

Rapport d'activité

Centre Pyrénées-La Poste

Année 2008

Michel BERJON

Sommaire :

Le centre d'hébergement Pyrénées 2 (La Poste)	2
Synthèse du rapport	3
1. Présentation du centre	5
1.1. Les missions du centre	5
1.2. Historique rapide du centre	5
1.3. Moyens matériels et humains	6
1.3.1. Moyens humains	6
1.3.2. Moyens matériels – capacités – patrimoine	8
1.4. Objectifs du service ou du centre	8
1.5. Méthodes de travail et fonctionnement	8
1.6. Les formations de l'année	9
2. Activité de l'année 2008	9
2.1. Evénements et faits marquants de l'année	9
2.2.1. Récapitulatif des séjours.....	9
2.2.2. Durée de séjour.....	9
2.2.3. Caractéristiques des publics et origines des demandes	10
3. La réalisation de la mission	10
3.1. Expression des personnes accueillies	10
3.2. Résultats en matière de logement et autres orientations	10
3.3. Les actions de l'année 2007	11
3.3.1. La participation des usagers et les actions collectives	11
3.3.2 Les suivis individuels	12
3.4. Les partenariats	12
3.4.1 Les partenariats au sein du mouvement ou de l'association	12
3.4.2 Les partenariats avec les autres associations.....	12
3.4.3. Les partenariats avec les pouvoirs publics	12
3.5. Les difficultés rencontrées	13
4. Les perspectives pour l'année 2008	13
4.1. Les projets	13
4.2. Les difficultés probables	13

➤ Le centre d'hébergement Pyrénées 2 (La Poste)

HEBERGEMENT DE STABILISATION "Accueil, hébergement, accompagnement, orientation"	
Situation	Paris 20 ^{ème} (métro Jourdain) 260 rue des Pyrénées
Capacité d'accueil et aménagements	<ul style="list-style-type: none"> • 50 chambres (40 chambres individuelles + 5 chambres couples) • Espace accueil • Espace détente • 4 bureaux d'accueil • Espace collation
Date de création	Juin 2007
Propriétaire du bâtiment	La Poste
Horaires d'ouverture	7 jours sur 7 / 24h sur 24
Activités & prestations	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil / hébergement • Elaboration de projet • Repas du soir – petit déjeuner • Douches, hygiène • Accompagnement administratif et social personnalisés • Ateliers recherche emploi et accès aux droits • Animations socioculturelles et sportives
Publics hébergés	Hommes - Femmes Personnes seules majeures
Orientation vers le lieu d'hébergement	Association Emmaüs Acteurs du dispositif AHI
Durée de séjour	En fonction du projet
Financement	DASS 75 - Agréé CROSMS
Contribution hébergés	10% des revenus
Organisation – animation	9 salariés / 5 compagnons / 1 bénévole
Partenaires	Armée du Salut, PSA Bastille, PSA Belleville, Chemin Vert, CCAS, Service RMI (Emmaüs), Maavar, AFB (Emmaüs)
Fait marquant	Série d'animations prévues au 7 ^{ème} étage du Centre
Statut	CHU de stabilisation

50 places de stabilisation.

En 2008 : 18.250

nuitées réalisées pour **92** personnes hébergées,

37 sorties de places de stabilisation

- 2 en ALT

- 6 en CHRS

- 10 en logement autonome

- 1 en FJT

- 18 autres (solutions personnelles, retour au pays, retour en famille, partis d'eux même)

FIN de la convention d'occupation

Prévue pour mai 2009 , négociation en cours pour une autre solution

Synthèse du rapport :

Le centre Pyrénées – La poste est situé au 260, rue des Pyrénées, au cœur de « l'arrondissement » du 20ème arrondissement parisien. Ce quartier cosmopolite offre bien des avantages pour les personnes accueillies dans le centre ainsi que pour l'équipe éducative.

Ancien foyer de La poste le centre dispose d'une superficie de 1300 m² bâtie sur 7 étages, il a ouvert ses portes en juin 2007. C'est un centre de stabilisation ouvert 24H/24 dont l'hébergement est en chambre individuelle sur 6 étages avec chacun 2 salles d'eau et 2 toilettes. Une salle de restauration commune, une salle d'animation et 5 bureaux pour l'équipe.

Le centre est ouvert 24H/24 et toute l'équipe se relaye afin d'encourager et d'accompagner l'accueilli dans son parcours.

Les objectifs du centre sont : Créer du lien social ; Répondre dans l'urgence aux besoins élémentaires ; soutenir l'hébergé dans son parcours ; promouvoir l'autonomie ; orienter vers la structure adaptée

Les moyens humains sont : 1 chef de service, 2,5 travailleurs sociaux, 5 auxiliaires socio-éducatifs, 2 compagnons, un intervenant externe technicien de surface et un nombre fluctuants de bénévoles.

Le centre Pyrénées La Poste a accueilli pour l'année 2008, **92 personnes pour 18250 nuitées.**

Le centre a accueilli un public en emploi et pour la majeure partie des hébergés avec une assez bonne autonomie sociale (Le manque de logement fait qu'un tiers des personnes se retrouvent dans ce centre).

Le centre ayant fonctionné avec un taux de remplissage de 100%. Nous n'avons pas pu répondre à toutes les sollicitations individuelles ou institutionnelles. Ceci valide le constat du manque de place sur le dispositif parisien.

Pour l'année 2008 un total de 38 sorties dont une part majoritaire sur les typologies vers le logement (9 logements)

Nous avons clarifié le règlement de fonctionnement du centre avec les droits et les obligations des usagers (Ceci dans le respect des lois en vigueur). Nous avons également élaboré un projet d'établissement plus fluide.

Toujours dans l'optique d'une amélioration des prestations proposées aux usagers du centre nous avons fait 5 mois d'analyse des pratiques (avec des études de cas, la place et le rôle de chaque professionnel)

La perspective principale pour l'année à venir est la consolidation du fonctionnement des professionnels ainsi qu'une rallonge du bail qui nous lie au propriétaire des locaux.

1. Présentation du centre

Le centre Pyrénées – La poste est situé au 260, rue des Pyrénées, au cœur de « l'arrondissement » du 20ème arrondissement parisien. Ce quartier cosmopolite offre bien des avantages pour les personnes accueillies dans le centre ainsi que pour l'équipe éducative.

En effet, sa situation privilégiée lui confère une certaine praticité, entre autres les transports en communs mais aussi la vie culturelle du quartier. Les relations avec le voisinage sont très cordiales, notamment avec les commerçants de proximité avec qui s'est instauré au fil des mois un climat de confiance réciproque.

De plus, l'équipe de compagnons du centre entretient d'excellents rapports avec le proche voisinage, n'hésitant pas à rendre de menus services lorsqu'on fait appel à eux.

Au centre Pyrénées La Poste, 50 « chambre individuelle » sont ainsi réservées à des personnes qui ont une relation directe ou indirecte avec l'emploi (CDI ; CDD ; Intérim) qui ont besoin d'un temps afin d'élaborer le plus souvent un projet d'autonomie partielle (maison relais ; pension de famille) ou autonomie (logement de droit commun).

1.1. Les missions du centre :

Les missions du centre en lien avec le projet associatif:

Répondre à une nécessité de mise à l'abri immédiate d'un public en difficulté sociale et en rupture d'hébergement ayant une relation avec l'emploi.

Proposer un hébergement : Dans la prévention et la lutte contre l'exclusion, la solution d'hébergement proposée par le centre « Pyrénées –La Poste » au public peut se concevoir :

*en termes « d'hébergement de stabilisation dans un premier temps et de réinsertion dans un second temps » : stabilisation de l'errance dans un premier temps et de réinsertion pour une durée variable selon le projet de l'accueilli dans un 2ème temps, renouvelable suivant la situation.

Cela même s'il n'a pas le statut CHRS et ce qui en découle (les moyens). En effet une pérennisation de la structure ainsi que d'une formule plus évoluée permettrait d'avoir des moyens renforcés en terme de logistique sous toutes ses formes ainsi qu'une meilleur « rentabilité » en terme de résultats.

1.2. Historique rapide du centre

Ancien foyer de La poste le centre dispose d'une superficie de 1300 m² bâtie sur 7 étages, il a ouvert ses portes en juin 2007. C'est un centre de stabilisation ouvert 24H/24 dont l'hébergement est en chambre individuelle sur 6 étages avec chacun 2 salles d'eau et 2 toilettes. Une salle de restauration commune, une salle d'animation et 5 bureaux pour l'équipe.

1.3. Moyens matériels et humains

Le centre dispose d'un personnel, qualifié et permanent, travaillant en réseau avec les autres partenaires du département afin d'établir d'une part conditions optimales en matière d'accueil et d'hébergement et d'autre part d'assurer une continuité des prises en charge de la personne dans un autre type d'hébergement plus pérenne.

1.3.1. Moyens humains :

* 1 éducateur chef :

Le chef de service assure en lien avec le directeur du département « Urgence » une fonction d'encadrement. Il est garant de la mise en œuvre du projet associatif au travers des actions qu'il organise et coordonne.

Ses missions principales sont :

- L'encadrement
- Organisation et coordination des activités
- Gestion de l'équipe
- Animation des réunions institutionnelles mensuelles
- Statistiques; résumés d'intervention ; et rapports de gestion
- Présence aux réunions internes et externes
- Relations partenariales

* 2,5 travailleurs sociaux :

Le travailleur social réalise l'accompagnement et le suivi social des personnes orientées. Sa mission est d'accompagner le résident dans son projet après avoir réalisé un diagnostic social. Il intervient pour les projets individuels et collectifs selon les besoins de la structure et de ses résidents.

Ses missions principales sont :

- L'accompagnement social
- Accueil
- Ecoute
- Animation du lieu
- Entretiens individualisés d'accueil ou d'accompagnement
- Soutien et accompagnement du public dans les démarches
- L'orientation du public

* 5 auxiliaires socio-éducatifs :

Les auxiliaires socio-éducatifs se situent par leurs fonctions d'accueil, d'écoute et d'hébergement au cœur des actions centrées sur le public. En entière collaboration avec les autres membres de l'équipe et en sollicitant la participation des accueillis, ils animent le centre avec pour objectif d'en faire un véritable lieu de vie et de ressources.

Ses missions principales sont :

- L'accueil
- Pré accueil
- Accueil tout au long de la nuit
- Entretien d'accueil ; remplissage des fiches d'accueil individuelles ; présentation du contrat d'hébergement et du règlement intérieur, présentation du lieu et des services.
- Ecoute

Dimension hôtelière :aménagement de l'espace d'accueil ; décoration et animation des lieux de vie, distribution des repas après 20H00 , affichage, distribution des draps et des produits d'hygiène, gestion des lessives ; mode de circulation, respect de l'intimité des personnes accueillies ; conditions optimales de coucher, de repos et de sommeil ; permanence téléphonique nocturne ; réveil anticipé ou non des hébergés ; préparation et la distribution des petits déjeuners ; supervision des sorties quotidiennes et départs des hébergés.

La participation à la réalisation du projet d'établissement
Participation au projet d'établissement dans le cadre du projet de l'association
Participation à la vie d'équipe et aux réunions mensuelles
Participation à certaines activités déléguées par le responsable (logistique)
Mise en œuvre de la loi du 2 janvier 2002

La prise en charge de la vie quotidienne
Prise en charge de la vie quotidienne en fonction des besoins du public
Gestion du petit vestiaire d'appoint
Anticipation, identification et gestion des situations de crise génératrices d'agressivité
Conditions de sécurité et règles d'hygiène au quotidien

La transmission des informations
Rédaction des messages, des informations, des comptes-rendus dans le cahier de liaison
Transmission de certains travaux assistés sur ordinateur
Relations téléphoniques

* 2 compagnons :

Leurs missions renvoient en premier lieu à la réalisation des conditions optimales d'accueil dans le centre. Pour ce faire, ils assurent le premier accueil ; le service des dîners et diverses prestations selon les nécessités du service.

Ses missions principales sont :

La mise en place des conditions optimales d'accueil du public
Pré-accueil (Accueil à la porte...)
Ecoute
Distribution et animations des repas avant 20H00
Présences auprès des personnes admises au centre.
Nettoyage des locaux.
La participation à la réalisation du projet d'établissement
Participation au projet d'établissement dans le cadre du projet de l'association
Participation à la vie d'équipe et aux réunions mensuelles

* 1 équipe de bénévole (au nombre fluctuant) :

Chaque bénévole investit un champ d'intervention qui lui semble le plus en adéquation avec le respect de ses désirs, de ses motivations et de ses compétences. Les animations sont proposées aux accueillis selon les disponibilités de l'équipe et les possibilités matérielles.

L'intervention des bénévoles se fait toujours sous la responsabilité des salariés, notamment du responsable de centre, qui ont seuls la responsabilité de la bonne marche de l'établissement et des activités.

* 1 intervenant externe pour le ménage :

Nous avons fait appel à un intervenant externe pour le nettoyage des locaux à compter du mois de septembre 2008.

La raison principale à cela est une propreté irréprochable effectuée par un vrai professionnel.

1.3.2. Moyens matériels – capacités – patrimoine :

Les locaux :

Etude de l'implantation géographique:

Préalablement à son ouverture, le local a fait l'objet d'une réfection, dont l'objectif premier fut de donner un peu de « fraîcheur » un bâtiment considéré comme vétuste, tant dans sa forme que dans son fonctionnement.

L'immeuble est bien intégré dans le quartier et semble être un habitat « normal » pour les voisins.

1.4. Objectifs du service ou du centre :

Les objectifs du centre sont :

- Créer du lien social
- Répondre dans l'urgence aux besoins élémentaires
- Soutenir l'hébergé dans son parcours
- Promouvoir l'autonomie
- Orienter

1.5. Méthodes de travail et fonctionnement :

Le centre est ouvert 24H/24 et toute l'équipe se relaye afin d'encourager et d'accompagner l'accueilli dans son parcours.

L'accueillant adopte des attitudes chaleureuses, positives, d'acceptation, de disponibilité, de bienveillance, qui incarnent à elles seules des conditions indispensables à l'accueil à la rencontre et à la création d'une relation.

Suite aux premiers instants, l'accueillant amène l'accueilli à se poser

L'accueillant fournit quelques renseignements nécessaires à l'accueilli, afin que ce dernier puisse se situer dans un cadre aux repères d'espace et de temps établis.

Les objectifs étant de :

Soutenir l'hébergé par un hébergement adaptée à l'état d'avancement de ses démarches et de son projet

Favoriser des démarches participatives (participations financières, participation aux tâches collectives...)

Amener l'hébergé à devenir acteur de son parcours vers l'autonomie

Inscrire cet accompagnement par l'hébergement au sein d'un travail partenarial.

1.6. Les formations de l'année :

Les auxiliaires socio-éducatifs ont suivi une formation qualifiante intitulée « surveillant de nuit » ainsi qu'une formation en vue d'une action pour les résidents sur les méfaits du tabac.

Les travailleurs sociaux ont également suivi la formation sur le tabac ainsi qu'une formation sur les addictions alcool et drogues.

Un Travailleur social a obtenu son diplôme de « Conseillère en Economie Sociale et Familiale ».

2. Activité de l'année 2008 :

L'année 2007 fut riche en événements pour une meilleure prise en charge des accueillis dans le centre d'hébergement Pyrénées La Poste.

2.1. Evénements et faits marquants de l'année :

L'année écoulée a été marquée pour la stabilisation de l'équipe notamment la pérennisation des contrats précaires. Ceci afin d'obtenir une continuité dans les emplois et leur mission.

Depuis juin 2007 le centre est sur un fonctionnement nommé « centre de stabilisation » ouvert 24H/24 avec une équipe pédagogique pérenne sur le site.

Le fonctionnement en centre de stabilisation avec des chambres individuelles a permis de rendre l'accueil plus humain.

La création d'un pôle d'animation de la structure vu le jour en juillet 2008. Il y a eu des événements en matière d'actions culturelles à l'intérieur et à l'extérieur de la structure. Sorties de groupe en semaine de rupture dans une ferme écologique, places diverses de spectacle en partenariat avec d'autres Associations.

2.2.1. Récapitulatif des séjours :

Le centre ayant fonctionné avec un taux de remplissage de 100%. Nous n'avons pas pu répondre à toutes les sollicitations individuelles ou institutionnelles. Ceci valide le constat du manque de place sur le dispositif parisien.

Le centre Pyrénées La Poste a accueilli pour l'année 2008, **92 personnes pour 18 250 nuitées.**

2.2.2. Durée de séjour :

La durée des séjours est en moyenne de 5,5 mois pour l'année 2008. Il y a des séjours plus « long » qui s'expliquent par la complexité des situations sociales de nos « clients »

2.2.3. Caractéristiques des publics et origines des demandes :

Le centre a accueilli un public en emploi et pour la majeure partie des hébergés avec une assez bonne autonomie sociale (Le manque de logement fait qu'un tiers des personnes se retrouvent dans ce centre). Les demandes d'admissions proviennent de diverses structures, centres d'hébergement, E.S.I, mission locale, PSA. Le public est assez homogène en terme de provenance.

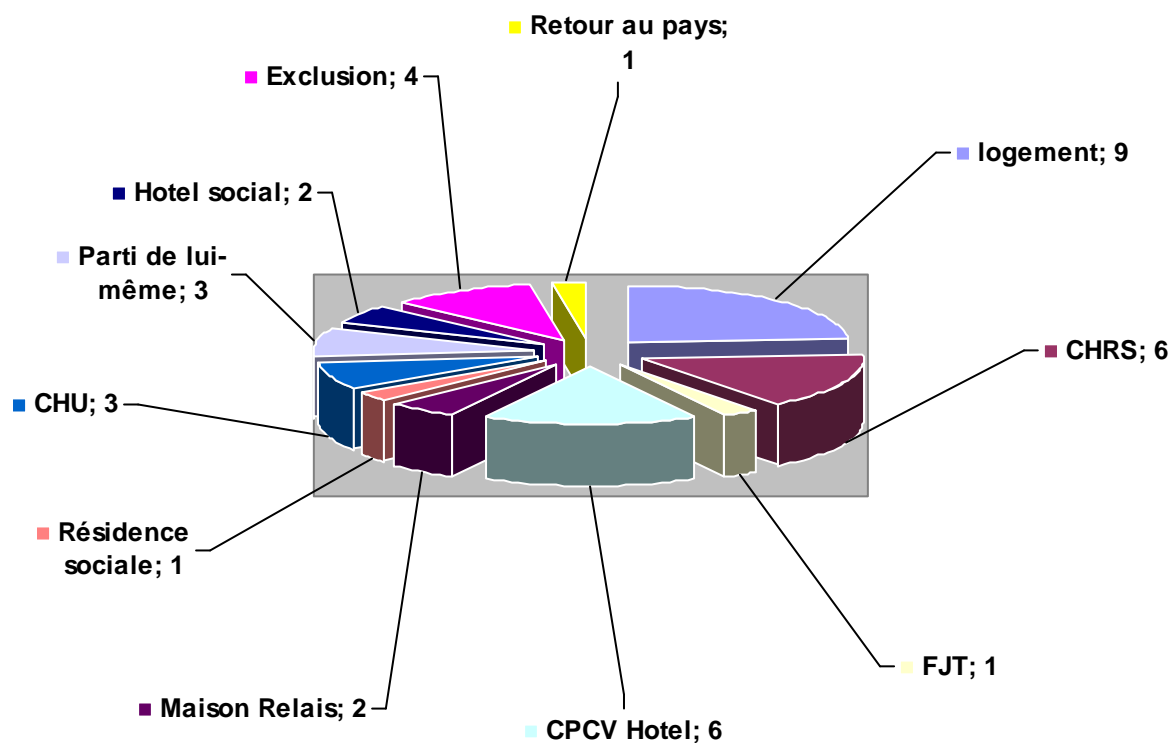
3. La réalisation de la mission :

3.1. Expression des personnes accueillies :

Un conseil de vie sociale se tient tous les trois mois au centre Pyrénées – La Poste. Il y a en moyenne plus de la moitié des hébergés du centre qui y participe.

3.2. Résultats en matière de logement et autres orientations :

Pour l'année 2008, il y a eu 9 sorties en logement. Quatre résidents obtenus un logement de droit commun, une colocation, un ADOMA, trois autres sont repartis dans leur foyer familial (personnes qui avaient quitté leur logement suite à une séparation avec leur concubine). D'autres orientations sont visibles dans le graphique ci-dessous :



Soit au total pour l'année 2008 un total de 38 sorties dont une part majoritaire sur les typologies vers le logement.

3.3. Les actions de l'année 2007 :

La consolidation de la mise en place de relais identificateurs d'animations culturelles à l'intérieur de la structure afin de favoriser l'accès aux pratiques culturelles notamment un auxiliaire socio éducatif référent en lien avec un travailleur social référent.

Un questionnaire anonyme réalisé au mois de septembre 2008 pour savoir en termes d'actions culturelles souhaitées auprès de 42 personnes du centre révèle l'utilité d'un cyber-espace ; des places de cinéma (film récent), une salle de sports des billets pour des spectacles tels que les concerts ou les matchs de football.

Nous avons amorcé une action de lutte contre le tabagisme en coopération avec l'Office français de prévention contre le Tabagisme (OFT) qui se réalisera complètement en 2009.

Nous avons clarifié le règlement de fonctionnement du centre avec les droits et les obligations des usagers (Ceci dans le respect des lois en vigueur). Nous avons également élaboré un projet d'établissement plus fluide.

Toujours dans l'optique d'une amélioration des prestations proposées aux usagers du centre nous avons fait 5 mois d'analyse des pratiques (avec des études de cas, la place et le rôle de chaque professionnel)

Nous avons remanié les outils de travail des auxiliaires sociaux éducatifs ainsi que des travailleurs sociaux de la structure.

La mise en place d'actions culturelles accessible et compréhensible par toutes et tous ont été un bénéfice pour la vie sociale de la structure mais également pour l'insertion sociale des usagers.

Nous avons renouvelé les 50 chambres avec du mobilier neuf : lit, table de chevet, bureau, chaise pour chacune d'entre elle.

3.3.1. La participation des usagers et les actions collectives :

Au travers des actions culturelles du centre les résidents se sont appropriés les locaux et se sont impliqués dans la vie du centre.

Au mois de mai les résidents ont organisé seuls une fête pour l'ensemble des résidents ainsi que les voisins qui étaient invités. Ils ont réalisé une fête similaire au mois d'octobre.

Ils ont organisé également un tournoi de poker où 17 personnes ont participé. Il y a eu également beaucoup d'entraide entre les résidents du centre (traduction pour certains, aide à la rédaction pour d'autre etc...)

Lorsqu'il y a des problèmes ou des tensions se sont bien souvent les résidents qui régulent eux même les situations conflictuelles. Ils sollicitent l'équipe si la situation leur échappe.

3.3.2 Les suivis individuels :

Chaque personne accueillie dans le centre a bénéficié d'un suivi personnalisé. A l'écoute des demandes toute l'équipe s'est efforcée de répondre au mieux aux diverses demandes de tous les résidents du centre.

Voici les informations générales des hébergés actuels :

- + Nous avons 22 personnes inscrites sur les listes de demandeur de logement.
- + 10 femmes
- + 40 hommes
- + 7 personnes non régularisées
- + 15 personnes au RMI
- + 1 étudiant
- + 5 allocations chômage
- + 3 bénéficiaires de l'AAH
- + 1 personne bénéficiaire des allocations de retraite (La Poste)
- + 21 personnes perçoivent un salaire (CDD ; CDI ; Intérimaire)
- + 7 personnes sont sans ressources

3.4. Les partenariats :

Nous avons entamé la réalisation de partenariat avec l'ANPAA 751 dont la mission est la lutte contre l'alcoologie ainsi qu'avec l'OFT2 qui lutte contre le tabagisme, une mission locale, la PSA Belleville, Culture du cœur.

3.4.1 Les partenariats au sein du mouvement ou de l'association :

Nous avons fonctionné avec la majeure partie des services de l'association, service emploi, RMI, maraude, accueil de jour, ALT, CHRS, centre de stabilisation.... Diverses orientations de part et d'autre ont ainsi pu être réalisées.

3.4.2 Les partenariats avec les autres associations :

Divers partenariats sont actuellement en négociation en vue de l'année 2009 avec l'ANPAA75, l'OFT.

Nous avons également un partenariat avec l'association Culture du Cœur depuis 2006. Cette association propose diverses sorties culturelles aux résidents du centre.

Un partenariat de collaboration en « bonne intelligence » s'est instauré avec la PSA Belleville (notamment pour qu'il n'y ai pas de doublon dans l'accompagnement social de l'usager durant son séjour dans la structure)

3.4.3. Les partenariats avec les pouvoirs publics :

Notre partenaire privilégié est la DASS 75 qui finance le quasi totalité du centre.

¹ A.N.P.A.A – Association Nationale de Prévention en alcoologie et Addictologie.

² O.F.T – Office français de prévention contre le Tabagisme.

3.5. Les difficultés rencontrées :

Trois difficultés ont été constatées dans le courant de l'année 2007, un relevé de statistiques performant à mettre en place, le suivi individuel des accueillis et une certaine opacité sur le fonctionnement de chaque poste professionnel.

Concernant le suivi individuel des usagers nous avons mis en place une série d'outils pédagogiques en prévision de l'année 2009 afin d'améliorer la qualité du suivi des résidents.

4. Les perspectives pour l'année 2008 :

La perspective principale pour l'année à venir est la consolidation du fonctionnement des professionnels ainsi qu'une rallonge du bail qui nous lie au propriétaire des locaux.

4.1. Les projets :

Les projets pour l'année 2008 sont :

Une consolidation des relations avec nos partenaires et la création de nouveaux accords avec d'autres partenaires notamment en terme de santé (physique et psychologique).

Une amélioration des pratiques professionnelles des intervenants de la structure afin d'améliorer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement de nos résidents dans leur parcours.

Une amélioration de la qualité de nos locaux afin qu'une prise en charge se réalise dans de meilleures conditions.

4.2. Les difficultés probables :

La difficulté majeure sera sûrement l'amélioration de nos locaux qui dépend des budgets que nous pourrions dégager pour cette action.

Nous essaierons avec l'ensemble des services de l'association concernés de trouver des solutions afin de traiter au mieux la qualité de l'accueil pour la structure et ses résidents.

La reconduite du bail pour une durée plus pérenne.