygiène.

Un kit est proposé à tous les accueillis, lors de leur arrivée au centre. Une information collective est faite par l'équipe du centre sur l'utilité et la nécessité d'utiliser le kit : prendre soin de son corps et aussi respecter les autres.

Il peut arriver que les maraudeurs interviennent auprès des plus réfractaires.

Les problèmes de poux et de galle sont très vite repérés, la ou les personnes sont orientées vers l'hôpital Saint Louis pour une prise en charge. Elles peuvent bénéficier d'un accompagnement physique vers ce lieu.

Le petit déjeuner.

35 405 petits déjeuners ont été servis cette année, cela représente une moyenne 97 petits déjeuners servis chaque matin. En période d'affluence (l'hiver), nous distribuons en moyenne 150 petits déjeuners. Ils sont servis à partir de 5h30, pour toute personne à la rue. La majorité d'entre elles sont invitées par la maraude, accompagnées par les équipes de la RATP et orientées par les accueils de jour, principalement Agora et Bichat.

2.4 La mise en place du plan hivernal

Une nouvelle fois, l'équipe de l'accueil de nuit et celle de la Maraude ont été sollicitées pour la mise en place du plan hivernal à la mairie du 1^{er} et du quatrième arrondissement.

Dans chacune des mairies une réunion de préparation a eu lieu entre les différents acteurs en automne.

Mairie du Premier : ouverture des repas hivernaux le 4 décembre. L'équipe de maraude Paris Centre et l'équipe accueil de nuit distribuent les invitations. Un permanent de l'accueil de nuit est mobilisé pour réaliser l'accueil, une présence régulatrice et médiatrice pendant le repas. Celui-ci est servi par des bénévoles du quartier, animé et supervisé par une employée municipale. 35 repas sont servis chaque soir jusqu'au 31 mars 2009. 19 personnes peuvent être mises à l'abri en cas de grand froid.

Du 4 au 31 décembre 2008 35 repas ont été proposés chaque soir et 285. le lieu a permis à 19 personnes de dormir à l'abri durant 15 nuits consécutives.

Mairie du quatrième : l'ouverture du plan hivernal s'est faite le 28 novembre 2008. Durant 14 nuits consécutives, 40 repas et 25 couchages ont été proposés chaque soir. L'équipe des maraudeurs est chargée de l'accueil, celle de l'accueil de nuit assure la permanence de nuit et le petit déjeuner du matin. Ce plan hivernal est animé par un large partenariat : Croix Rouge, Captifs, bénévoles du quartier, personnel de la mairie.

2- 5 Les partenaires

- Mairie du 1^o et du 4^{ème}
- DASS
- Captif de la libération
- Croix rouge
- Maraude Emmaüs

3. Les perspectives pour l'année à venir

Ce bilan d'activité met en exergue des éléments positifs à approfondir après cette première année d'expérience :

- L'accueil de nuit et le service de la maraude ont produit un travail commun aux bénéficiaires des parcours des personnes. A partir d'une relation de confiance établie entre une personne et l'équipe maraude, le bilan montre qu'un cheminement peut se construire à partir d'une base de repos, simple d'accès, proche et confortable.
- L'ouverture toute la nuit rend l'accueil toujours possible si les conditions de sécurité du centre restent remplies, ceci autant pour les personnes rencontrées par la maraude de nuit que celles orientées par le 115. Cette souplesse est l'une des qualités aussi de la notion de proximité.
- Le service du petit déjeuner est un point fort du dispositif. Il permet à de nombreuses personnes ayant dormi dehors de venir se réchauffer autour de la collation du matin et de venir sur le lieu.

Aussi, pour envisager l'évolution du projet et approfondir le travail, il semble nécessaire de réinterroger un certain nombre de points :

- *L'amélioration de la connaissance du public demandeur et accueilli.* Les données que nous présentons sont assez limitées et nous ne pouvons pas suffisamment analyser la constitution des différents groupes qui s'adressent à nous. Mieux connaître les personnes qui se présentent spontanément, celles orientées parfois pendant plusieurs jours par le 115 nous permettrait sans aucun doute d'affiner nos propositions d'actions.
- *L'élaboration d'un projet social en associant les équipes, les partenaires opérationnels et institutionnels dans un projet plus partagé et faisant sens commun.* Ce travail permettrait à l'équipe de l'accueil de nuit de décliner un projet de service plus précis. Dans le même sens, le travail étant réalisé sous forme de relais, il est nécessaire de mettre en place des temps de travail collectif (plus conséquent de la réunion d'équipe mensuelle) visant à la fois l'amélioration de la cohésion d'équipe et se former collectivement autour de notions telles que : Accueil, gestion des conflits, animation
- *La production du travail entre l'accueil de nuit et le service maraude est une prémisse intéressante qui permet d'interroger la prise en compte des situations des autres accueillis.* A ce jour, aucun travail social n'est engagé directement à partir du lieu d'accueil et de la salle du petit déjeuner avec les autres accueillis. Envisager une place pour le travail social à l'accueil de nuit sur deux tranches horaires : 21h/23 h et de 5h30/7h30 répondrait à la fois à participer à l'amélioration de la connaissance du public mais aussi permettrait la réalisation d'évaluation des situations pour orienter informer et répondre directement à certaines demandes.

L'évolution structurelle du bâtiment, ces premiers éléments de bilan et d'analyse pourraient être les bases d'un travail à conduire durant l'année 2009 au sein d'un comité de pilotage pour envisager l'évolution du lieu.