

CAUP

Centre d'Accueil d'Urgence Permanent

Bilan d'activité 2025

SIÈGE SOCIAL
Association Le Lien
2 rue Lataste - 33500 Libourne
Tél. 05 57 51 19 25

Mail : contact@assolelien.fr
Site internet : <https://assolelien.fr/>
SIRET : 352 096 549 000 22

INTRODUCTION

Le Centre d'Accueil d'Urgence est ouvert 365 jours par an, 24h/24. Il a pour vocation d'être un lieu d'hébergement sécurisant et répondant aux besoins primaires des personnes (dormir, se laver, se nourrir, ...). Les personnes sont orientées par le SIAO urgence/115. Elles bénéficient d'un accompagnement social adapté autour de leur Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA).

Capacité d'accueil :

15 places de **stabilisation** et 5 places d'**urgence/mise à l'abri** soit **20 places**.

Le taux d'occupation sur l'année est de 99 %.

Des agents d'accueil et deux éducatrices sont en charge de l'accueil et de l'accompagnement des personnes orientées. Des agents d'entretien veillent au bon fonctionnement et à la propreté des lieux. Des veilleurs de nuit garantissent les conditions de repos des hébergés. Une psychologue intervient auprès des personnes orientées dans le cadre de la convention « éviction du domicile des auteur.es de violences intrafamiliales » signée avec la justice.



Nombre de nuitées réalisées : **7222**

Taux d'occupation : **99 %**

Nombre de personnes différentes hébergées : **191**



LES DISPOSITIFS

Les bénéficiaires

- « *Toute personne sans abri, en situation de détresse.* » - article L.345-2-2 Code de l'action sociale et des familles.
- A partir de 18 ans.
- Accueil possible des personnes en placement à l'extérieur.

L'admission en urgence/mise à l'abri

- Orientation via le **115** (numéro gratuit)
- Durée de séjour de 1 à 15 jours renouvelable par le 115.
- Orientation possible par la **Justice** (SPIP, Procureur...) dans le cadre d'une peine aménagée ou pour l'accueil d'un auteur de violence, et par les **partenaires locaux** pour 1 nuit.

L'admission en stabilisation

- Feuille de liaison envoyée par le SIAO urgence
- Contrat de séjour de 3 mois renouvelable sous certaines conditions.

Les missions et prestations

- Mettre à l'abri ,
- Accueillir à toute heure,
- Répondre aux besoins fondamentaux (hébergement, repos, hygiène, alimentation, sécurité),
- Accompagner quotidiennement la personne à se mobiliser dans la réalisation de ses démarches,
- Favoriser l'accès aux droits, aux soins, en partenariat avec le référent social,
- Orienter vers le logement de droit commun ou d'autres dispositifs (hébergement d'urgence, d'insertion, logement accompagné...).
- Ouverture 24h / 24h.
- Repas (en semaine : petit déjeuner, dîner + déjeuner le week-end et jours fériés).
- Hébergement en chambre double.
- Machine à laver, sèche-linge.
- Douches et fourniture de produits d'hygiène corporelle, serviettes si besoin.
- Espace de vie collective (télévision, livres, jeux, ateliers...).
- Orientation vers les partenaires (vêtements, soin, mobilier...).

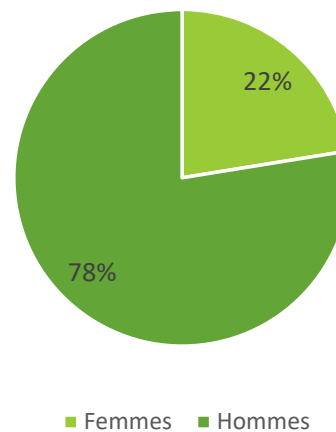
Participation à l'hébergement demandée : 20 % des ressources pour les places de stabilisation

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale *Stabilisation*

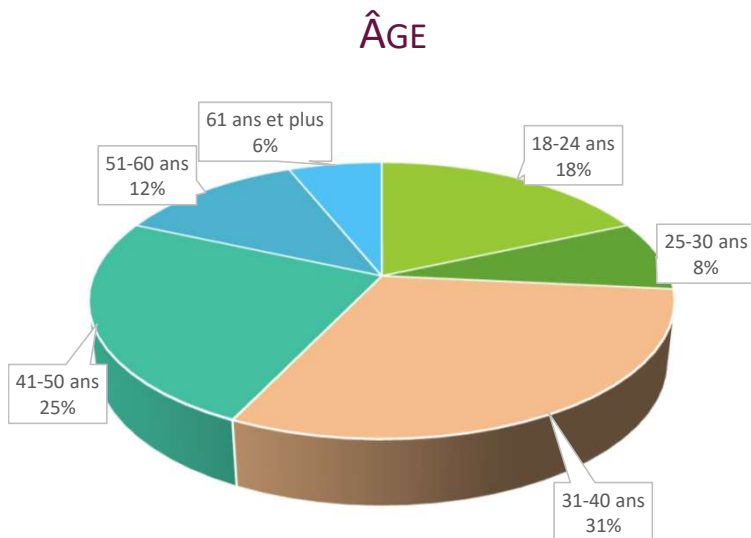
Stabilisation – 15 places

- **49 personnes différentes** hébergées en 2025.
- 11 femmes et 38 hommes
- La moyenne des durées de séjour est de 182 jours soit 6 mois
- Nuitées réalisées : 5391 (98,5 % de taux d'occupation).

Répartition Femmes - Hommes



Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale *Stabilisation*



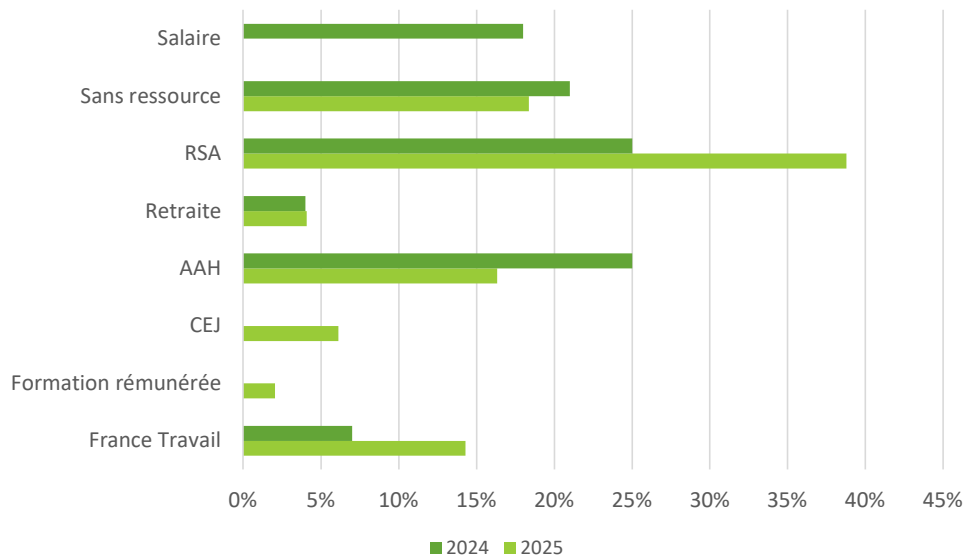
- Cette année, 43 % des personnes hébergées ont plus de 40 ans (contre 60 % l'an dernier). La part des plus de 40 ans reste donc importante, mais elle diminue nettement.
- L'hébergement de stabilisation concerne toujours une population confrontée à des parcours de vie marqués par des ruptures sociales, professionnelles ou familiales, mais on observe un rajeunissement relatif du public accueilli.
- Une répartition plus équilibrée entre les classes d'âge. Les 31-40 ans représentent désormais 31 % des personnes hébergées, constituant le groupe le plus important. Les 18-24 ans (18 %) et les 25-30 ans (8 %) totalisent 26 % du public, ce qui montre que la précarité touche aussi de manière significative les jeunes adultes.
- La tranche des 41-50 ans (24 %) demeure fortement représentée, tandis que les 51-60 ans (12 %) et les 61 ans et plus (6 %) restent présents mais dans des proportions plus limitées.

Moyenne d'âge : 38 ans. Le plus jeune hébergé : 19 ans, le plus âgé : 75 ans.

Si l'hébergement de stabilisation reste marqué par une part importante de personnes de plus de 40 ans, il s'ouvre davantage à un public plus jeune. Cette évolution peut traduire soit une aggravation des situations de précarité chez les jeunes adultes, soit une adaptation des dispositifs d'accueil à des profils plus variés.

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Stabilisation

RESSOURCES



Le graphique montre une évolution importante de la répartition des ressources entre 2024 et 2025. On observe surtout :

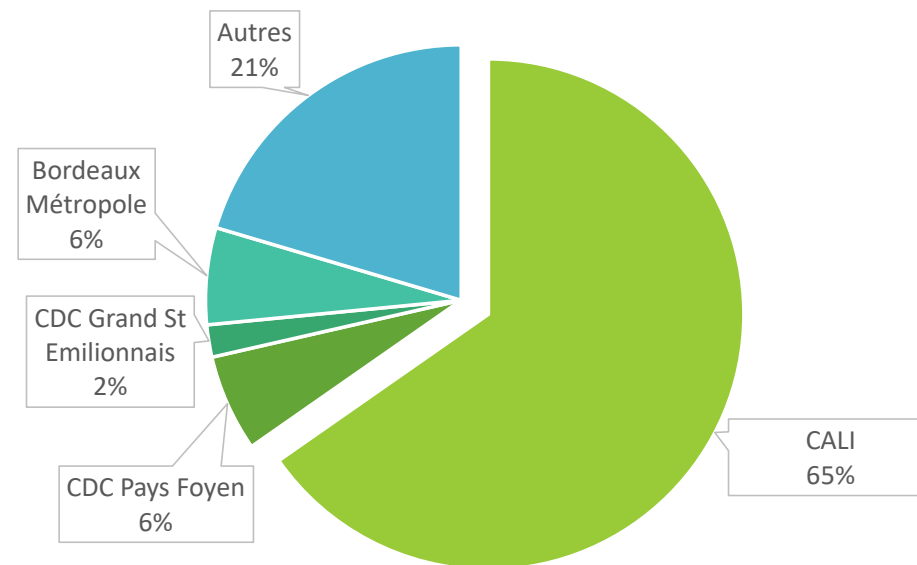
- Une forte hausse du Revenu de Solidarité Active (RSA)
- Une baisse de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH)
- Une légère baisse des personnes sans ressources
- Une augmentation des ressources en lien avec l'insertion professionnelle (France Travail, Contrat d'Engagement Jeune (CEJ))

Ces éléments mettent en lumière une hausse de la dépendance aux aides sociales, notamment le RSA.

Un accompagnement vers l'insertion professionnelle est proposé. Chaque personne accompagnée peut rencontrer la Conseillère en Insertion Professionnelle (CIP).

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale *Stabilisation*

TERRITOIRE D'ORIGINE



65 % des situations sont originaires de la Communauté d'Agglomération du Libournais (CALI).

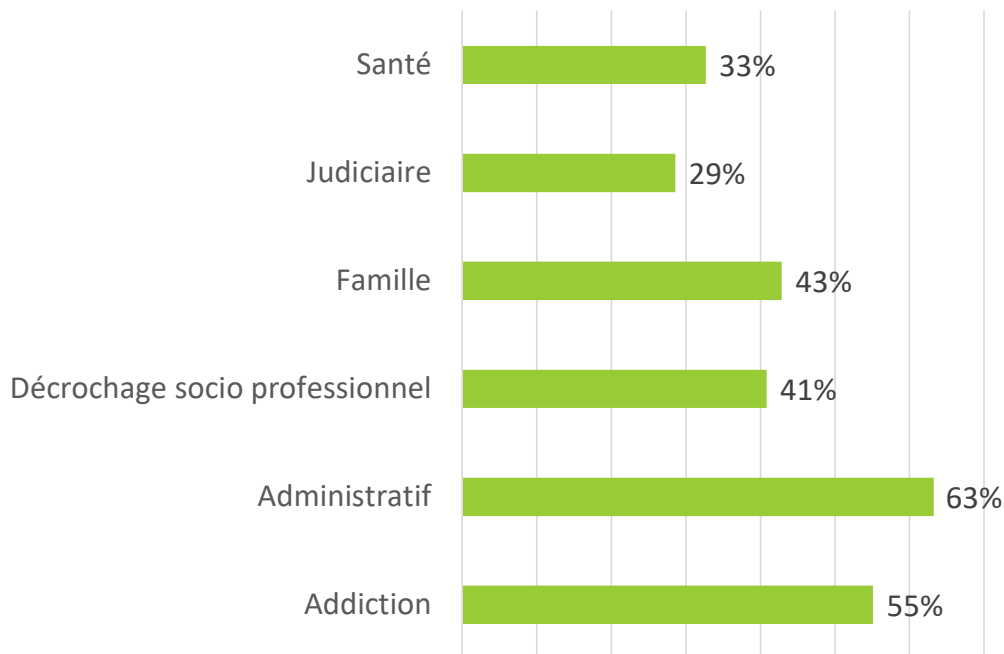
La **Communauté de Communes (CDC) du Pays Foyen** et **Bordeaux Métropole** représentent chacune **6 % du public**, ce qui indique une présence plus limitée mais néanmoins significative de personnes issues de ces secteurs.

La **CDC Grand Saint-Émilionnais** est très peu représentée avec seulement **2 %**,

La catégorie « **Autres** » **représente 20 %**, soit une part relativement importante. Cela signifie qu'une proportion non négligeable des personnes provient de territoires plus éloignés (hors Gironde).

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Stabilisation

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES



Le public hébergé en stabilisation est confronté à de multiples difficultés, souvent cumulatives :

- **Des situations administratives complexes** freinant l'accès aux droits : L'absence de documents d'identité, de compte bancaire ou de domiciliation prive de nombreuses personnes de l'accès aux droits fondamentaux (prestations sociales, logement, emploi). Sans ces éléments, il leur est difficile de régulariser leur situation et d'entamer un parcours d'insertion.
- **Un suivi judiciaire** : Certains ont connu des périodes d'incarcération et restent sous suivi judiciaire.
- **Des conduites addictives** entravant l'accompagnement : L'addiction, constitue un obstacle majeur à la stabilisation des personnes. Sans engagement dans un parcours de soins, leur situation se détériore, rendant plus difficile leur insertion sociale et professionnelle.
- **Des troubles de santé** : Ils peuvent souffrir de pathologies somatiques ou psychiatriques nécessitant une prise en charge adaptée.
- **Le manque de soutien familial** fragilise encore davantage ces personnes, qui se retrouvent sans réseau d'entraide. Cette absence de repères affecte leur capacité à se projeter dans un parcours d'insertion durable.
- **Un faible niveau de qualification** : Le manque de formation complique l'accès à l'emploi et à l'autonomie.

Ces différentes difficultés rendent leur insertion sociale et professionnelle particulièrement complexe, nécessitant un accompagnement global et personnalisé.

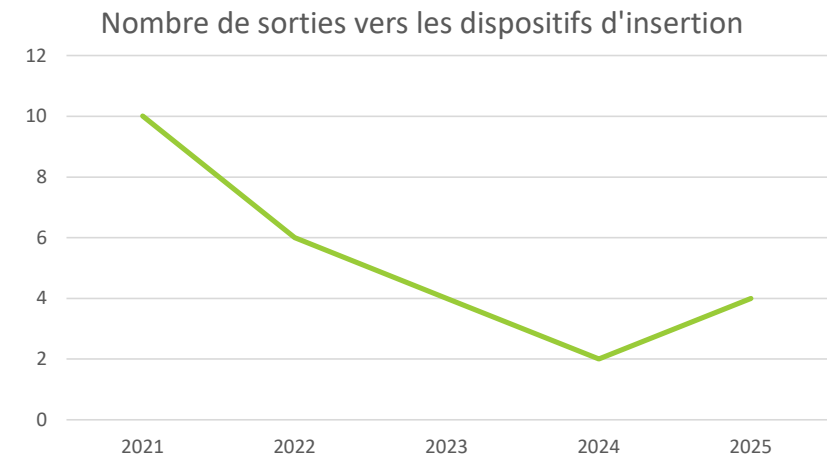
Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale *Stabilisation*

LES SORTIES

34 personnes sont sorties

- 4 sorties vers un dispositif d'insertion :
 - 1 en CHRS insertion
 - 1 en logement temporaire
 - 2 en sous location
- 3 décès
- 3 accès au logement autonome
- 3 en détention
- 12 départs volontaires (habitat précaire, famille, ...)
- 2 non-renouvellements de contrat pour non-adhésion,
- 7 exclusions (violences ou comportements inadaptés répétitifs)

- **La durée moyenne des séjours des personnes sorties** : 6,5 mois
 - **La durée moyenne des séjours des personnes sorties avec une solution positive** : 15 mois
- Les personnes restent longtemps sans perspectives de sortie, cela favorise les **tensions internes** et les **départs volontaires**.



Le nombre de sorties vers les dispositifs d'insertion a chuté de manière significative entre 2021 et 2024 :

- 2021 : 10 orientations
- 2022 : 6 orientations (-40 % par rapport à 2021)
- 2023 : 4 orientations (-33 % par rapport à 2022, -60 % par rapport à 2021)
- 2024 : 2 orientations

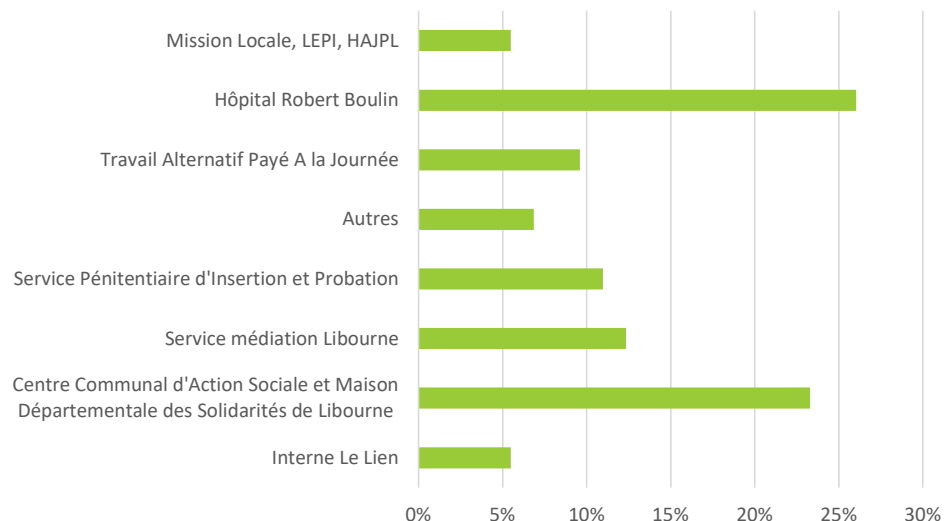
En 2025, 4 orientations ont été faites.

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Urgence

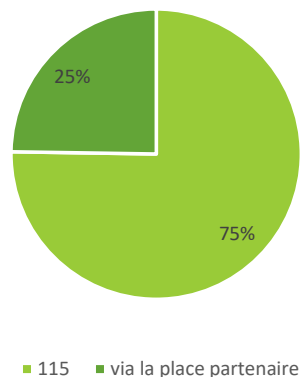
Taux d'occupation : 100 % (1831 nuitées)

142 personnes différentes hébergées dans l'année (27 femmes, 115 hommes)
dont 12 connues des années précédentes.

Les partenaires orienteurs



Orientations



Les partenaires locaux peuvent nous orienter des personnes en direct sur la place partenaire pour une nuit et une fois.

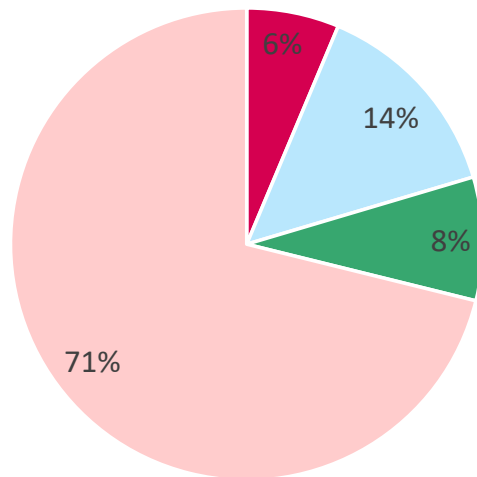
Nous accueillons également à toute heure de la nuit les personnes accompagnées par la Gendarmerie ou la Police Municipale.

En 2025, 10 personnes ont bénéficié d'un hébergement en sureffectif grâce aux Forces de l'ordre du territoire.

295 orientations au CAUP : 73 via la place partenaire (PP) et 222 par le 115

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Urgence

MOTIFS DE LA DEMANDE

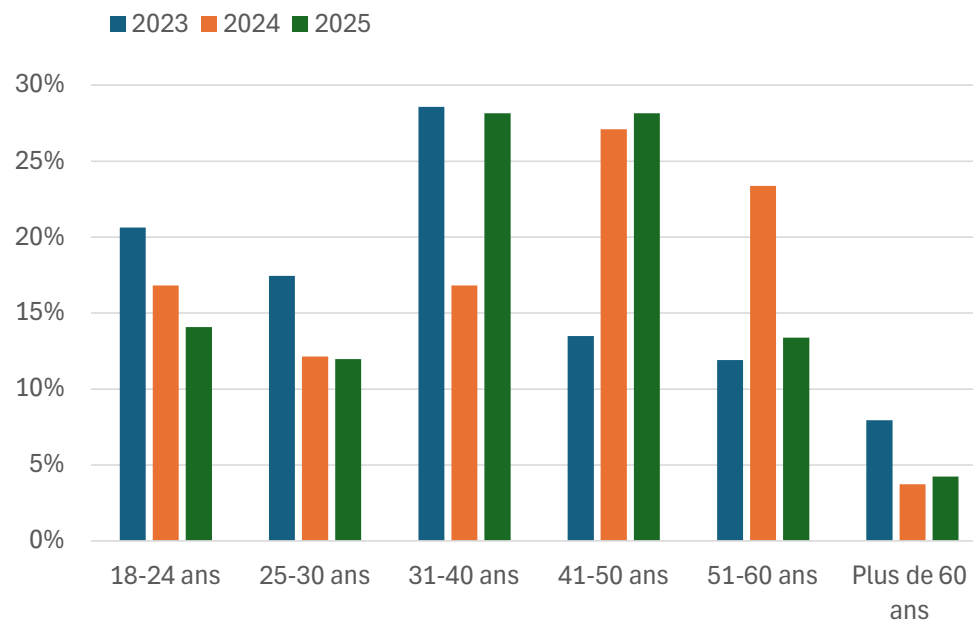


- Eviction du domicile- sorties de détention
- Sorties hospitalisation
- Rupture familiale, conjugale
- Rue, squat

*La grande majorité des personnes accueillies déclare vivre en squat ou dans la rue.
*Les sorties d'hospitalisation (14%) peuvent laisser supposer un manque de relais ou d'accompagnement après les soins.

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Urgence

ÂGE



Le plus jeune hébergé a 19 ans et le plus âgé 74 ans. 2 personnes de plus de 70 ans ont bénéficié d'un hébergement d'urgence au CAUP et 4 de 65 ans et plus.

*56 % des personnes ont entre 31 et 50 ans.

*26 % 18-30 ans.

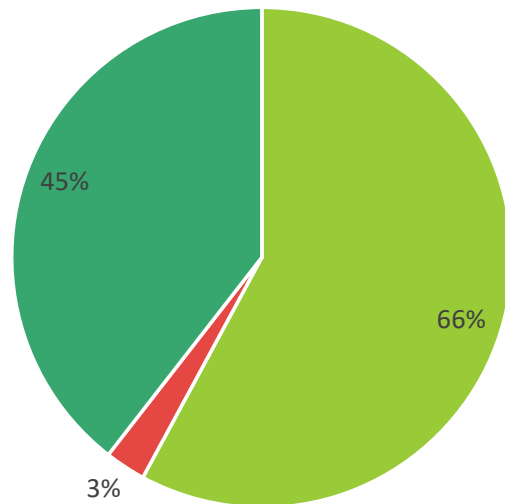
Baisse de l'accueil des jeunes (18-30 ans) entre 2023 et 2025

Hausse importante des 41-50 ans, qui deviennent la tranche la plus représentée en 2025

Le graphique montre une transition vers une population plus âgée, avec une présence croissante des 40-50 ans, tandis que l'accueil des moins de 30 ans diminue.

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Urgence

NATIONALITÉS

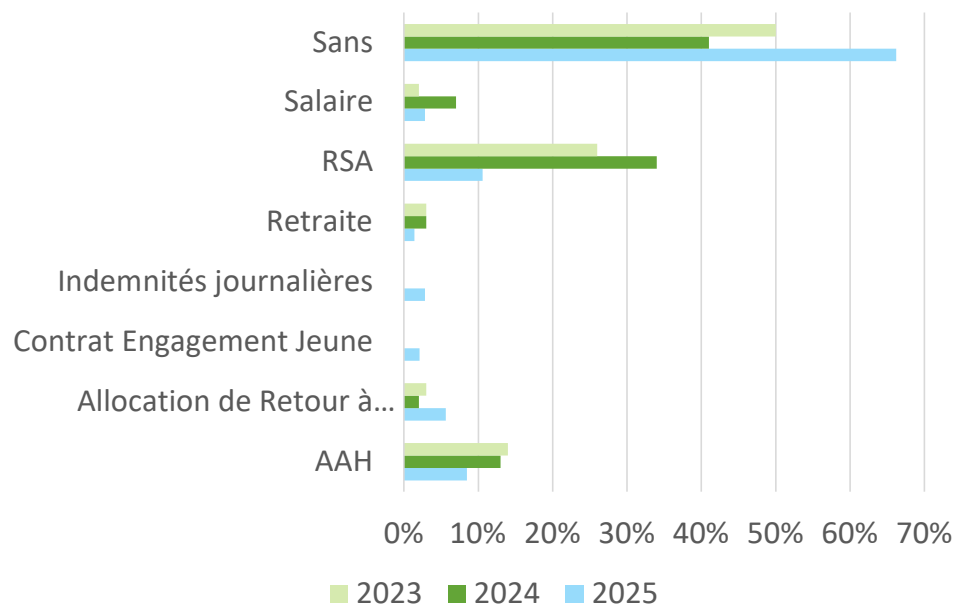


■ Français ■ Union Européenne ■ Hors Union Européenne

La majorité des personnes orientée est française. Une part importante des hébergés provient de pays hors de l'Union Européenne, parfois en situation non régulière sur le territoire, cela est probablement lié aux travaux dans les vignes. Elles ne peuvent pas bénéficier de place en insertion. Seule la mise à l'abri via le 115 est possible.

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Urgence

RESSOURCES



La part des personnes sans ressources est majoritaire en 2025, comme chaque année. Sont concernés les jeunes de moins de 25 ans et les personnes à droit incomplet.

Très peu de personnes disposent d'un salaire. Une proportion significative des personnes hébergées perçoit le RSA. En 2025, cette proportion est plus faible que les années précédentes.

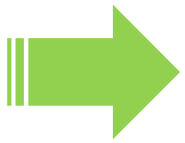
Le nombre de bénéficiaires de l'AAH diminue.

La majorité des personnes hébergées reste sans ressources ou dépend fortement des aides sociales (RSA et AAH).

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale *Urgence*

LES SORTIES

16 personnes sont sorties avec des solutions « positives » :



- 13 en stabilisation au CAUP
- 1 en Dispositif d'Urgence Pérenne (DUP) à Bordeaux
- 1 en Lit Halte Soins Santé (LHSS)
- 1 chez un tiers

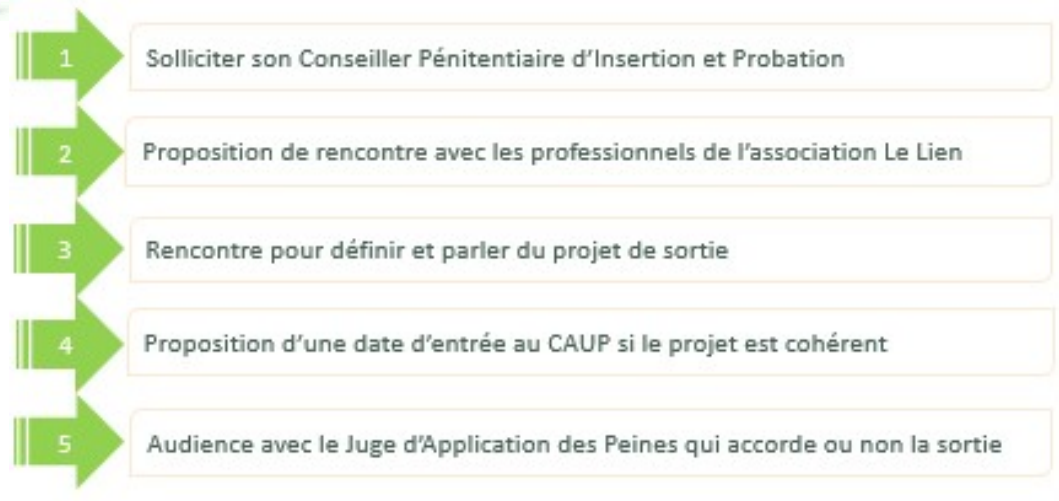
Les autres personnes sortent sans solution durable. Elles sollicitent parfois le 115 pour bénéficier d'une nouvelle orientation pour 15 nuits. 59 personnes ont été orientées à plusieurs reprises sur les places urgence.

L'ACCUEIL DES PERSONNES EN PLACEMENT À L'EXTÉRIEUR

Le placement à l'extérieur (PE) est un aménagement de peine sous écrou, comme la semi-liberté et le placement sous surveillance électronique, qui permet à une personne condamnée de bénéficier d'un régime particulier de détention l'autorisant à quitter l'établissement pénitentiaire afin d'exercer une activité professionnelle, de suivre un enseignement, une formation professionnelle, de rechercher un emploi, de participer de manière essentielle à sa vie de famille, de subir un traitement médical ou de s'investir dans tout autre projet d'insertion ou de réinsertion de nature à prévenir les risques de récidive.



Comment faire ?



L'ACCUEIL DES PERSONNES EN PLACEMENT À L'EXTÉRIEUR

- **6 hommes hébergés** en 2025
- **Moyenne d'âge** : 36 ans (le plus jeune âgé de 26 ans et le plus âgé de 42 ans)
- **Nombre de nuitées réalisées** : 405
- **Durée moyenne d'hébergement des personnes sorties** : 3,4 mois
- **Ressources** : RSA pour les 6
- **5 sont sortis** :
 - * 3 sont partis en détention: 1 à la suite d'une arrestation pour un délit commis à l'extérieur de l'association, 2 pour non-respect du règlement de fonctionnement du CAUP qui a occasionné une fin de contrat donc une fin de PE,
 - * 1 est parti vivre en caravane,
 - * 1 est parti chez un ami.

Les personnes accueillies dans le cadre d'un PE peuvent rester hébergées au CAUP après leur peine si elles adhèrent à l'accompagnement proposé et si elles respectent le règlement de fonctionnement.

Au 31/12/2025, 1 homme était présent dans le cadre de cet aménagement de peine.

L'ACCUEIL DES AUTEURS DE VIOLENCES INTRA FAMILIALES

10 demandes reçues en 2025 :

*4 sont partis en détention,

*1 a trouvé une solution familiale,

*2 ne se sont pas présentées (pas de motif connu),

***3 hommes sont entrés** au Centre d'Accueil d'Urgence. Ils ont pu bénéficier d'un accompagnement social.

Ages des personnes entrées en 2025 (3) : de 20 à 49 ans, moyenne d'âge 45 ans.

Ressources : 1 bénéficiaire de l'AAH, 1 du RSA, 1 d'indemnités journalières.

Orientations : 1 personne a été orientée par le SPIP dans le cadre des enquêtes sociales, 1 par l'association du Prado (contrôle judiciaire), 1 par Vict'aid.

Motifs d'entrée : 1 à la suite de violences conjugales, 2 à la suite de violences intrafamiliales.

Sorties : Les 3 personnes sont sorties et sont retournées dans leur famille.

2 personnes orientées en 2023 & 2024 sont sorties en 2025 : 1 en logement autonome, l'autre avec un non-renouvellement de contrat pour non-adhésion à l'accompagnement.

Journées réalisées : 131 en pré sentenciel, 813 en post sentenciel soit au total 944 jours soit **103 % de taux d'occupation**.

Au total, **7 personnes ont pu être hébergées grâce à cette convention en 2025.**

2 hommes, arrivés les années précédentes **sont encore hébergés** par l'association Le Lien : 1 en logement temporaire, 1 en sous location.

Les personnes accueillies dans le cadre du dispositif d'« éviction et d'hébergement d'urgence des auteurs de violences intrafamiliales » rencontrent la psychologue et une éducatrice spécialisée.

L'ACCUEIL DES AUTEURS DE VIOLENCES INTRA FAMILIALES

Bilan de la psychologue :

Cette année 2025 a été marquée par une non-adhésion à un accompagnement psychologique pour les auteurs présents au sein du CAUP ou déjà suivis par l'Unité Médico-Psychologique Judiciaire (UMPJ) de Libourne.
Certains ont également quitté l'hébergement rapidement après leurs entrées.

Remarques et observations :

Le travail d'accompagnement se réalise toujours et uniquement par une prise en charge individuel, par des entretiens réguliers proposés avec comme supports des outils de travail spécifiques pour travailler les phénomènes de violence.

Un travail de collaboration avec les éducatrices du CAUP est aussi réalisé et nécessaire pour un accompagnement global de réhabilitation psychosociale.

Un travail avec des partenaires extérieurs est toujours à mener et indispensable, sur le versant du soin somatique, psychique et addictif, pour que des mouvements individuels soient possible pour chacun et perdurent dans le temps.

Nous continuons donc à travailler en collaboration avec les services de soins du secteur du Libournais comme l'UMPJ 33, Cap LIB, l'Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA), le Comité d'Etude et d'Information sur le Drogue (CEID), la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), les médecins traitants etc...

Un travail de partenariat actif avec le Centre de Prise en Charge des Auteurs (CPCA) de violences conjugales est toujours en œuvre avec la poursuite des groupes d'Intervision entre Psychologues ayant la même mission de l'accompagnement des Auteurs de Violences Conjugales.

LA PLACE PARTENAIRE

L'association Le Lien est autorisée à gérer en direct une place entre 9h et 17h, du lundi au vendredi, pour les accueils d'urgence de personnes vulnérables orientées par les partenaires locaux.

Cette place n'est mobilisable qu'en l'absence de place disponible via le 115, et une seule fois pour la même personne.

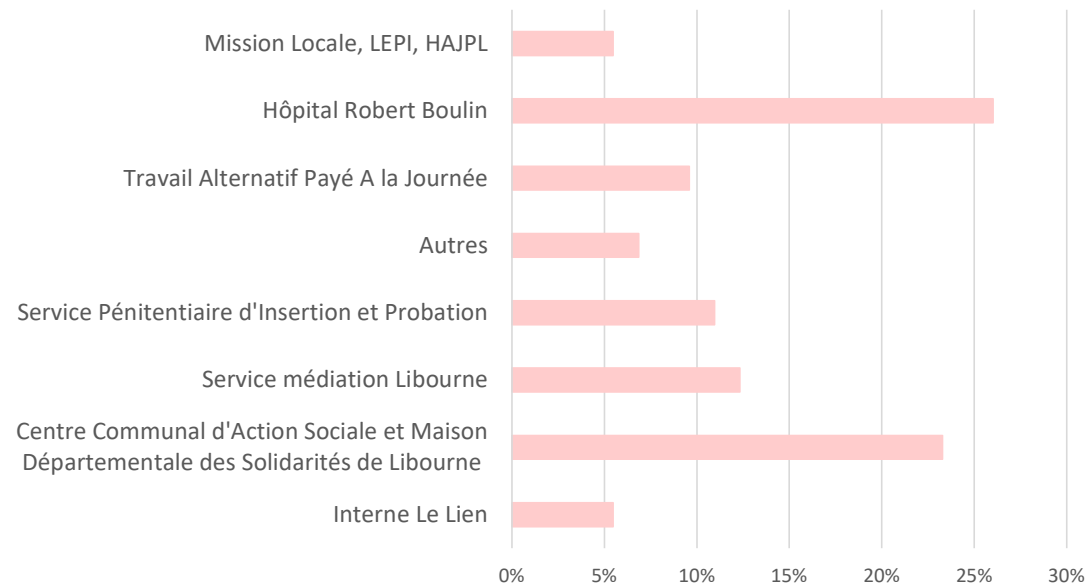
La mise à l'abri est d'une nuit en semaine, jusqu'à 3 nuits le week-end.

En 2025, **73 personnes** ont été orientées (77 en 2024, 74 en 2023, 60 en 2022) :

- * 19 de l'hôpital de Libourne
- * 24 des services de la mairie de Libourne (CCAS – service médiation)
- * 8 du SPIP10 de la mission locale – TAPAJ – Libournais Equipe Prévention Insertion
- HAJPL
- * 4 des services du Lien (Accueil de Jour, PAMELA, LHSS)
- * 2 des différentes MDS de Libourne
- * 1 CCAS de Guitres
- * 1 Ferme Merlet - CEID
- * 2 d'un mandataire judiciaire
- * 2 de Vict'Aid

13 femmes et 60 hommes.

Les partenaires orienteurs



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Toutes les personnes hébergées bénéficient d'un accompagnement social personnalisé assuré par les deux éducatrices spécialisées

Les démarches les plus fréquentes :

- Demander une domiciliation ;
- Refaire les papiers d'identité (souvent perdus ou volés) ;
- Ouvrir les droits à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) ;
- Ouvrir les droits au RSA ;
- Faire la déclaration de revenus au centre des impôts ;
- Constituer la demande de logement social, rechercher un logement dans le parc privé ;
- Effectuer la demande d'hébergement sur le logiciel SI SIAO ;
- Orienter vers le soin en lien avec l'Equipe Mobile Précarité Psychiatrie (EMPP), la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), l'Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA), les Lits Halte Soins Santé (LHSS) Mobiles ...

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



57 personnes accompagnées

726
entretiens réalisés



25 instructions de fiches SIAO	32 demandes de logement social
5 démarches autour du contingent prioritaire instruction	4 demandes de Carte Nationale d'Identité, titre de séjour
105 démarches autour de la santé	25 orientations au CCAS de Libourne pour la domiciliation
43 liens avec la justice	15 démarches autour du relogement
19 démarches auprès des impôts	59 démarches liées au traitement des dettes, au budget
19 contacts avec la Caisse des Allocations Familiales (CAF) ou la Mutualité Sociale Agricole (MSA)	2 démarches liées aux dossiers à la Maison Départementale pour les Personnes Handicapées (MDPH)
34 démarches liées à l'emploi	247 contacts téléphoniques ou rencontres avec les partenaires



LES PETITS PLUS DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'insertion socio professionnelle

La majorité des personnes orientées au CAUP avec une autorisation de travail sont rencontrées par la CIP.

27 personnes ont été accompagnées en 2025.

- * 3 personnes ont intégré une formation qualifiante : CAP petite enfance, employée commerciale, aide soignante.
- * 18 démarches liées à la rédaction des CV et rédaction de lettres de motivation
- * 7 démarches en lien avec la mobilité (cartes solidaires – plateforme mobilité - ...)
- * 8 orientations vers les dispositifs IAE : T2000, Isle et Dronne , la Ferme Deux Bouts et LibRT
- * 5 contrats insertion ont été signés
- * 19 démarches en lien avec l'inscription 0 France Travail : appel aux employeurs pour récupérer les attestations employeurs, inscriptions, actualisations, accompagnements aux RDV
- * 7 inscriptions dans des agences intérim qui aboutissent à des CDD (La poste, activités viticoles, bâtiment)
- * 4 stages réalisés en milieu professionnel (magasin Boulanger, Carrefour, Cocci market, cuisine collective de la ville de Libourne)
- * 1 orientation Mission Locale, 2 vers le PLIE

Au regard du public, les actions ont plus été tournées vers l'accès au droit commun et la mise à plat des besoins qu'une réelle insertion professionnelle avec un contrat à la clé. Il y a de très nombreuses absences aux RDV même lorsque ce sont les personnes elles mêmes qui sont à l'initiative du RDV. Il existe souvent aussi une adhésion de façade en raison de la confusion entre leur condition d'hébergement et leur présence aux RDV. Ils viennent pour « faire bien », par « obligation » parfois. Dès qu'ils sortent du RDV, pour la plupart rien ne se passe et ne se concrétise après.

LES TEMPS CONVIVIAUX

Pour répondre aux demandes des personnes hébergées, plusieurs actions collectives ont été organisées et animées avec les professionnels :

Brunch

Barbecue

Soirée Tartiflette

Soirée Halloween



LES COMMENTAIRES DE L'ÉQUIPE

Points forts :

Repas exceptionnels avec les résidents (tartiflette, gâteaux, brunch...), soirées jeux de société.

Temps **rencontres partenaires** lors de la préparation du nouveau projet d'établissement.

Cette année, un **travail de coordination** a été mené avec les **LHSS mobiles** pour plusieurs résidents nécessitant un accompagnement renforcé sur le volet santé. Leur intervention a permis d'assurer un suivi plus adapté, notamment à travers l'accompagnement physique aux rendez-vous médicaux, la mise en lien avec les partenaires de santé et la coordination des différentes prises en charge. Ce soutien a été déterminant pour favoriser l'accès aux soins des personnes accueillies, qui, sans cet accompagnement renforcé, auraient eu un accès très limité aux dispositifs de santé, notamment par manque de temps ou de professionnels disponibles lors des rendez-vous. Cette collaboration contribue ainsi à améliorer la continuité et la qualité du parcours de soins des résidents.

Sorties positives de plusieurs résidents (sortie en CHRS insertion, sous-location, ALT).

Diverses **formations** : Communication Non Violente (CNV), ...

Temps de **rencontres organisés par la Fédération des Acteurs de la Santé (FAS)** entre les CHRS de Nouvelle Aquitaine, groupe de travail avec le SIAO.

Temps avec les **personnes accompagnées** pour travailler sur le **règlement de fonctionnement** et sur les questionnaires de repérages des risques.

Relation de **confiance** avec les personnes accompagnées.

LES COMMENTAIRES DE L'ÉQUIPE

Accompagnement croissant de résidents présentant des troubles psychologiques ou un handicap psychique :

L'année 2025 a été marquée par l'accueil et l'accompagnement d'un nombre croissant de résidents présentant des troubles psychologiques ou un handicap psychique. Cette évolution des profils a eu un impact significatif sur les modalités d'accompagnement mises en œuvre au sein du dispositif.

En effet, ces situations nécessitent un accompagnement plus soutenu, à la fois plus cadrant et plus enveloppant, afin de sécuriser les parcours et de soutenir les personnes dans leur quotidien. Les difficultés liées aux troubles psychiques peuvent en effet altérer l'autonomie des résidents, notamment dans l'organisation de la vie quotidienne, la gestion administrative, le respect des rendez-vous ou encore l'inscription dans des démarches d'insertion.

Ces accompagnements impliquent un investissement renforcé de la part de l'équipe, tant en termes de disponibilité que d'adaptation des pratiques professionnelles. Il est régulièrement nécessaire de travailler sur la mise en place de repères structurants, la répétition des informations, ainsi qu'un soutien dans la gestion des émotions, de l'anxiété ou de situations de découragement.

Par ailleurs, ces situations demandent souvent une coordination plus étroite avec les partenaires du champ sanitaire et médico-social, afin de garantir une continuité dans le suivi des personnes et de favoriser l'accès aux soins ou aux dispositifs adaptés.

Retour de plusieurs résidents déjà accompagnés dans le passé :

Au cours de l'année 2025, l'équipe a également constaté le retour de plusieurs anciens résidents au sein du dispositif. Ces situations impliquent fréquemment la reprise d'accompagnements déjà engagés par le passé, notamment concernant les démarches administratives, l'accès aux droits ou encore l'insertion sociale et professionnelle.

Ces retours illustrent la fragilité des parcours de certaines personnes accompagnées, pour lesquelles la stabilisation reste difficile à maintenir dans la durée. Ils conduisent l'équipe à réévaluer les situations et à reprendre un travail autour des bases de l'accompagnement social, afin de tenter de consolider les acquis et de prévenir de nouvelles ruptures de parcours.

LES COMMENTAIRES DE L'ÉQUIPE

Pour les professionnels, ces retours répétés peuvent également générer une forme de fatigue et d'usure. Le fait de reprendre à plusieurs reprises les mêmes démarches et les mêmes axes de travail peut donner le sentiment de recommencer un accompagnement déjà réalisé, avec parfois une impression de stagnation dans les parcours. Cette situation peut être vécue comme démotivante pour l'équipe et interroger le sens de l'action éducative, notamment lorsque les efforts engagés ne semblent pas produire d'effets durables dans le temps. Cela souligne l'importance de soutenir les équipes dans ces accompagnements complexes et de réfléchir collectivement aux leviers permettant de mieux sécuriser les parcours des personnes accompagnées.

Place Canicule et grand froid :

L'année 2025 a été marquée par la mise en place, à plusieurs reprises au sein du CAUP, de places supplémentaires dans le cadre du plan grand froid et du plan canicule, en complément des dispositifs déjà mobilisés durant la trêve hivernale. Cette évolution a conduit l'équipe à adapter son organisation afin de répondre à une augmentation ponctuelle mais significative du nombre de personnes accueillies.

Ces périodes entraînent en effet un afflux plus important de personnes nécessitant une mise à l'abri rapide, ce qui implique des ajustements logistiques et organisationnels au sein de la structure. Il arrive ainsi que la salle de vie soit temporairement utilisée comme espace de couchage, avec l'installation de lits picots et de duvets.

Par ailleurs, l'augmentation du nombre de personnes accueillies nécessite également une adaptation concernant l'organisation des repas. Dans certains cas, afin de répondre rapidement aux besoins, des solutions de restauration simples, telles que des plats préparés, peuvent être proposées.

Si ces ajustements permettent d'assurer une mise à l'abri immédiate des personnes, ils illustrent également les limites matérielles de la structure face à ces afflux ponctuels. L'équipe est alors amenée à « pousser les murs » afin de maintenir un accueil et une présence auprès des personnes tout en poursuivant les accompagnements sociaux.

LES COMMENTAIRES DE L'ÉQUIPE

Pour les professionnels, ces périodes représentent également une charge de travail importante et génèrent une fatigue accrue. Elles soulèvent par ailleurs des questionnements éthiques autour de la bientraitance, du respect de l'intimité et des conditions d'accueil proposées. Si la priorité demeure de mettre les personnes à l'abri face aux risques climatiques, ces situations interrogent néanmoins les conditions dans lesquelles cette mise à l'abri est réalisée, notamment lorsque les espaces collectifs sont transformés en lieux de couchage et que les conditions d'accueil restent précaires.

Evaluation externe et impact sur le fonctionnement de l'équipe, sur les accompagnements

La préparation à l'évaluation externe a représenté un enjeu majeur cette année, tant par l'ampleur des attendus que par l'intensité du travail requis. L'annonce de cette échéance a entraîné une multiplication des temps de formation, de réunions et de mises à jour des procédures, mobilisant fortement l'équipe et réduisant nos disponibilités quotidiennes auprès des personnes accompagnées.

Cette charge supplémentaire a conduit à l'annulation répétée de nos réunions de service, pourtant essentielles au maintien d'une communication fluide, à la réflexion collective et à une organisation interne efficace. Ces contraintes ont généré et génèrent encore un stress notable au sein de l'équipe, lié à la fois à la pression des exigences réglementaires et à la crainte de ne pas disposer des ressources suffisantes pour répondre pleinement aux attentes de l'évaluation.

Dans le même temps, l'équipe continue à assurer l'accompagnement quotidien des résidents, ce qui a contribué à accroître la charge de travail et la tension ressentie par les professionnels. La préparation de cette échéance a ainsi mis en lumière la difficulté de concilier les exigences institutionnelles et administratives avec la continuité de l'accompagnement social.

Par ailleurs, l'équipe constate une sur sollicitation croissante de la part de certains résidents. Le manque d'autonomie observé chez une partie du public accueilli, ainsi que des situations de dépendance importantes envers les travailleurs sociaux, génèrent des attentes élevées à l'égard de l'équipe. Cette situation nécessite un investissement important des professionnels pour soutenir les personnes dans leur quotidien tout en travaillant progressivement à renforcer leur autonomie.

LES COMMENTAIRES DE L'ÉQUIPE

Positionnement de l'équipe éducative et circuits de communication

Au cours de l'année 2025, l'équipe a constaté une évolution dans la manière dont certains résidents formulent leurs demandes et leurs réclamations. En effet, plusieurs d'entre eux ont pris l'habitude de s'adresser directement à la direction pour exprimer leurs attentes ou leurs difficultés, sans passer au préalable par les travailleurs sociaux référents. Cette pratique a parfois conduit à un contournement des circuits habituels de communication et d'accompagnement, qui reposent sur une relation de proximité entre les résidents et l'équipe éducative. Elle a également pu engendrer, chez certains professionnels, un sentiment de remise en question de la légitimité de leur parole ou de leurs décisions auprès des personnes accompagnées.

Par ailleurs, ce fonctionnement peut complexifier la mise en œuvre de l'accompagnement, dans la mesure où certaines demandes ne sont pas suffisamment préparées ou travaillées en amont avec les professionnels référents.

De plus, des incohérences ont été relevées dans les discours des professionnels concernant le règlement, le fonctionnement, les interdictions et les droits, ce qui a pu générer des incompréhensions chez les résidents.

Ces constats soulignent la nécessité de réaffirmer les rôles de chacun au sein du service, ainsi que de clarifier les modalités de communication et de traitement des demandes, afin de garantir un accompagnement cohérent et une meilleure lisibilité pour les résidents.

Faits marquants

Le décès de trois personnes hébergées sur une période rapprochée a marqué fortement la vie du centre. Ces événements ont eu un impact émotionnel sur l'équipe, nécessitant soutien mutuel et temps d'échange pour maintenir la continuité de l'accompagnement.

Les personnes accompagnées ont également été affectées, exprimant tristesse, inquiétudes et besoin de réassurance.

LES COMMENTAIRES DE L'ÉQUIPE

Composition du collectif et gestion des chambres

Au cours de l'année 2025, la gestion des chambres a été rendue plus complexe en raison de la composition des individualités au sein du collectif des résidents. Plusieurs changements de chambres ont dû être effectués afin de tenter de maintenir un équilibre dans la répartition des personnes accueillies et de préserver des conditions de cohabitation adaptées.

Par ailleurs, la présence d'un nombre impair de résidentes a parfois conduit à bloquer certaines places, dans la mesure où les chambres sont majoritairement partagées et nécessitent une répartition cohérente entre les occupants. Cette configuration a pu limiter temporairement les possibilités d'accueil au sein de la structure.

Enfin, l'accueil d'une résidente nécessitant d'être seule en chambre a également complexifié l'organisation interne. Cette situation a nécessité des ajustements réguliers dans la gestion des chambres et a impliqué plusieurs réaménagements afin de concilier les besoins spécifiques de cette personne avec les contraintes d'occupation de la structure.

Ces différents éléments ont demandé une vigilance particulière de la part de l'équipe afin d'assurer une cohabitation la plus sereine possible, tout en optimisant l'utilisation des places disponibles.

Axes d'améliorations :

- Outils de communication
- Développer des partenariats avec les professionnels de santé notamment pour la prise en charge des personnes ayant des troubles psy
- Cohérence dans l'application du règlement de fonctionnement
- Réunions régulières

L'EXPRESSION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

2 CVS le 14/02/2025 – 05/06/2025

Lors du CVS du 05/06/2025, « *il est décidé de dresser un PV de carence pour le CVS, en raison du départ ou du désengagement des membres élus, le Conseil de Vie Sociale ne peut plus fonctionner dans des conditions conformes à ses missions ni assurer une représentation effective des personnes accompagnées. Cependant, nous maintenons l'organisation actuelle : enquête, réunion d'expression sur les services, ainsi que la réunion transversale. Seul changement, les participants à la réunion transversale seront des volontaires et non plus des élus.* »

1 rencontre personnes accompagnées – directrice le 20/11/2025

3 réunions de participation des personnes accompagnées ont eu lieu les 21/01/2025 – 24/04/2025 – 07/10/2025 au CAUP.

Sont conviés tous les résidents, les salariés présents au planning et deux membres du bureau de l'association. La réunion est animée par la directrice adjointe, un compte-rendu est établi avec un résident et affiché dans la salle commune du centre.

L'objectif de ces rencontres est de faire le point sur l'organisation et le fonctionnement du centre. C'est un moment d'échange qui est avant tout convivial et qui permet de se poser et réfléchir ensemble pour améliorer les conditions d'hébergement.

Participants :

- le 21/01/2025 : 8 personnes accompagnées, 1 membre du bureau, 3 salariées,
- le 24/04/2025 : 7 personnes accompagnées, 3 salariés
- Le 07/10/2025 : 9 personnes accompagnées, 2 membres du bureau, 3 professionnels

Les points abordés par les personnes accompagnées :

- ✓ Fonctionnement du centre : qualité des repas servis (peu diversifiés), vol dans le réfrigérateur des personnes accompagnées
- ✓ Logistique : problème de température de l'eau chaude, demande d'un accès WIFI
- ✓ Collectivité : demande d'organiser des sorties en groupe, des repas avec les salariés, un loto



L'EXPRESSION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Les points abordés par l'équipe :

- Règlement de fonctionnement : travail de relecture en groupe le week-end avec une éducatrice
- Définition de la violence
- Présentation de la charte des droits et libertés en Facile à Lire et à Comprendre (FALC)
- Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction

3 **enquêtes de satisfaction** communes au CHRS 80 places (Insertion-Stabilisation-Urgence) sur des sujets différents :

L'ACCOMPAGNEMENT - Résultats du questionnaire (janvier 25 en CHRS 80 places) : 29 réponses

Bientraitance (respect des choix et des besoins): 65,5%

Fonctionnement du CHRS : 93,1%

Droits et libertés: 55,2%

Invitation au groupe d'expression: 69%

Concertation liée au fonctionnement, règlement: 86,2%

Accompagnement aux démarches administratives: 62,1%

Accompagnement aux démarches de santé: 58,6%

Accès et maintien emploi/formation: 52%

Soutien à la parentalité: 58,3%

Relogement: 50%

Cadre de vie: 55,2%

Bâtiment/Résidence: 58,6%

Quartier: 55,2%

Activités: 48,3%

Vie citoyenne: 51,7%

Développement du pouvoir d'agir: 55,2%

Travail avec les partenaires: 69%

L'EXPRESSION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

DROIT ET LIBERTES - Résultats du questionnaire (avril 25 en CHRS 80 places) : 40 réponses

Respect des attentes: 92,5%

Explication/Compréhension des démarches : 95%

Informations liées à la personne de confiance: 80%

Information sur droit au départ volontaire du dispositif: 87,5%

Information sur la consultation du dossier: 85%

Libertés d'aller et venir : 90%

Respect de la vie privée: 95%

Respect de la confidentialité: 95%

Propreté du lieu de vie: 92,1%

Sentiment de sécurité: 89,5%

Prise en compte de vos réclamations: 91,9%

Respect des liens familiaux: 89,5%

Respect/considération: 85%

Acte de violence de la part d'une autre personne accompagnée: 26,3%

Liberté de religion: 94,4%

Respect de l'autorisation à l'image: 92,3%

Liberté de voir un médecin: 97,4%

L'ACCUEIL - Résultats du questionnaire (septembre 25 au CAUP): 14 réponses

Propreté: 4,4/5

Fonctionnalité: 4,4/5

Equipements: 4,1/5

Qualité de l'accueil: 4,5/5

Informations techniques: 3,8/5

Grâce à ces différentes rencontres et aux résultats des enquêtes de satisfaction, les conditions d'accueil s'améliorent au fil des années (achat d'un abris fumeur, d'un réfrigérateur pour les résidents, d'un chenil pour les chiens, commande de fruits chaque semaine pour améliorer les repas, ...). En 2026, une borne WIFI sera installée.

LA GESTION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



Les **plaintes et des réclamations** font partie intégrante des droits des personnes accompagnées et c'est une exigence de la Haute Autorité de Santé au travers des différents référentiels.

L'ESSMS doit organiser le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. Il communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.

20 plaintes traitées

- * 12 plaintes liées aux **problèmes relationnels** : respect la dignité, violence verbale, conflit
- * **Accueil, Admission, Administration** : 1 liée à un défaut d'information
- * **Prestation restauration** : 1 liée au goût insatisfaisant
- * **Acte de soin** : 1 liée à la non prise en compte de la demande de soin de la personne accompagnée
- * **Sécurité des personnes** : 1 liée à une morsure de chien
- * **Sécurité des biens** : 1 liée à la disparition d'un trousseau de clé, 3 liées à des vols (de nourriture dans le réfrigérateur + dans une chambre)

Les réponses apportées

- * Ecoute éducative de l'équipe en entretien individuel
- * Rappel aux professionnels du règlement de fonctionnement du CAUP : ne pas laisser les résidents entrer dans la cuisine et de noter le nom sur l'alimentaire, ne pas donner le trousseau de clés aux personnes accompagnées
- * Organisation d'une réunion avec les personnes accompagnées réservée aux choix des repas proposés par le prestataire (l'hôpital)
- * Médiation entre les résidents, vigilance à ne pas provoquer les autres
- * Prévention sur l'accès à la chambre aux autres personnes
- * Etude avec l'infirmière libérale de la possibilité de passer le midi pour faire des soins
- * Changement de chambre
- * Rappel aux personnes accompagnées du cadre et du règlement de fonctionnement par la directrice adjointe

LA GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES (EI)



27 déclarations d'Événements Indésirables en 2025 dont 3 qualifiées de **faits de maltraitance** :

- * **Accueil, Admission, Administration** : 1 liée à un défaut d'information aux personnes accompagnées, 1 sur l'organisation de l'accueil, 1 sur l'annulation régulière des réunions d'équipe
- * **Prestations hébergement** : 1 liée à la maintenance des locaux, 1 à un problème matériel, 4 sur la propreté des locaux
- * **Problèmes relationnels / sécurité des personnes** : 9 liées à des conflits, violences entre personnes accompagnées, 5 violences verbales sur salariées
- * **Sécurité des biens** : 1 disparition d'un trousseau de clés
- * **Sécurité des personnes** : 1 agression (morsure de chien devant le CAUP)

Actions correctives prises :

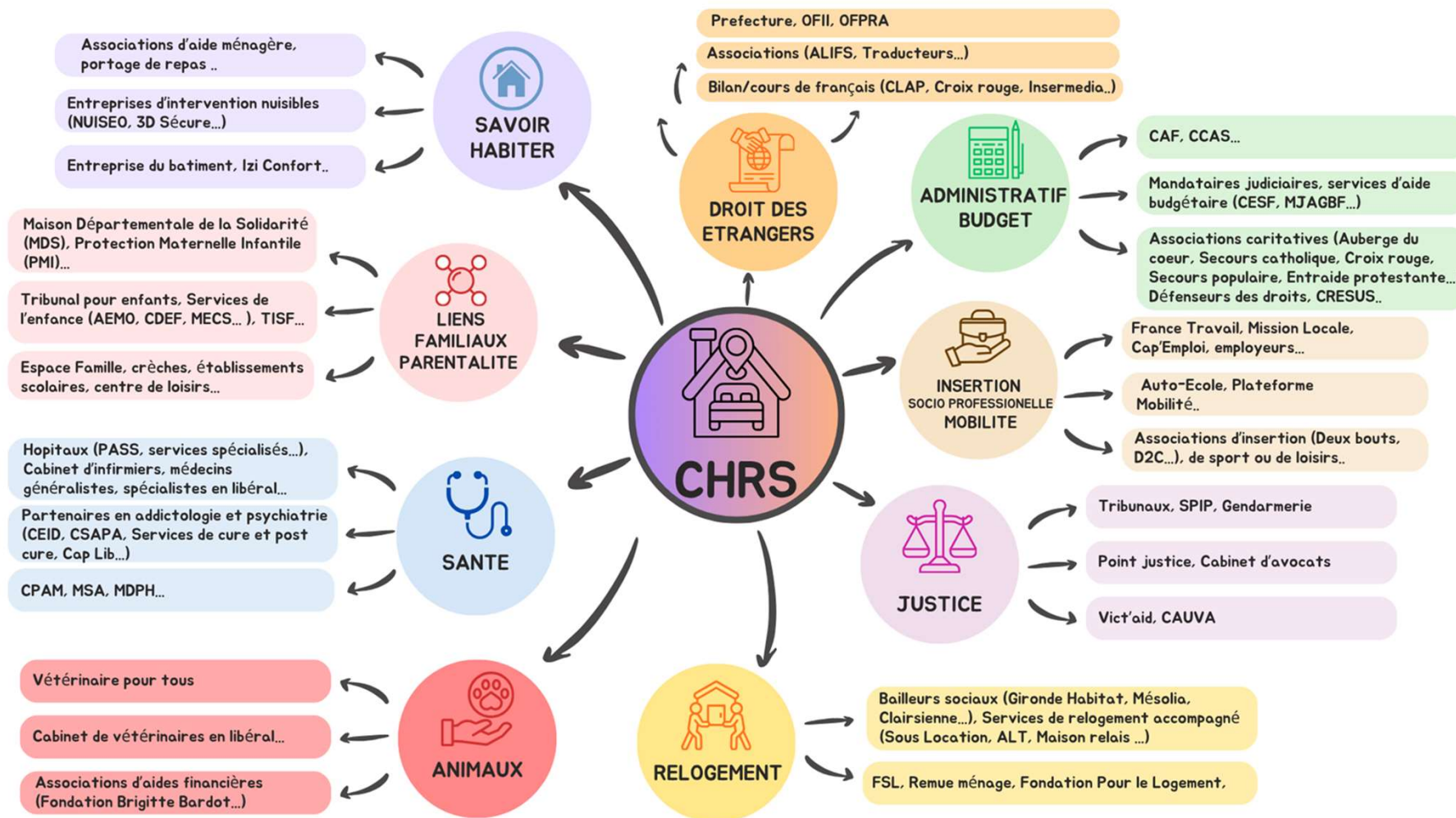
- * Organisation du travail : écriture d'un fonctionnement détaillé des missions et tâches au CAUP, modalité d'orientation vers la psychologue, planification d'autres temps de réunion dans le nouveau planning
- * Rappel des conduites à tenir lorsque les personnes sont agressives, alcoolisées
- * Sensibilisation en intra
- * Inscription des risques dans le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)

Un groupe de travail réunissant un membre de chaque équipe s'est réuni 2 fois dans l'année pour évoquer les événements indésirables déclarés.

3 faits de maltraitance en 2025

- *Échange extra professionnel d'un salarié avec une personne accompagnée : le salarié devait signer un CDI, il a été reçu et non reconduit => une clause a été ajoutée dans tous les contrats de travail.
- *Comportement inadapté d'une professionnelle : a été reçue par la directrice, explique que c'était de l'humour.
- *Un (e) résident (e) rapporte avoir été fouillé (e) à son arrivée, avoir été accueilli (e) avec un ton sec, et avoir reçu plusieurs réflexions perçues comme déplacées dans un questionnaire de satisfaction => un rappel en réunion d'équipe a été fait sur l'interdiction de la fouille et l'importance de l'accueil à chaque arrivée.

LE TRAVAIL PARTENARIAL



OBJECTIFS CPOM

S'ASSURER DE LA FLUIDITÉ DE LA STRUCTURE EN MAÎTRISANT LES DURÉES DE SÉJOUR

		Réalisés 2024	Objectifs 2025	Réalisés 2025
Réduction de l'accueil des personnes accueillies dont la durée de séjour excède 18 mois sans évaluation sociale active et demande de logement social	Pourcentage des personnes présentes au 31/12 dont la durée de séjour est supérieure à 3 mois	60%	20%	55%
	Sur le total des personnes présentes au 31/12 dont la durée de séjour est supérieure à 6 mois : *pourcentage de personnes à droits complets ayant déposé une demande de logement social	100 %	100%	100%
Réduire les séjours de très longue durée	Pourcentage des personnes présentes au 31/12 dont la durée de séjour est supérieure à 6 mois	40%	15%	25%

OBJECTIFS CPOM

AMÉLIORER LA GESTION ET OPTIMISER L'EMPLOI DES RESSOURCES

		Réalisés 2024	Objectifs 2025	Réalisés 2025
Mesurer l'effectivité de l'accueil dans les établissements	Nombre de journées réalisées pendant l'année N / nombre de journées théoriques pendant l'année N (= nombre de places financées x 365 jours)	100,7 %	97%	99 %

OBJECTIFS CPOM

FAVORISER LES SORTIES POSITIVES

		Réalisés 2024	Objectifs 2025	Réalisés 2025
Suivre les sorties effectuées dans l'année et la nature des dispositifs de sortie	Nombre de personnes sorties sur l'année N / nombre de places sur l'année N			
	Nombre de personnes sorties vers un logement de droit commun (parc privé ou social) sur l'année N / nombre de personnes sorties sur l'année N	1 %	2%	1%
	Nombre de personnes sorties vers un logement adapté sur l'année N / nombre de personnes sorties sur l'année N	1%	1%	0,5%
	Nb de personnes sorties vers un autre dispositif d'hébergement sur l'année N / nb de personnes sorties sur l'année N	4 %	10 %	5%
	Nb de personnes sorties sans solution sur l'année N / nb de personnes sorties sur l'année N	91,5%	85 %	89%
	Nombre de personnes sorties « autres » (dispositif sanitaire, médico-social...) sur l'année N / nombre de personnes sorties sur l'année N	2,5%	2%	4,5%

OBJECTIFS CPOM

FAVORISER LES SORTIES POSITIVES

		Réalisés 2024	Objectifs 2025	Réalisés 2025
Garantir un travail en collaboration avec les SIAO pour la prise en charge des situations complexes	Nombre de refus d'une orientation par la structure pendant l'année N / nombre d'orientations SIAO pendant l'année	0	5%	0
	Nombre de refus d'une orientation par le ménage pendant l'année / nombre d'orientations SIAO pendant l'année			

OBJECTIFS CPOM

MISE EN ŒUVRE DES CONDITIONS PRÉALABLES À L'ACCÈS À UN LOGEMENT

		Réalisés 2024	Objectifs 2025	Réalisés 2025
S'assurer de l'activation des leviers d'accompagnement nécessaires à l'accès vers un logement	Nombre de personnes à droits complets disposant d'une demande de logement social active au 31/12 / nombre de personnes hébergées au 31 décembre de l'année N-1	80 %	60%	85%

OBJECTIFS CPOM

MISE EN ŒUVRE DES CONDITIONS PRÉALABLES À L'ACCÈS À L'EMPLOI

		Réalisés 2023	Objectifs 2025	Réalisés 2025
S'assurer de l'activation des leviers d'accompagnement nécessaires à l'accès vers l'emploi	Nombre de personnes sortis vers l'emploi (CDD, CDI, intérim, IAE) ou la formation (diplômante, qualifiante) dans l'année/Nombre de personnes sorties	9%	15%	5%
	Nombre de personnes entrées sans emploi et sorties avec emploi (ou formation) sur l'année N / Nombre de personnes entrées sans emploi et sorties sur l'année N	8%	15%	5%