



ENTRAIDE

ACCUEIL DE JOUR
SERVICE SOCIAL
POUR PERSONNES SDF



**PRÉFET
DE LA DRÔME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

- LA
D R O
M E -

Rapport d'activité 2023



diaconat protestant
DRÔME | ARDÈCHE

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU SERVICE	2
<ul style="list-style-type: none">◆ Notre identité : le Diaconat Protestant◆ Notre organisation◆ Nos objectifs◆ Notre trame générique du parcours à l'Entraide◆ Nos équipes	
2. DESCRIPTIF DES DIFFERENTS POLES ET DU PUBLIC ACCOMPAGNE	5
<ul style="list-style-type: none">◆ Nos accueillis◆ L'Accueil de Jour◆ Le Pôle Accompagnement Social◆ L'analyse de la pratique professionnelle◆ Les formations◆ Les rencontres interservices et partenariales◆ Le démarrage du projet de service◆ Le CPOM◆ La vie d'équipe	
3. L'ANTENNE DU CENTRE DE SANTE	32
<ul style="list-style-type: none">◆ Les actions préventives◆ Le partenariat◆ Le binôme IDE-Médecin : un travail collaboratif◆ Le travailleur social du Centre de Santé	
4. LE DISPOSITIF UN CHEZ TOIT (UCT)	35
<ul style="list-style-type: none">◆ Nos équipes◆ Nos temps institutionnels◆ L'entrée dans le dispositif◆ Structuration du dispositif◆ Penser le rétablissement au sens large◆ Quelques chiffres de 2023	
5. L'ACCUEIL DE STAGIAIRES	44
6. L'ACCUEIL DU VOLONTAIRE EN SERVICE CIVIQUE	45
CONCLUSION & PERSPECTIVES 2024	46

1. PRESENTATION DU SERVICE

◆ Notre identité : Le Diaconat Protestant

Né il y a 117 ans sous sa forme associative, le Diaconat Protestant a traversé les décennies avec la même volonté de lutter contre les injustices que sont la pauvreté, la précarité, l'isolement, les violences.

Aujourd'hui ce sont 18 structures et services qui évoluent de manière autonome, tout en respectant les mêmes valeurs et la même vision.

Ils sont organisés en six grands Pôles :

- 3 Pôles Actions Sociales et Médico-Sociales, répartis par zones géographiques (Valence et le nord de la Drôme, Montélimar- Le Teil et Vallée de la Drôme)
- 1 Pôle Gérontologique
- 1 Pôle Asile
- 1 Pôle Habitat Jeunes

Chaque année, ce sont plus de 2700 personnes qui sont accueillies et qui bénéficient de l'accompagnement expert d'une équipe pluriprofessionnelle de 250 salariés, accompagnés de plus de 250 bénévoles.

« La force de l'association tient dans ses fondations, dans son organisation et dans l'interaction entre ses différents acteurs. »

Le Diaconat Protestant peut également compter sur des partenariats de confiance, tant avec les collectivités locales et les services publics qu'avec d'autres associations, pour mettre en place un réseau efficace au service des personnes les plus fragiles.

◆ Notre organisation

L'Entraide, a été créé en 1988 par un groupe de bénévoles désireux d'agir auprès des plus démunis. 3 ans après, ce désir d'agir anime toujours les acteurs bénévoles et salariés.

Au fil des ans et de l'évolution des besoins, le service, dépendant du Pôle Actions Sociales Valence Drôme Nord, s'est structuré et professionnalisé :

- **L'Accueil de Jour** : qui permet d'accueillir les personnes en situation d'errance et de grande précarité, dans l'anonymat et la gratuité. Sur place, l'accueilli peut prendre un repas, boire un café, prendre une douche, laver ses affaires, téléphoner à des administrations ou demander des renseignements. Il peut échanger avec des éducateurs et des bénévoles. L'accueil y est inconditionnel.
- **Le service de domiciliation** : où toute personne n'ayant pas de logement stable peut se faire domicilier.
- **Le Pôle Accompagnement Social** : des Travailleurs Sociaux accompagnent les personnes sans domicile fixe le souhaitant, pour toutes leurs démarches administratives et d'accès aux droits, dans la définition d'un projet personnalisé. Ils peuvent être orientés par le Département dans le cadre de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA.
- **L'Antenne du Centre de Santé** : des médecins bénévoles, une infirmière et une psychologue assurent des permanences sans rendez-vous et sans condition de couverture santé.
- **Le dispositif « Un Chez Toit »** qui permet l'accès à un logement et à un accompagnement médico-social, visant à la réhabilitation psychosociale de personnes en situation d'errance, souffrant de problématiques de santé mentale, avec ou sans addiction.

◆ Nos objectifs

- Assurer un accueil individualisé, non ségrégatif et respectant l'anonymat, à toute personne qui en manifeste le besoin.
- Aider la personne à retisser des liens sociaux à travers la participation à la vie de l'Accueil de Jour.
- Aider la personne à se retrouver dans la dignité, notamment par un travail sur l'image de soi, le bien-être, l'hygiène.
- Favoriser la relance du projet de vie et faire émerger le désir d'insertion.
- Permettre à chacun de retrouver l'accès à ses droits et devoirs.
- Favoriser, en lien avec les lieux de soins, les démarches relatives à la santé et notamment l'accès aux soins.

◆ Notre trame générique de parcours au sein de l'Entraide

Les équipes de l'Entraide travaillent à proposer un accueil inconditionnel et à favoriser l'insertion socio-professionnelle de ceux qui le souhaitent, selon une trame générique par étape, établie comme suit :

- 1- Rencontre à l'Accueil de Jour : les Travailleurs Sociaux de l'Accueil de Jour veillent à la création d'un premier lien social, dans le respect des attentes propres. Certaines personnes viennent à l'Entraide uniquement pour ce premier accueil et n'expriment pas d'autres besoins.
- 2- Dans le cas où une personne exprime le souhait d'être accompagnée : les Travailleurs Sociaux vont évaluer si la personne peut être prise en charge par le Pôle Accompagnement Social : personne sans domicile fixe, ne bénéficiant pas déjà d'un accompagnement avec une autre structure, ayant une autorisation de séjour sur le territoire ... En fonction de ces critères, les Travailleurs Sociaux vont, soit réorienter la personne, soit lui proposer un 1^{er} entretien.
- 3- Le 1^{er} entretien est une évaluation de la situation socio-professionnelle qui fondera les objectifs d'un suivi, si la personne accueillie adhère à l'accompagnement proposé.
- 4- Phase de suivi : à la suite du 1^{er} entretien, la personne rencontre une assistante sociale, qui l'accompagnera le temps nécessaire à l'atteinte des objectifs co-définis, ou jusqu'à ce que la personne entre dans un logement, un hébergement accompagné, ou accède à un dispositif adapté à sa situation. Dans ce cas une passation est faite au service ayant ces compétences.
- 5- Phase de sortie : l'accompagnement proposé n'a pas de limite de durée dans le temps, toutefois celui-ci peut prendre fin si les objectifs ont été atteints ou si l'utilisateur ne se présente plus aux rendez-vous pendant plus de 3 mois.
Un règlement de fonctionnement, un contrat d'accompagnement et une échelle de sanction peuvent également amener un arrêt de la prise en charge en cas de manquements graves.

Depuis le 2^{ème} semestre, nous avons mis en place une procédure de prise en charge accélérée pour les situations les plus complexes et urgentes :

- Repérage de la situation à l'Accueil de Jour et / ou orientation d'un partenaire
- Présentation de la situation en réunion d'équipe
- Premier entretien dans les 48 heures avec un binôme Accueil de Jour / Pôle Accompagnement Social
- Entrée dans l'accompagnement global

◆ Nos équipes

L'Entraide, c'est plus de soixante personnes, mobilisées autour de la question de la grande précarité et investies quotidiennement : 2 statuts, bénévoles et salariés, mais un engagement commun.

Avec jusqu'à 6700 heures de présence sur l'année 2023, ce sont 25 bénévoles et 28 bénévoles pairs qui ont permis le bon fonctionnement de l'Accueil de Jour. Sans cette collaboration étroite et complémentaire avec les salariés, rien ne serait possible.

Côté salariés en 2023, l'équipe s'est agrandie, avec l'arrivée de l'infirmière de coordination du dispositif « Un Chez Toit » :

- 3,5 ETP : Travailleurs Sociaux chargés du fonctionnement de l'Accueil de Jour
- 2,5 ETP : Travailleurs Sociaux chargés de l'accompagnement social
- 1 ETP : Infirmière de coordination sur le dispositif « Un Chez Toit »
- 1 ETP : Travailleur Social sur le dispositif « Un Chez Toit »
- 0,5 ETP : Gestionnaire Locative sur le dispositif « Un Chez Toit »
- 0,2 ETP : Infirmière mise à disposition par le Centre Hospitalier Drôme Vivarais, 2 matinées par semaine
- 0,2 ETP : Médecin bénévole du Centre de Santé, 2 matinées par semaine
- 0,3 ETP : Agent de service en charge de l'entretien des locaux
- 0,4 ETP : Agent technique
- 1 ETP : Chef de Service chargé de coordonner les actions de l'Entraide et du dispositif « Un Chez Toit »

L'Entraide est également soutenue par le Directeur du Pôle Actions Sociales Valence, l'Assistante de Direction et la Secrétaire du Pôle.

« L'entraide est tout sauf un calcul, c'est ce que nous aurions fait pour nous-mêmes, que nous faisons pour les autres. »

Patrick Louis Richard

2. DESCRIPTIF DES DIFFERENTS PÔLES ET DU PUBLIC ACCOMPAGNÉ

◆ Nos accueillis

L'Entraide est plurielle. C'est un melting-pot, où vont se croiser des personnes d'horizons divers, d'origines variées, de tous âges.

Les parcours individuels et les raisons qui les amènent à pousser notre porte sont multiples.

Le portrait type de l'accueilli n'existe pas, mais globalement, nous recevons :

- Des personnes en grande précarité avec une désocialisation avancée, souvent accompagnée de troubles psychiques et / ou d'addictions.
- Des personnes en logement, pour lesquelles il est difficile de joindre les 2 bouts et qui sont en recherche de lien social : retraités, familles, personnes seules.
- Des personnes en demande d'asile ou déboutées.
- Des personnes ayant une grande mobilité et ne réussissant pas, ou ne souhaitant pas, obtenir un logement stable.
- Des personnes avec des parcours de vie difficiles qui les ont conduits à la précarité (deuil, rupture, maladie, enfance difficile...)

L'Entraide est un lieu clairement identifié sur le territoire.

On y vient par le bouche-à-oreille, orienté par les valentinois, les structures partenaires (SEMISS, EMPP, Tempo, CCAS, Asile.com, CMS...).

Certaines personnes viennent depuis plusieurs années et font de l'Accueil de Jour leur repère ; d'autres vont venir pour des durées plus courtes, le temps d'enclencher des démarches ou de repartir vers d'autres horizons.

On y vient manger, boire, se laver et laver son linge... mais pas que...C'est un lieu de vie qui permet les rencontres, les échanges, une écoute indispensable.

Enfin, la santé est une préoccupation de plus en plus présente.

En termes d'insertion ou de réinsertion, l'accès au logement ou à l'hébergement est l'une des priorités, l'une des urgences des personnes que nous accompagnons, tout comme l'emploi. Cependant, nous notons souvent un décalage entre le souhait de travailler et la capacité à pouvoir le faire à court ou moyen terme. Il s'agit ici, pour les Travailleurs Sociaux de repérer les freins, de valoriser et de développer le pouvoir d'agir.

Le mode de vie de certains induit un rapport au temps particulier, souvent décalé avec le temps des personnes « incluses » dans la société, et bien éloigné de celui des institutions. Ce décalage, plus ou moins conscientisé par les personnes, source de frustration, peut être un frein à l'insertion.

L'Entraide, au-delà de la satisfaction des besoins primaires et de socialisation, se pose également comme un acteur essentiel dans l'accès et le maintien des droits, et sur un plan éducatif, comme vecteur de compréhension des devoirs.

« Pour une personne dans ma situation, qui vit actuellement dans la rue, l'Entraide est certes un Accueil de Jour mais pas que.

C'est un lieu convivial où l'on trouve réconfort et écoute sans aucun jugement avec un personnel au grand cœur, toujours très professionnel, qui vous épaulé dans toutes les demandes quotidiennes, qui, me concernant va se traduire par un retour au logement début avril.

Un très grand merci à toute l'équipe... »

Rémi B. , Accueilli

◆ L'Accueil de Jour

« L'Accueil de Jour est d'abord un espace permettant d'accueillir en accès libre, pendant les heures d'ouverture, toute personne qui le souhaite. » (Référentiel des prestations – 2005)
Nous n'avons aucun critère d'admission, si ce n'est un comportement adapté et compatible avec la vie en collectivité.

Notre mission première est d'être un lieu de sociabilité, d'échanges, de répit, où il est essentiel de (re)créer du lien social.

L'Accueil de Jour est ouvert toute l'année du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et le lundi et mercredi après-midi de 14h à 16h, jours fériés compris. L'établissement ouvre également ses portes le samedi et le dimanche matin, du 1er novembre au 31 mars durant la période de trêve hivernale.

En cas de plan « grand froid » ou « plan canicule », l'Accueil de Jour est un dispositif actionné dans le cadre de la mise en répit des personnes. L'équipe est ainsi mobilisée pour assurer des temps d'ouverture plus importants : tous les jours de 9H00 à 16H00.

En 2023, le département a été placé en vigilance orange canicule sur la dernière semaine du mois d'août.

Au premier semestre, la fréquentation est restée élevée bien que stable avec :

- 60 à 90 personnes qui bénéficient quotidiennement des services proposés
- 20 à 30 personnes qui récupèrent uniquement leur courrier
- D'autres qui ont des rendez-vous dans le cadre de leur suivi social avec l'Entraide ou Emergence(s)
- D'autres viennent simplement chercher du lien dans la salle ou dans la cour

Les lundis et vendredis sont souvent des jours où l'affluence explose. Les mercredis sont marqués par la présence de familles avec enfants.

L'été a été marqué par des arrivées importantes de jeunes mineurs non accompagnés en attente d'évaluation : 10 à 15 par semaine.

Ces jeunes étaient orientés par le Service d'Accompagnement des Mineurs Non Accompagnés du Département, eux-mêmes débordés et dans l'incapacité temporaire de réaliser des mises à l'abri.

Les hausses importantes du coût de la vie ont entraîné sur le début du 2^{ème} semestre une forte paupérisation. La fréquentation de l'Accueil de Jour a augmenté de 30 à 40% selon les jours. Au démarrage de la trêve hivernale, la fréquentation des samedis et dimanches matin a été multipliée par 2, voire 3 certains jours.

Cette explosion des flux de personnes sur l'Accueil de Jour a entraîné des chiffres records :

- Jusqu'à 120 plateaux repas certains jours
- 30 à 40 douches quotidiennes
- Augmentation de l'ensemble des sollicitations liées au soutien administratif et aux différents accès aux droits.

De manière concomitante, les conditions de mises à l'abri se sont durcies, et nous avons eu à accueillir et orienter de nombreuses personnes suite à des sorties d'hospitalisation (santé somatique, santé mentale), des fins de prise en charge par l'hébergement d'urgence, des sorties d'incarcération...

Cette situation n'a pas été sans conséquences :

- Augmentation de la souffrance psychiques des personnes accueillies
- Augmentation des actes d'incivilités et d'agression
- Dégradation des conditions d'accueil au regard des flux
- Sentiment d'impuissance de l'équipe et perte du sens du travail et des missions.

La présence des bénévoles permet aux Travailleurs Sociaux de se concentrer sur le développement du lien social, l'orientation des personnes vers les services adéquats ainsi que sur l'accompagnement dans certaines de leurs démarches administratives.

Le bénévolat « pair » a fortement augmenté durant l'année 2023.

Pour nous, c'est un outil qui permet de dynamiser le parcours des personnes en leur permettant d'avoir à nouveau un rythme, avec des horaires fixes et un engagement dans des missions humaines.

La valorisation des compétences des bénévoles pairs est essentielle.

Les personnes accompagnées peuvent grâce au bénévolat pair, être en lien avec des personnes qui ont parfois eu des parcours de vie similaires et voir qu'une issue favorable est possible.

Les Educateurs de l'Accueil de Jour

Être « bénévole pair » à l'Entraide !

Depuis le jour où j'ai décidé de m'engager, de faire du bénévolat, j'ai toujours pensé que ce ne serait pas facile, mais je savais aussi, d'une manière, d'une autre, que je pouvais devenir une meilleure personne. En tant qu'étrangère, j'ai toujours aimé apprendre et m'intégrer, et la bienveillance a apporté cela dans ma vie quotidienne, en ayant cette empathie pour les autres.

Être bénévole, c'est s'engager librement dans une action non rentable. C'est mener des missions d'aide et de partage, développer certaines compétences, comme prendre conscience de ses responsabilités civiques, se préparer au monde du travail et découvrir de nouveaux horizons.

Pour résumer mon parcours ici depuis mars 2023, j'ai connu des hauts et des bas, mais nous savons que travailler auprès d'un public cible n'est pas une tâche facile, et qu'il faut respecter les normes de sécurité, d'éthique et de bienséance de l'association, et de respecter les autres membres, qu'ils soient bénévoles ou non.

Quels que soient nos goûts ou les causes que l'on défend, nous croyons que le partager ensemble est essentiel.

Et l'association « l'Entraide » nous donnent cette opportunité chaque jour, une activité à faire ensemble, et nous aidons celles et ceux qui les proposent, à les organiser au mieux.

Norla, Bénévole Pair

Un roulement est organisé au sein de l'équipe d'éducateurs :

- 1 Travailleur Social assure l'accueil, la régulation, le lien et la veille dans la cour et dans la salle
- 2 Travailleurs Sociaux répondent à des demandes individuelles sur des plages de rendez-vous.

Afin de faciliter l'accès aux droits, et de limiter les délais d'attente, les plannings de rendez-vous des éducateurs sont régulièrement retravaillés, afin de s'adapter aux changements de flux et de type de publics.

Ainsi l'Accueil de Jour propose chaque mois :

- 90 plages de rendez-vous dédiées aux demandes de domiciliation
- 120 plages de rendez-vous dédiées aux demandes d'Aides Médicales d'Etat, d'Aides Financières de l'Aide Sociale à l'Enfance (demande initiale), de Complémentaires Santé Solidaires et diverses démarches nécessitant de prendre du temps
- 5 matinées de permanence pour le renouvellement des demandes d'AFASE
- 15 plages dédiées aux 1ers entretiens

Cependant, beaucoup de demandes sont traitées hors temps formalisés : appels 115, attestation de domiciliation, aide à la mobilité, aide à la vêtture, aide alimentaire, démarches Pôle Emploi, CAF, CPAM, Impôts, remise en espèces des RSA et AFASE...

Les demandes d'AFASE

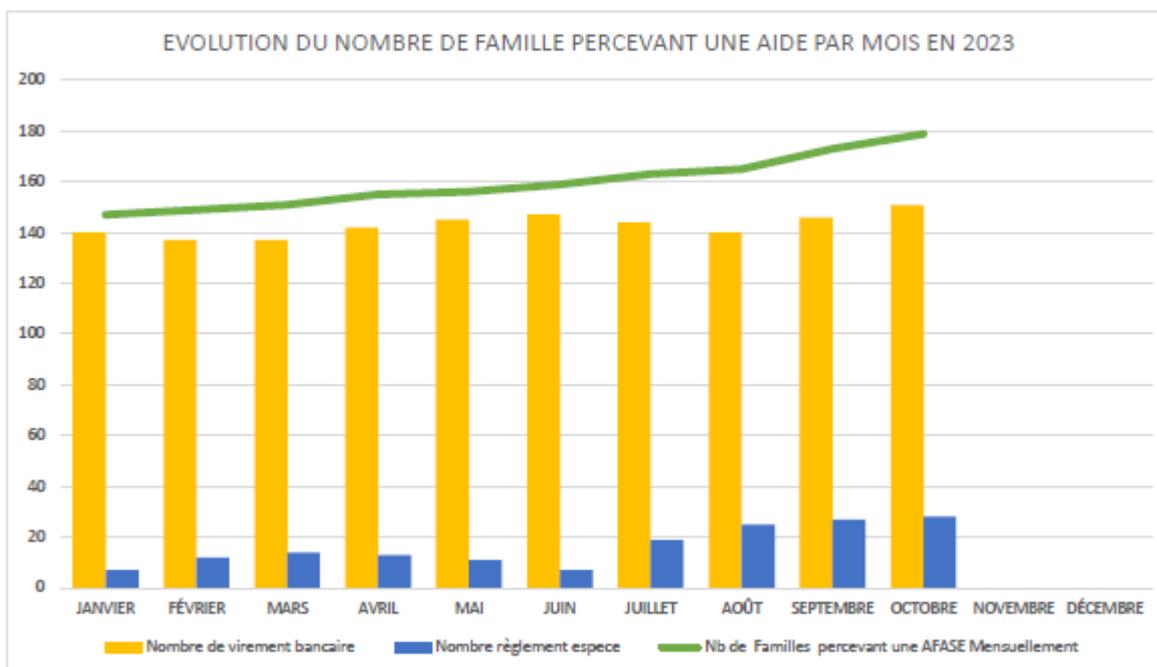
L'Entraide a un rôle de partenaire instructeur de demandes d'AFASE (Aides Financières d'Aide Sociale à l'Enfance) attribuées sur décision du Président du Conseil Départemental au titre de l'Aide Sociale à l'Enfance.

A ce titre en 2023, 205 familles ont pu bénéficier de cette aide, pour un montant total de 232 220 €, soit 17 familles de plus et 9 180 € supplémentaires par rapport à 2022.

Ce sont de 147 à 179 dossiers qui ont été traités mensuellement, 203 220 € versés par virement et 29 160 € remis en espèces par les Travailleurs Sociaux pour les foyers n'ayant pas de compte bancaire.

205 familles ont bénéficié d'un accord trimestriel en 2023 pour un montant total de 232 220 euros

2023	Nombre de virement bancaire	Nombre règlement espece	Nb de Familles percevant une AFASE Mensuellement	MONTANT TOTAL ACCORD AFASE 2023	Nombre de demande d'AFASE envoyées mensuellement au CMS	Nombre de refus
JANVIER	140	7	147	20 000 €	51	2
FÉVRIER	137	12	149	20 100 €	52	2
MARS	137	14	151	20 450 €	55	1
AVRIL	142	13	155	21 110 €	51	2
MAI	145	11	156	20 920 €	45	3
JUIN	147	7	159	22 180 €	64	2
JUILLET	144	19	163	22 380 €	53	3
AOÛT	140	25	165	22 400 €	51	1
SEPTEMBRE	146	27	173	23 860 €	73	0
OCTOBRE	151	28	179	24 060 €	56	0
NOVEMBRE	0	0		7 380 €	54	
DÉCEMBRE				7 380 €		
Total	1429	163	1597	232 220 €	605	16



PROFIL DES FAMILLES

Barème : 80 € pour 1 personne et 20 € par personne supplémentaires (conjoint et enfants)

composition familiale	Barème						
	80 €	100 €	120 €	140 €	160 €	180 €	200 €
	1 personnes	2 personnes	3 personnes	4 personnes	5 personnes	6 personnes	7 personnes
JANVIER	2	15	45	51	24	11	2
FÉVRIER	1	17	40	52	26	12	1
MARS	2	19	43	50	25	12	1
AVRIL	2	18	44	54	25	12	1
MAI	2	18	44	53	23	11	2
JUIN	1	23	47	53	25	12	4
JUILLET	0	19	41	43	25	11	4
AOÛT	1	25	48	47	31	12	3
SEPTEMBRE	21	46	58	35	10	9	3
OCTOBRE	0	25	52	61	31	7	4
NOVEMBRE							
DÉCEMBRE							

La domiciliation

L'Entraide est agréée par la Préfecture de la Drôme pour effectuer les domiciliations administratives des personnes sans domicile stable.

Cette opportunité est primordiale pour les personnes accueillies. Elle permet de recevoir du courrier mais surtout de garantir l'accès à certains droits et aux prestations sociales légales.

La domiciliation est également un support à la création de lien et à la relation avec l'équipe de bénévoles et des Travailleurs Sociaux.

C'est un outil de veille sociale.

La Domiciliation en 2023 : les chiffres

Au 31 décembre 2023, 1687 personnes et ayants-droits étaient domiciliés à l'Entraide.

1223 élections de domicile ont été réalisées : 528 nouvelles demandes et 695 renouvellements.

806 personnes ont été radiées pour divers motifs : à leur demande, domiciliation arrivée à échéance au bout d'un an sans renouvellement, pas de manifestation de la personne durant 3 mois consécutifs, entrée dans un logement stable.

Au regard du nombre de personnes domiciliées et du volume de courriers à traiter, la gestion du service de domiciliation est lourde.

Elle mobilise l'équivalent d'une personne à temps complet : réception, classement, distribution, suivi, erreurs de destinataires... et l'acte de domicilier en lui-même.

Ces différentes tâches étaient réparties entre les bénévoles de l'association et les Travailleurs Sociaux.

L'Entraide est dotée de l'outil DOMIFA, du Ministère des Solidarités et de la Santé.

Ce logiciel permet d'instruire et de valider rapidement les demandes de domiciliation, dans le respect du RGPD. C'est un gain de temps au niveau administratif et un meilleur suivi de notre activité.

La domiciliation comme outil d'insertion et de veille sociale

La domiciliation est un aspect essentiel de notre service, car il est le point de départ pour toutes démarches. Les hébergements d'urgence ou chez des tiers ne permettent pas, la plupart du temps, la réception de courrier. Ainsi, nous permettons aux personnes de justifier d'une adresse administrative.

Cet outil permet à l'équipe éducative de créer ou de maintenir le lien avec les personnes accueillies, notamment lorsque les personnes concernées attendent des réponses de la part de différentes institutions comme la Préfecture, la CAF ou la CPAM par exemple.

Parfois, certains accueillis ne maîtrisent pas la langue française. L'équipe éducative vient alors en soutien à la compréhension du courrier reçu.

Les échéances liées à la domiciliation sont également un outil de veille des personnes. Ainsi, l'équipe peut être amenée à mobiliser les partenaires.

Les Educateurs de l'Accueil de Jour

La Banque Alimentaire

La distribution quotidienne des repas ne serait pas possible sans l'aide de la Banque Alimentaire et des bénévoles.

En 2023 ce sont 19 tonnes de denrées alimentaires qui ont été distribuées aux personnes accueillies à l'Entraide (versus 15 tonnes en 2022).

- 1^{er} trimestre : 4,5 tonnes
- 2^{ème} trimestre : 4,2 tonnes
- 3^{ème} trimestre : 5,5 tonnes
- 4^{ème} trimestre : 4,9 tonnes

Les denrées alimentaires sont récupérées et rangées dans notre stock chaque jeudi après-midi par une équipe de 6 bénévoles.

Les éducateurs complètent par des achats en supermarchés, lorsque certains produits de base sont manquants ou en quantités insuffisantes.

Afin d'améliorer la gestion des denrées alimentaires et faciliter les liens avec la Banque Alimentaire, nous sommes désormais équipés de l'outil en ligne TICADI.

Cuisiner avec la Banque Alimentaire !



En juin, le Camion Cuisine de la Banque Alimentaire est venu s'installer dans la cour de l'Entraide, pour organiser un atelier à partir de la nourriture des ramasses quotidiennes dans les grandes surfaces. L'objectif est, en « faisant avec », de (re)créer du lien social, et (ré)apprendre à 8 bénéficiaires inscrits à l'atelier, à cuisiner des produits dont ils n'ont pas forcément l'habitude ou qu'ils connaissent mal.

La collecte des repas non consommés dans les restaurant scolaires

En 2023, le CCAS de Valence informe les différents acteurs du territoire d'un volume important de repas non consommés sur les 25 restaurants scolaires de la ville.

Depuis la rentrée de septembre, l'Entraide est en lien avec 3 écoles du territoire :

- Kergomard Récamier
- Bayet
- Montaigne

Une ramasse hebdomadaire est effectuée chaque mardi entre 13H30 et 14H30 auprès de ces 3 cantines, par un bénévole ou un éducateur, selon les disponibilités. Nos collègues de l'ACI « Portage de Repas » ont la gentillesse de mettre un camion réfrigéré à notre disposition.

Cette collecte permet à nos accueillis d'accéder à des produits qualitatifs :

- Plats préparés operculés à remettre en chauffe
- Laitages individuels : yaourts, crèmes desserts, fromages
- Fruits de saison

Les actions collectives en 2023

Des actions collectives, proposées et co-construites pour la plupart avec les accueillies, ont été réalisées tout au long de l'année. Ces temps forts, autour du loisir, du sport, de la culture...sont autant d'occasions de se découvrir dans d'autres circonstances moins stigmatisantes, d'aller à la rencontre de l'autre, en gommant les frontières du statut de chacun, d'œuvrer à la socialisation et à la création de la relation, mais également d'échapper quelques heures au quotidien.

On se souviendra notamment :

- Plusieurs matinées crêpes
- Sorties à la patinoire de Valence
- La confection de panier pour Pâques et la chasse aux œufs avec les enfants
- Projection du film réalisé à Val'accueil : « Court mais trash », et rencontre des « acteurs », avec l'association Ça m'Réville
- Démarrage des réaménagements de la cour de l'Accueil de Jour : ponçage et peinture des tables en bois et des bancs
- Café Philo avec Nathan, étudiant en 2^{ème} année « Assistant de Service Social »
- Sortie au Lac des Vernets
- Sortie pédagogique à la Ferme de Zoé
- Match de foot interservices Entraide / CHRS Saint Didier
- 2 demi-journées « Santé Bien-être » à destination des femmes : au CHRS L'Olivier au printemps et à l'Entraide à l'automne
- Action « Du Contraste Social » avec l'association Ça m'Réville, en lien avec 2 accueils de jour de la Drôme : OASIS à Romans-sur-Isère et ANAÏS à Nyons
- « Boîtes de Noël Solidaire » pour les enfants, les femmes et les hommes fréquentant notre Accueil de Jour, avec plus de 350 boîtes collectées : dons directs à l'Entraide, participation des salariés, des associations locales et notamment la création de 110 boîtes par les jeunes de la MJC de Saint Marcel-les-Valence
- Sortie au Marché de Noël de Valence : crêpes, café et Grande Roue !
- Fête de Noël de l'Entraide, avec l'appui inconditionnel de l'association «Un Instant Tout Peut Basculer»

« Du Contraste Social » avec l'association Ça m'Réville

Ça m'Réville est une association née en 2019, qui accompagne, produit et diffuse des événements culturels pour tous, sans discrimination. Dans une démarche de médiation artistique, elle s'oriente de plus en plus dans une volonté de créer des spectacles innovants, faisant pont entre les métiers artistiques et ceux du social, s'adressant à des publics empêchés, éloignés des accès à la culture.

Avec « Du Contraste Social », il s'agit de proposer un accompagnement artistique, croisé d'un accompagnement éducatif, autour de la mise en lumière de personnes invisibilisées. Le projet a été porté par 3 Accueils de Jour de la Drôme : ANAÏS à Nyons, OASIS à Romans-sur-Isère et ENTRAIDE à Valence.

Ce sont Marc et Emma qui ont portés cette action avec les accueillis de l'Entraide. L'automne a été rythmé d'ateliers réguliers, accompagnés de 2 artistes et 1 philosophe. Au travers de la photographie et de la prise de son, 8 participants ont pu s'initier aux techniques de prise de son, photo, s'approprier des connaissances d'interview, manipuler et réaliser eux-mêmes les captations, autour de la problématique du contrat social :

- Instauration d'un climat de confiance mutuelle
- Ateliers philo : notions philosophiques et sociales développées dans le courant de pensées des Lumières
- Ateliers photo et audio, pour récupérer et mettre en forme les discussions philosophiques

Les ateliers ont pris fin en décembre.

Les temps de restitution et de vernissage se dérouleront au printemps 2024.



Marc
👉 "Je m'appelle Marc et je suis éducateur spécialisé sur l'accueil de jour depuis mars. Mes missions sont variées, je vais aussi bien pouvoir aider au niveau de l'accompagnement administratif, qu'au niveau des besoins primaires ou encore au niveau de l'atmosphère global, éviter les tensions, etc.
Pour moi Du Contraste Social, va recueillir la parole des personnes en difficultés pour mieux la diffuser et c'est important justement de mettre en valeur ces récits pour que tout le monde puisse avoir un aperçu de ce qui se passe pour ces personnes qu'on accueille chaque jour." 🗣️
<https://www.camresille.fr/du-contraste-social/>
#camresille #médiationartistique #formation

Ça m'Réville
19 janvier

👉 Coup de Projecteur 🗣️
👉 La médiation artistique, c'est un travail de proximité avec les accompagnantes des structures Anaïs à Nyons, Oasis à Romans-sur-Isère et Entraide du Diaconat Protestant 26-07. Nous travaillons avec des éducateur·rices spécialisé·es, EJE, CESF, AS, autant de sigles que de professions en tant que travailleur·se social. Ça m'Réville propose aussi des formations pour les équipes pour découvrir la médiation artistique. Rencontre avec Emma La Russa et Marc Dieleman :

Emma
👉 "Je suis Emma et CESF (Conseillère en Economie Sociale et Familiale) sur le pôle social de l'Entraide depuis 1 an. J'accompagne les personnes de manière globale (papiers en règle, logement, droits, etc.).
L'Entraide est un Accueil de Jour pour des personnes majeures en situation de précarité. Elle va fournir les besoins de premières nécessité (nourriture, hygiène, etc.) mais aussi un accompagnement administratif, dont je vais faire partie.
Le projet Du Contraste Social, est utile et intéressant de mon point de vue parce qu'on va créer un autre lien avec les personnes que l'on accompagne au quotidien. Le projet va permettre de découvrir de manière informelle et novatrice leur histoire, leur parcours.
Les portraits sonores vont être très valorisant, c'est important pour moi de mettre en valeur la parole des personnes que l'on accompagne." 🗣️



Santé-Bien-être spécial femmes, avec le soutien du Comité DBASE et du CHS26

Le vendredi 24 novembre, l'Accueil de Jour s'est transformé en espace « Santé Bien-être » à destination des femmes en situation de précarité. Ainsi, 20 places ont été proposées aux dames de l'Entraide, des autres services du Pôle Action Sociale Valence et à nos partenaires de l'EMPP.

Au programme :

- Atelier socio-esthétique
- Atelier coiffure
- Atelier massage
- Atelier beauté des mains
- Atelier Yoga
- Ressourcerie vestimentaire et accessoires
- Atelier photos
- Détente et gourmandises



Un espace « jeux et garde d'enfants » a été aménagé afin de permettre la participation des mamans.

Les photos prises et retravaillées par les photographes bénévoles, donneront lieu à une nouvelle rencontre en 2024.



« Je suis en stage long de deuxième année d'éducatrice spécialisée sur l'Accueil de Jour. Au début de mon stage j'ai pu assister à l'action collective « beauté solidaire ». C'est une action qui était réservée pour les femmes. Pendant ce temps, il y avait plusieurs ateliers de beauté et de bien-être, notamment une coiffeuse, une masseuse, une prof de yoga... Les femmes pouvaient venir avec leurs enfants, un goûter était prévu pour l'occasion. C'était donc un moment convivial. Nous avons aménagé l'Accueil de Jour afin qu'il y ait de l'espace pour tous les ateliers. Chaque femme présente a pu se détendre et prendre soin d'elle. De plus, elles ont aussi pu discuter entre elles et se rencontrer. Ce fût un moment agréable pour toutes les personnes présentes. »

Lali, stagiaire 2^{ème} année ES

Noël à l'Entraide avec « Un instant tout peut basculer » et la MJC de St Marcel les Valence

Cette année encore, la préparation de la fête de Noël a mobilisé les équipes durant plusieurs semaines, afin que tout soit prêt à temps :

- Sapin de Noël et décoration de la salle
- Travail en lien avec l'association « Un instant tout peut basculer » qui offre le repas de Noël aux accueillis pour la 3^{ème} année consécutive
- Composition et récupération de plus de 350 boîtes de Noël solidaires (enfants, femmes, hommes)

Les boîtes de Noël solidaires sont composées de : un produit d'hygiène, un accessoire chaud, une gourmandise et un article de loisir.

Elles représentent un énorme travail de mobilisation et de création : associations et entreprises du territoire, salariés du Diaconat Protestant, réseaux sociaux...

Cette année, nous avons bénéficié du concours de la MJC de Saint Marcel les Valence, qui a fait un appel aux dons. 120 boîtes ont ainsi pu être confectionnées par les jeunes fréquentant leur établissement et livrées à l'Accueil de Jour.

Grâce à la participation de tous, cette journée a été une réussite.





La participation des usagers

La loi 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale met l'accent sur la participation des usagers.

Depuis maintenant six ans, certains bénéficiaires ont la possibilité de s'investir à leur tour afin d'appuyer le travail de l'équipe. Ces bénévoles « pairs » sont intégrés au quotidien à l'équipe bénévole, et se voient confier des missions telles que :

- La préparation, le service du buffet
- Le déchargement et le rangement des colis de la banque alimentaire
- Les inscriptions aux douches

L'accueilli qui soutient un autre accueilli, met en avant la solidarité entre personnes confrontées aux mêmes difficultés.

Le bénévole « pair », familiarisé au vécu des autres accueillis, trouve sa place auprès des bénévoles et des professionnels, en assurant une fonction d'interface.

C'est aussi l'occasion de développer des savoirs, des compétences, de travailler l'estime de soi et la valorisation de la personne.

Le Bénévolat comme outil de rétablissement

A l'Entraide, le bénévolat pair pose également la question de l'inclusion des personnes en situation de vulnérabilité.

Monsieur D fréquente l'Accueil de Jour depuis plus de 2 ans. Plusieurs épisodes de décompensation ont conduit à des hospitalisations en psychiatrie et à la mise en place d'un traitement médicamenteux adapté.

Lors des hospitalisations, le lien avec Monsieur a toujours été maintenu avec l'équipe, via le partenaire SEMISS ou des visites des membres de l'équipe. Au sortir du dernier séjour, Monsieur a formulé à plusieurs reprises le souhait d'être bénévole à l'Accueil de Jour.

Il souhaitait dans un premier ne pas interagir avec ses pairs et participer uniquement au nettoyage des tables en fin de matinée. Petit à petit, Monsieur D a intégré les équipes de bénévoles et a tenu diverses missions en lien direct avec autrui : accès aux douches et service du café. Monsieur a même fait le déplacement seul, vers l'Epicerie Solidaire, pour récupérer du sucre.

Monsieur était présent quotidiennement sur l'Accueil de Jour en tant que bénévole. Et même si c'était parfois « un peu trop », nous avons pu observer les bénéfices d'avoir endossé un rôle social gratifiant.

La rupture avec les soins et le retour des comportements et propos inadaptés ont conduit à suspendre son investissement. Cependant, cela reste une expérience à reproduire et à mieux encadrer, en envisageant davantage :

- *La disponibilité variable selon l'état de santé*
- *Les conditions d'accueil*
- *Les objectifs et attendus des missions*
- *L'accompagnement du bénévole de manière globale*

Le maillage partenarial

L'Accueil de Jour ne saurait être sans un maillage étroit avec des partenaires clés, avec lesquels nous travaillons quotidiennement la question de la veille sociale, du soin, de l'insertion, de la réhabilitation sociale.

L'Entraide est un lieu de rencontre pour les professionnels également.

Sont présents régulièrement à l'Accueil de Jour :

- L'équipe du SEMISS (Service d'Equipes Mobiles d'intervention Sociale et de Soins) de la Croix Rouge, sur 1 à 2 matinées par semaine
- L'EMPP (Equipe Mobile Psychiatrie Précarité) de Centre Hospitalier Drôme Vivarais, sur 1 à 3 matinées par semaine
- Tempo, selon leurs maraudes
- DBase, 1 matinée par mois

Des temps de travail collégiaux, autour de situations communes qui « inquiètent », ont lieu toutes les 6 semaines, systématiquement avec :

- SEMISS
- EMPP
- Tempo
- SIAO / Accueil Orientation
- CHRS Urgence St Didier du Diaconat Protestant
- Travailleur Social du Centre de Santé du Diaconat Protestant

Des liens forts sont également établis avec d'autres acteurs du territoire :

- CCAS de Valence
- Centres Médico-Sociaux
- Police Municipale
- Police Nationale
- Services de Protection de l'Enfance
- Structures d'Hébergement d'Urgence
- Service Social de l'Hôpital Drôme Nord
- Centre Hospitalier Drôme Vivarais
- Centre Médico-Psychologique
- Centre Médico-Psycho-Pédagogique
- SOROSA
- Cimade...

La gestion des situations d'urgence

L'Accueil de Jour, largement identifié comme lieu ressources sur le territoire, est aussi la porte à laquelle on frappe en cas d'urgences : sortie d'hospitalisation sans solution d'hébergement, expulsions, détresse psychologique, décompensations...

Les équipes de l'Entraide sont aguerries à ces situations de dernière minute, où la réactivité et la connaissance des ressources du territoire sont essentielles.

Hocine de Montluel

Hocine arrive sur l'Accueil de Jour, un vendredi en fin de matinée. Il a une cinquantaine d'années, et son comportement montre une problématique de déficience mentale.

Hocine a fui Montluel, puis Lyon et arrive sur Valence suite à des violences.

Au regard de la vulnérabilité de Monsieur, l'urgence est la mise à l'abri. L'équipe de l'Entraide et le SIAO se mobilisent activement, sachant que Monsieur relève du 115 du Rhône. Une mise à l'abri pour le week-end est cependant obtenue... permettant de travailler la situation de Monsieur à partir du lundi.

Nous ne revoyons Hocine ni le lundi, ni le mardi. Les collègues de l'Hébergement d'Urgence nous indiquent qu'il a quitté sa chambre d'hôtel.

Le mercredi, Monsieur reparait, fatigué. Il est remonté sur Lyon lundi, puis de retour sur Valence le mardi, a été appréhendé par les forces de l'ordre pour attitudes inadaptées sur la voie publique.

Hocine accepte de nous montrer tous les papiers qu'il conserve dans une pochette. Le lien est fait immédiatement avec l'ensemble des acteurs, pendant que Monsieur patiente à l'Accueil de Jour avec des livres, avec :

- *Le CMP de Montluel*
- *Le SIAO pour une nouvelle mise à l'abri*
- *Le commissariat de police*
- *Le parquet de Valence pour signalement d'une personne vulnérable et lien avec le parquet à Lyon*
- *Le SEMISS pour prise en charge à la rue*

La solution la plus adaptée serait que Monsieur retourne à Montluel, où il a sa famille et son logement, mais il refuse. Le travail conjoint avec le SIAO a permis l'obtention d'une mise à l'abri et d'une prise en charge dans le département du Rhône. Monsieur doit prendre le train. Nous informons, préparons Hocine à ce départ et lui laissons quelques denrées alimentaires. Le SEMISS est venu le chercher à l'Accueil de jour et l'Accompagne à la gare.

Nous ne le reverrons pas.

La gestion des situations d'urgence en lien avec les partenaires

Les situations d'urgence sont complexes et présentes au quotidien sur l'Accueil de Jour. Cependant, l'urgence des personnes ne correspond pas toujours à la réalité de leur situation, à la temporalité des autres institutions, ainsi qu'à notre capacité à absorber les demandes. Néanmoins, le travail conjointement mené avec les partenaires du territoire nous permet de gérer ces situations dans leur globalité.

Cela permet de créer un étayage, de ramener de l'objectivité dans l'accompagnement mais également de donner davantage de ressources aux personnes accompagnées en répondant au plus près à leurs besoins.

Les Educateurs de l'Accueil de Jour

Fugue de la Maison Départementale de l'Enfance

Un couple se présente à l'Accueil de Jour : un homme d'une quarantaine d'année et une jeune fille. La jeune fille prend rapidement ses distances et vient échanger avec l'une de nos stagiaires.

Elle confie avoir fuguer la veille de la MDE, avoir rencontré ce Monsieur dans un café la veille au soir, et qu'il lui a proposé de dormir chez lui, avoir subi des attouchements au domicile.

La jeune fille est isolée avec de quoi se restaurer, le temps que nous glanions des informations. Le lien est fait avec la MDE, pour savoir si une jeune mineure manque à l'appelle. Nous n'avons que le prénom.

La jeune Cassandra, 15 ans, qui correspond à la description que nous en faisons, est effectivement en fugue depuis la veille au soir.

La MDE prévient les forces de l'ordre, qui reviennent vers nous pour avoir des compléments d'informations. La jeune fille demeure dans un bureau, l'homme avec lequel elle est arrivée tourne en rond au sein de l'Accueil de Jour.

Deux patrouilles arrivent sur l'Entraide : l'homme de quarante ans est appréhendé par la première, et la jeune fille est emmenée par la deuxième. La MDE est prévenue.

Il a fallu agir rapidement, tout en ménageant la jeune fille très en défiance avec les institutions. La situation a été gérée dans le calme et sans heurt.

Matthieu

Il est 11h50 lorsqu'une ambulance dépose devant le portail de l'Entraide, un homme en chaise roulante. Monsieur est sortant d'hospitalisation, il n'est pas du territoire et n'a nulle part où aller.

L'équipe le prend tout de suite en charge, mais la chaise roulante casse.

L'infirmière de l'Antenne Santé est mobilisée pour qu'une prescription de fauteuil roulant soit établie. Dans l'attente, un emprunt de fauteuil est fait auprès de nos collègues de l'EHPAD, afin de mener Monsieur rapidement au SIAO pour enregistrement d'une demande de mise à l'abri, au regard de sa situation de vulnérabilité.

13h30, Monsieur a un fauteuil roulant, une mise à l'abri, et l'équipe peut démarrer son travail d'accueil au sein de la structure !

Le Bus Balto

Depuis septembre 2022, le Bus Balto réalise des permanences vétérinaires au sein de l'Entraide.

Le Bus Balto est un bus vétérinaire solidaire et itinérant, indépendant en eau et en énergie. Les soins sont gratuits. Il est aménagé avec un espace dédié aux examens et un bureau permettant l'accueil de la personne et l'échange avec un Travail Social.

Ce service est assuré par un enseignant vétérinaire accompagné de 3 à 4 étudiants en 5^{ème} année.

En 2023, le Bus est venu sur l'Accueil de Jour les 25 avril, 26 mai, 20 juin, 3 octobre et 31 octobre.

Ce sont 15 propriétaires qui ont pu faire vacciner et suivre leurs animaux de compagnies (20 chats et chiens).

Balto - un bus vétérinaire solidaire

Le projet

On estime qu'un tiers des personnes sans-abri possède un animal de compagnie. Les bénéfices de l'animal auprès de ces personnes ne sont plus à prouver. D'après les études du sociologue Christophe Blanchard, le chien est un *auxiliaire fonctionnel* : il réchauffe, il reconforte, il recrée ou maintient le lien social. Il est souvent bien plus facile d'aborder la personne via son animal. Malheureusement, nous sommes persuadés, comme vous, que l'animal peut être un véritable frein à la réinsertion sociale de son propriétaire. Amenant parfois à l'impossibilité d'accepter des offres d'hébergement, d'aide ou de démarche administrative afin ne pas avoir à se séparer de son compagnon. Or nous le savons, fréquenter une structure d'accueil est la première étape du processus de réinsertion, une étape donc fondamentale.

Mais nous comprenons que l'animal puisse rendre difficile la prise en charge de son propriétaire. De nombreux foyers et centres sociaux ne sont pas adaptés à accueillir le duo Homme/animal et enfin l'animal peut faire peur. Ce sont pour toutes ces raisons qu'est né le projet Balto.

Balto c'est un bus vétérinaire créée pour le public précaire. C'est un bus à double actions

- un espace vétérinaire
- un espace bureau accessible pour vos travailleurs sociaux et pour les personnes prises en charges



Changement de décor !

Accueil de Jour

Dans le cadre de l'amélioration des Accueils de Jour, l'Entraide a pu bénéficier de fonds du Plan France Relance du Gouvernement.

La vie de l'Accueil de Jour a été rythmé par les travaux, Accueillis, bénévoles et salariés ont adapté leur quotidien au sein de ce lieu de vie, durant 4 mois.

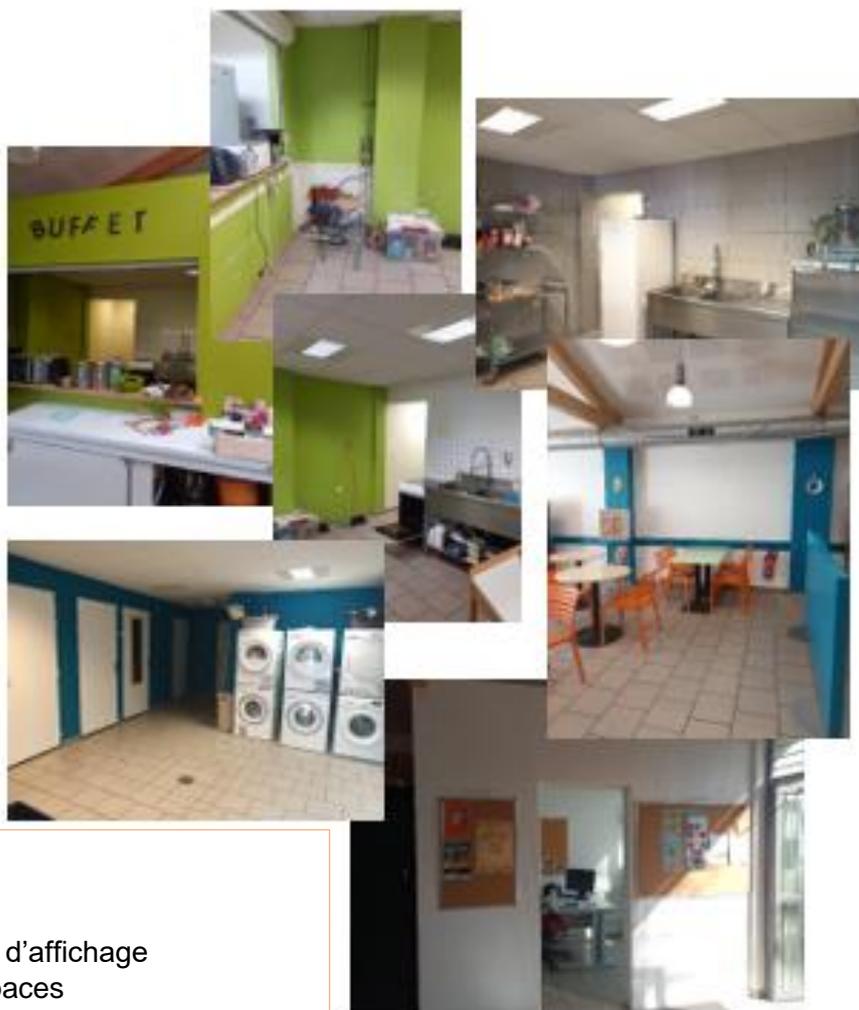
Ce financement a permis les travaux suivants :

- Faïençage de l'ensemble de la cuisine
- Aménagement d'un coin cuisson avec plaques vitrocéramiques et four
- Achat d'un nouveau réfrigérateur
- Ameublement de toute la cuisine avec des éléments professionnels en inox
- Création d'un 2^{ème} bureau afin de recevoir les personnes dans des conditions permettant plus d'écoute et de confidentialité
- Embellissement peinture dans toute la salle et l'espace sanitaire
- Achat de casiers sécurisés pour les bénévoles et les salariés

L'équipe a participé au démontage des anciens éléments de la cuisine et au montage du mobilier inox.

Notre technicien a pris le relais de l'artisan, avec notamment :

- Décrassage et détartrage de l'ensemble des douches et WC au Karcher
- Embellissement peinture des douches
- Création d'étagères dans le nouveau bureau



A venir en 2024 :

- Fixation de nouveaux panneaux d'affichage
- Dénomination des différents espaces
- Ateliers graphiques sur les portes de l'espace sanitaire

La Cour de l'Entraide

Des conseils d'Accueil de Jour, comme de nos réunions d'équipe ressort la difficulté à appréhender l'espace extérieur.

Un projet a été travaillé avec les accueillis, avec un déroulement sur 3 années, selon les possibilités financières.

Les constats :

- Un espace peu ou pas investi, peu aménagé
- Espace goudronné en plein soleil l'été
- Souvent sale et squatté
- Lieu de consommation et de trafic malgré la présence des éducateurs (cabanon surtout)
- Lieu squatté la nuit et déchets retrouvés le matin
- Envie d'un espace plus accueillant

Les objectifs :

- Appropriation de l'espace par tous les accueillis
- Respect et entretien de l'espace
- Amélioration du cadre de vie
- Meilleure intégration dans le quartier suite à la construction d'un nouveau bâtiment résidentiel, dont les terrasses donnent sur l'Accueil de Jour

Les résultats attendus :

- Investissement des accueillis dans l'amélioration de leur lieu de vie
- Mobilisation individuelle dans un projet collectif
- Appropriation de l'espace par plus de personnes
- Diminution du nombre de personnes à l'intérieur de l'Accueil de Jour
- Création de lien social et de l'entraide
- Développement de compétences et réactivation de savoir-faire
- Amélioration de l'hygiène et du respect
- Prévention des incivilités

Ainsi, en 2023, les accueillis et les salariés, avec le soutien de DBase, ont rénové les tables en bois de la cour, avec des ateliers organisés tous les mercredis après-midi :

- Ponçage
- Choix de 2 couleurs par les accueillis (beige et bleu)
- 3 voire 4 couches de peinture par table !

A venir en 2024 :

- ➡ Modification des abris : décision du « sort » du cabanon en bois ; investissement dans un 2ème barnum, plus esthétique et permettant la mise à l'abri de plus de personnes
- ➡ Végétalisation de la cour par les accueillis : fabrication de jardinières en bois, choix de plantes, plantations
- ➡ Mobilisation et éducation des accueillis au respect et à l'entretien de l'espace

A venir en 2025 :

- ➡ Expression artistique et fresques murales : rénovation et actualisation de la fresque cachée derrière le barnum ; création d'une nouvelle fresque.

Le Pôle Accompagnement Social

Trois travailleurs sociaux, dont un à mi-temps, interviennent dans le cadre de l'accompagnement global des personnes sans logement stable, avec des droits ouvrables sur le territoire.

Ces personnes doivent être en demande d'un accompagnement.

La question de la non-demande et/ou du non recours aux droits est travaillée à l'Accueil de Jour par les éducateurs, qui pourront ensuite orienter les personnes vers leurs collègues.

Ce sont 332 personnes, dont 30% de femmes, qui ont été suivies par le Pôle Accompagnement Social. Les besoins et demandes sont multiples, variés, et nécessitent une ultra-polyvalence des équipes.

40 plages de rendez-vous sont établies chaque semaine, soit un volume de plus de 1500 heures dédiées à l'accompagnement holistique de nos bénéficiaires.

A cela s'ajoute une matinée de permanence hebdomadaire, pour un temps cumulé de 9 heures, soit la possibilité de recevoir 12 personnes.

Ces temps de permanence sans rendez-vous sont ouverts à toutes personnes ayant déjà démarré un suivi dans la structure, ou pour toutes les personnes ayant fait leur 1^{er} entretien avec les Travailleurs Sociaux de l'Accueil de Jour.

Ces permanences répondent aux attentes de certains accueillis. Pour certains, prévoir et honorer un rendez-vous, peut être compliqué. Pour d'autres, dont les demandes portent plus simplement sur des besoins immédiats ou de première nécessité, il est important de les recevoir rapidement pour se sentir entendus et pris en compte.

Il est également essentiel de fluidifier au maximum le roulement des personnes accompagnées, en évitant une stagnation qui décourage les bénéficiaires et qui bloque la prise en charge de nouveaux suivis.

Afin de mieux engager les personnes dans leurs démarches et favoriser leur pouvoir d'agir, des outils soutiennent et dynamisent nos pratiques :

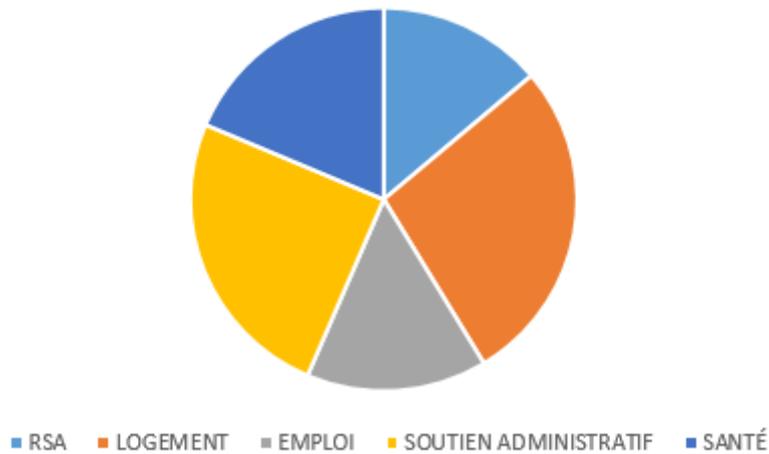
- Contrat d'accompagnement
- Projet d'accompagnement individualisé, avec bilan à 4 mois
- Fiche de suivi

L'accès à un logement, à un hébergement ou à un dispositif spécifique adapté, reste central. C'est l'objectif des 4 à 6 mois suivant l'entrée dans l'accompagnement. Durant ce laps de temps, cela permet aux Travailleurs Sociaux de mobiliser l'ensemble des droits et le cas échéant, d'évaluer de nouveaux besoins ou nouveaux freins à lever.

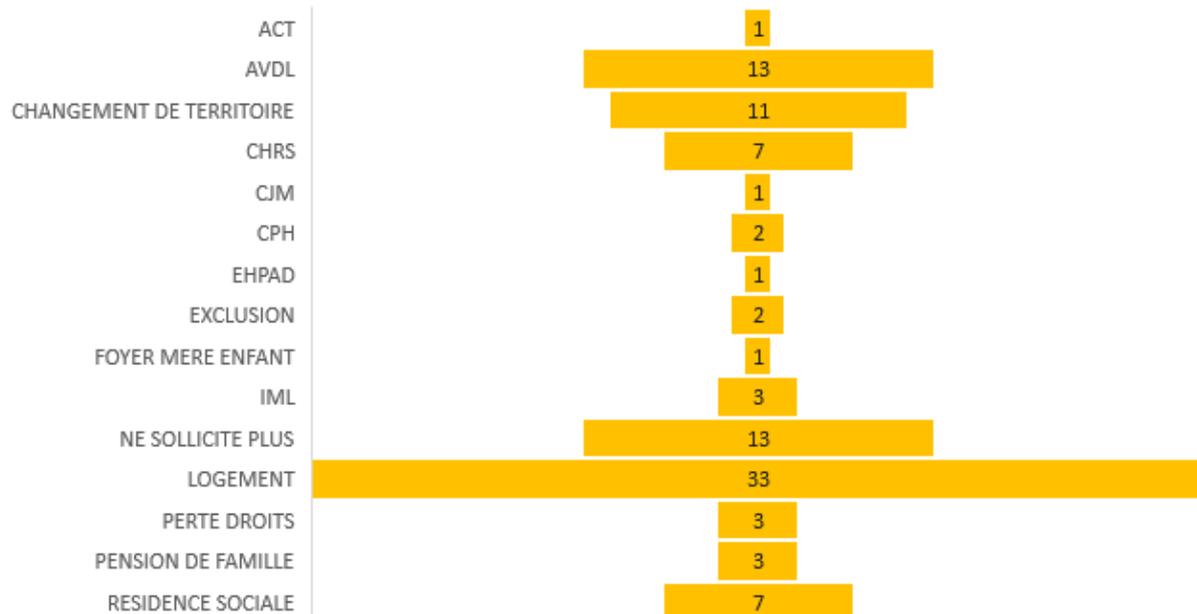
LES ACCOMPAGNEMENTS 2023 EN CHIFFRES



THÉMATIQUES TRAVAILLÉES



2023 - 99 SORTIES D'ACCOMPAGNEMENT



La campagne de déclaration d'impôts sur le revenu

Du 11 avril au 6 juin 2023 s'est déroulée la campagne de déclaration d'impôts sur le revenu.

L'absence de déclaration d'impôts ou une démarche hors délais représente un frein dans l'accompagnement social, et notamment pour l'accès au logement. L'avis d'imposition est un document systématiquement demandé.

Afin de sensibiliser les accueillis à l'importance de cette démarche et de les accompagner dans leur déclaration, des permanences ont été mises en place chaque vendredi matin, durant toute la période de campagne :

- *Ouverture des espaces particuliers en ligne avec création d'une adresse mail au besoin*
- *Renvoi des accueillis vers le Centre des Impôts pour récupérer leurs codes d'accès en ligne*
- *Déclaration des revenus*

L'opération sera renouvelée en 2024.

Un accompagnement complexe

Monsieur J. est arrivé sur l'Accueil de Jour en 2021. Il a été suivi par une assistante sociale assez rapidement, sa demande était l'ouverture de ses droits santé, CAF, la recherche de logement/hébergement et l'accès à l'emploi.

Monsieur a eu beaucoup de mal à se rattacher à son suivi social du fait de plusieurs problématiques : addiction, santé, absence de logement/hébergement, absence de ressources). La barrière de la langue était aussi un frein.

Monsieur est d'origine Polonaise, et à l'Accueil de Jour, il y a une communauté à laquelle il s'est vite rattaché. Mais l'influence de celle-ci prenait beaucoup de place dans ses décisions et choix.

Ses problématiques d'alcool, sa vie à la rue ont pris beaucoup de place et Monsieur a été confronté à ses traumatismes passés. Il a alterné des hospitalisations avec des mises à l'abri. La difficulté avec Monsieur était de comprendre ses besoins exprimés et en même temps d'y répondre suivant sa réalité. Il a connu des périodes très compliquées au niveau santé et à dû faire face à ses addictions pour pouvoir avancer. Il a été demandeur d'intégrer une cure. Il est très en lien avec les professionnels de l'Accueil de Jour et n'hésite pas à les solliciter lorsqu'il en ressent le besoin.

Lors de ma reprise du suivi de Monsieur, sa demande était de trouver un emploi et un logement/hébergement. A ce moment-là, Monsieur est sans ressources et avec très peu d'expériences professionnelles en France. Après avoir refait son CV, il a postulé à plusieurs annonces sur internet. Je l'ai accompagné sur un forum de l'emploi organisé par Pôle Emploi. Une entreprise de BTP l'a alors recontacté pour faire dans un premier temps un stage de 15 jours, puis enchaîner sur une formation rémunérée de 4 mois. En parallèle, Monsieur a obtenu une mise à l'abri en CHRS-U via le 115, ce qui a facilité le retour à l'emploi. Il a connu un long parcours avant d'arriver sur le chemin de l'emploi et de l'hébergement.

L'Entraide et le paradoxe dans l'accompagnement des personnes européennes

Ce sont des personnes qui sont à jour en termes de documents administratifs, mais les démarches en matière d'insertion sont limitées tant au niveau de l'assurance maladie, qu'au niveau de l'emploi et de la CAF. Ce sont des personnes qui peuvent travailler sur le territoire français. Cependant, leurs conditions de séjour ne sont pas garanties d'une ouverture de droits et limitent les démarches liées à l'insertion et à l'orientation.

Concrètement, nous avons accompagné durant l'année 2023 une personne d'origine Roumaine pour qui l'Allocation Adulte Handicapée avait été accordée. Cependant, Monsieur n'a jamais pu percevoir cette allocation, car il n'a jamais travaillé sur le territoire français. Ses conditions de séjour ne lui ont pas permis de bénéficier d'une ouverture de droits à l'assurance maladie. Nous sommes face à un paradoxe dans cette situation, qui pose la limite de notre accompagnement.

Autre exemple, un couple Polonais que nous accompagnons, et pour lequel nous avons été confrontés à ce même type de paradoxe. Ils ont pu être bénéficiaires du RSA et de l'assurance maladie (CSS) dans la mesure où ils ont exercé une activité professionnelle. Cependant, n'ayant pas travaillé depuis de nombreux mois, la CAF, conformément à son règlement, a suspendu les droits RSA. Nous nous retrouvons rapidement démunis dans la poursuite de cet accompagnement.

L'accès à l'emploi reste une thématique importante dans nos accompagnements, mais de nombreux freins empêchent d'y accéder. Ces freins peuvent être liés à plusieurs domaines : l'absence de logement (instabilité au niveau de leur hébergement), la santé (addictions, difficultés d'accès aux professionnels) et le rapport qu'ils peuvent avoir avec les institutions : méconnaissance et défiance de celles-ci, mais aussi barrière de la langue.

Notre intervention est donc de travailler sur ce qui fait frein dans leur insertion socio-professionnelle, en prenant en compte leur projet, et la réalité des conditions d'accès aux droits.

Anaïs et Yann, Pôle Accompagnement Social

L'accompagnement des bénéficiaires du RSA / CER

Dans le cadre du marché N°2019EEIPRI693-11, le département a recours aux services de l'Entraide pour agir en qualité d'organisme mandaté, en tant que référent unique pour chaque bénéficiaire du RSA qui nous est orienté par la Présidente du Conseil Départemental.

Notre rôle est plus spécifiquement de dynamiser le parcours des bénéficiaires du RSA en rupture sociale ou sans domicile fixe, via un appui global, personnalisé et efficace, pour un retour à l'emploi.

Le référent RSA coordonne les différents, et souvent nombreux, intervenants auprès de la personne.

Il est le garant de la continuité de l'accompagnement des personnes.

Rappel des objectifs de l'action pour les personnes accompagnées :

- Participer aux politiques publiques d'inclusion sociale des bénéficiaires du RSA, dépourvus de logement stable ou dont le maintien en domicile est problématique
- Permettre aux bénéficiaires, au travers d'un service d'accompagnement adapté et basé sur la contractualisation, d'acquérir ou de retrouver la maîtrise de leur vie, pour accéder à une autonomie qui leur permette de sortir du dispositif
- Favoriser l'insertion sociale et professionnelle, travailler à une orientation vers le droit commun dès que possible
- Valoriser l'activité salariale et bénévole et la participation à leur projet et à l'organisation de l'établissement
- Permettre l'accès aux droits des personnes, favoriser l'accès aux droits auxquels ils sont éligibles et défendre une justice sociale en luttant contre « le non-recours aux droits ».

◆ L'Analyse de la Pratique Professionnelle (APP)

Sandra M. est notre psychologue en charge de l'analyse de la pratique professionnelle depuis 10 ans. Elle connaît bien notre service et le public que nous accueillons.

Elle mène une activité mensuelle auprès des équipes de l'Accueil de Jour et de l'accompagnement global, autour de situations professionnelles qui questionnent. Elle accompagne également les changements de pratique, comme celles des collaborateurs.

Ce travail est indispensable à la prise de recul quant à ce qui se vit à l'Entraide.

◆ Les formations

Formations à destination des bénévoles

Ce sont 8 bénévoles volontaires qui ont pu profiter cette année de formation :

- Formation HACCP / Hygiène Alimentaire, avec les bénévoles de l'Epicerie Solidaire Epival
- Formation ASTREE, avec la Banque Alimentaire, sur l'accueil et l'écoute des bénéficiaires.

Formations à destination des équipes

Tous les membres des équipes de l'Entraide ont pu bénéficier de formations, proposées par le plan de formation de l'association ou par des acteurs du territoire :

- Sensibilisation aux addictions et à la réduction des risques par notre collègue Infirmière diplômées d'état du dispositif Un Chez Toit. Elle s'est également déplacée auprès de nos collègues des CHRS Emergence(s) et L'Olivier, ainsi que du FJT Rochecolombe.
- Présentation des outils de l'insertion par l'activité économique avec notre collègue du Post-CHRS Emergence(s)
- Interculturalité : faire évoluer sa posture professionnelle
- Communication non violente
- Clinique du passage à l'acte
- Gestion du temps et des priorités
- Communication positive
- Entretien motivationnel
- Addictions et précarité
- Défibrillateurs DAE
- Formation Incendie
- Formation à l'insertion par l'activité économique
- Sensibilisation et prévention de la radicalisation
- Formation au SI-SIAO

Nous avons également participé à 3 journées thématiques :

- L'aller-vers en Psychiatrie
- La journée régionale de l'IML
- Aux frontières du Logement d'Abord

◆ Les rencontres interservices et partenariales

En 2023, les rendez-vous ont été nombreux, en interne comme en externe.

Interconnaissance et partage de pratiques avec nos collègues du Diaconat Protestant

Nous avons été à la rencontre de nos collègues :

- CHRS-U St Didier
- CHRS-I L'Olivier
- Post CHRS Emergence(s)
- ACT Madeleine Barot
- FJT Rochedolombe
- Epicerie Solidaire Epival
- Pension de Famille « Un Air de Famille »
- Entraide Montélimar

De belles rencontres partenariales

Le partenariat s'est également enrichi, au grès des diverses opportunités et situations qui nous sont arrivées :

- **Wake-Up Café** : l'équipe du Pôle Accompagnement Social a été conviée à une présentation du service et à un repas partagé avec les wakers (bénéficiaires du dispositif)
- **Dispositif DAHLIR** : le sport adapté s'ouvre aux Accueils de Jour
- **Dispositif LIVE**
- **Pôle Emploi** : des rencontres tous les 2 mois sont programmées, dans le cadre de l'accompagnement des accueillis et des bénéficiaires du RSA
- L'association **ASNIT** pour envisager des actions communes autour des publics en itinérance dans le cadre du RSA
- **EMJ 26**, Equipe Mobile Jeunes 26 de l'ANEF
- **Centre des Impôts** : Comité local des usagers particuliers dans le cadre de la campagne annuelle des déclarations de revenus
- **Tempo Oppelia**
- **CMP Victor Hugo**
- **Accueil de Jour et CHRS Oasis** à Romans
- **Sauvegarde de l'Enfance**
- **SAMNA** du Département
- **Hébergement d'Urgence de l'ANEF** : rencontres programmées tous les 2 mois dans le cadre de l'accompagnement et du suivi des situations des accueillis
- **Centre Médico-Psycho-Pédagogique**, autour de situations d'enfants fréquentant l'Accueil de Jour
- Mission Accompagnement vers l'Autonomie, Parrainage et Insertion de l'Aide Sociale à l'Enfance
- **Banque Alimentaire** : interconnaissance et mise en place du portail TICADI
- **Sophie Gabolde**, Chargée de Développement Territorial Emploi Insertion du Département
- **Fabienne Bouchet**, dans le cadre de la mise en place du nouveau marché RSA
- **Police Municipale**
- **UDAF**

- **CPAM** : accès aux droits et aux soins, instruction des AME
- **Acteurs « Alimentation »** dans le cadre des « Tables rondes alimentaires » organisée par le CCAS
- **Acteurs « Vêtire » du territoire**, dans le cadre des « Tables rondes vestimentaires » organisées par le CCAS
- **Comité Local Santé Mentale** de la Ville

Les Mineurs non accompagnés

L'été a été rythmé par des arrivées hebdomadaires de 10 à 15 jeunes se déclarant mineurs non accompagnés, orientés pour la subsistance vers l'Accueil de Jour de l'Entraide, par le SAMNA. Ces jeunes avaient été enregistrés, mais été en cours d'évaluation. Le SAMNA étant saturé, il n'y avait plus possibilité de procéder à la mise à l'abri.

L'équipe de l'Entraide a veillé à rassurer, fournir les informations nécessaires, et s'assurer de la bonne compréhension de celles-ci.

Une rencontre a été organisée avec le service de Département, afin de mieux articuler nos actions en cas de situations similaires. Une autre rencontre est prévue au cours du premier semestre 2024 pour travailler sur certaines fins de prise de charge de Contrat Jeune Majeur.

La polyvalence de l'Entraide nous amène à travailler aux grés des actualités du territoire, avec de nouveaux partenaires, et de nous adapter rapidement à tout changement.

◆ **Le démarrage du projet de service**

2023 marque le début de la réécriture des projets de services pour la majorité des services du Pôle Action Social de Valence.

Le coup d'envoi a été donné le 31 janvier, avec la participation de tous les salariés du Pôle, à une après-midi de rencontre avec notre Président Jean-Jacques Bosc, qui a retracé l'histoire du Diaconat Protestant.

S'en sont suivis des ateliers en groupes hétérogènes, autour du sens de notre action associative, au regard des enjeux sociétaux et des missions de nos établissements.

Le 30 mars, nous invitons Jean-Jacques Bosc à l'Entraide, afin de nous faire conter l'histoire de notre service : sa création, son évolution, son déménagement, sa professionnalisation tout en maintenant une place privilégiée au bénévolat et à l'engagement citoyen.

Ont ensuite été définis en équipe plusieurs axes, qui ont été travaillés en atelier accueillis/bénévoles/salariés :

- L'accompagnement global
- La création du lien de confiance
- L'accueil et l'accès aux services de 1^{ère} nécessité
- Le partenariat et le réseau
- Le recrutement et l'accompagnement des bénévoles pairs

Le développement du pouvoir d'agir est au cœur des préoccupations.

◆ Le CPOM

Enfin, l'année 2023 a été marquée par l'entrée des services de l'Entraide dans le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens, pour la période 2024-2028, aux côtés des CHRS Emergence(s) et L'Olivier, de la Pension de Famille « Un Air de Famille », et du FJT Rochecolombe.

◆ La vie d'équipe

Le 22 juin s'organisait une après-midi « Team Building », qui réunissait les travailleurs sociaux des 3 pôles de l'Entraide, notre gestionnaire locative, notre technicien, notre agent d'entretien, la secrétaire du PASV, l'assistante de Direction et le Directeur de Pôle.

En dépit d'une météo pluvieuse et venteuse qui obligea à un repli en salle Colombe au FJT, ce fut l'occasion de partager un déjeuner et de participer à quelques jeux de cohésion animés par Benjamin SAGE, intervenant extérieur.

Cette pause dans notre routine quotidienne a permis de la détente en équipe et un retour ressourcé au travail.



2023, ce fut également des aurevoirs de salariés :

- Frédéric, en février, pour une IME
- Laury, en septembre, pour une MJC, autour de ses thématiques : enfance et parentalité
- Noha, notre « doyenne », en octobre, rejoignait le Vaucluse, pour l'insertion par le logement
- Justine, le temps de son congé maternité

Mais cela nous a permis d'accueillir :

- Marc sur l'Accueil de Jour
- Yann, sur l'Accueil de Jour et le pôle accompagnement
- Anaïs, sur le Pôle Accompagnement Social
- Jehanne sur l'Accueil de Jour, en remplacement du congé maternité de Justine

En 2023, nous ouvrons également des carnets rose et blanc, et félicitons :

- Laetitia, notre infirmière du dispositif UCT, pour son PACS
- Justine, notre éducatrice de l'Accueil de Jour, pour la naissance de sa petite Charly.

Et sur un volet plus institutionnel, la rencontre avec Mireille DUCARRE, notre nouvelle Directrice Générale, fut un temps fort important pour les équipes de l'Entraide, durant lequel chacun a pu se présenter, échanger sur son parcours, ses missions, chacun a pu être entendu.

3. L'ANTENNE DU CENTRE DE SANTÉ

L'Antenne est située dans les mêmes locaux que l'Accueil de Jour de l'Entraide. Cet accès aux soins a été créé face au constat que la grande précarité éloigne les personnes du système de soins, tout en fragilisant leur santé, sur le plan physique et/ou mental.

Permettre aux personnes de consulter une infirmière ou un médecin directement à l'Accueil de Jour, via des permanences les lundis et mercredis matin, facilite l'entrée dans un parcours de soins qui répond à leur temporalité.

En 2023, 104 plages horaires de 4 h médecin-IDE et 90 plages horaires de 3h IDE, ont été prévisionnées.

Le nombre prévisionnel a été réalisé et même augmenté pour celle de l'Infirmière, dans son rôle d'éducation à la santé ou d'orientation vers les partenaires, notamment en addictologie et psychiatrie.

476 rendez-vous ont été donnés dans le cadre des permanences, représentant 126 personnes suivies régulièrement.

Les permanences santé

2 fois/semaine les lundi et vendredi matin de 9h à 13h00 :

Les permanences médicales sont assurées à tour de rôle par 2 Médecins bénévoles, en étroite collaboration avec 1 IDE bénévole et l'IDE salariée détachée du CHDV.

2 fois /semaine les lundis après-midi et mercredis après-midi de 14h à 16h :

Une permanence Infirmière est assurée.

L'objectif de cette antenne est de permettre un accès aux soins pour les populations les plus éloignées et démunies, marginalisées, migrantes ou « sans droits », et qui pourtant sont souvent les plus exposées aux effets des conditions de vie difficiles sur leur santé.

Concrètement l'Accueil Santé permet de :

- Délivrer des soins immédiats à toutes personnes
- Offrir une prise en charge médicale globale
- Une meilleure prise en compte de la souffrance psychique et psychologique des personnes à la rue
- Amener les personnes à prendre soin d'elles
- Mettre en place des actions de sensibilisation, de prévention, d'éducation à la santé
- Orienter sur la médecine spécialisée ou la PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé).

Pour cela, nous pouvons aussi nous appuyer sur des partenaires clés de la précarité et les acteurs de santé de ville de Valence, tels que :

- Le Collectif Santé Précarité qui réunit les acteurs sociaux, médicaux-sociaux et sanitaires du territoire Valentinois sur des thématiques phares, afin de favoriser l'accès aux soins des personnes les plus démunies.
- La PASS du Centre Hospitalier Drôme Nord, le Centre Hospitalier Drôme Vivarais et son équipe mobile « santé mentale précarité »

◆ Les actions préventives

• **Dépistages mensuels**

L'ADHEC-CEGIDD de Lyon assure une permanence de 3 heures chaque mois, pour le dépistage des infections et maladies sexuellement transmissibles. 3 à 4 dépistages sont réalisés par séance.

• **Education et outils de prévention / sexualité**

Plus de 300 préservatifs masculins et 50 préservatifs féminins ont été mis à disposition, en libre-service, sur l'année 2023.

◆ Le partenariat

Les partenaires de l'Antenne du Centre de Santé sont nombreux et impliqués dans le soin des personnes que nous accueillons :

- Centre Hospitalier Drôme Nord : PASS Somatique, Service de Maternité, CEGIDD
- Centre Hospitalier Drôme Vivarais : CH, EMPP, CMP, PASS Psy
- Ville de Valence
- TEMPO
- France Addiction
- SEMISS de la Croix Rouge
- Service de Santé DS 26
- Réseau Valériane
- Service de Protection Maternelle et Infantile
- Centre de Planification et d'Education Familiale
- Centre Santé Jeune.

L'Antenne du Centre de Santé participe aux réseaux locaux, et notamment aux rencontres santé : CLSM, PASS, EMPP.

Il en est de même, une fois par mois, sur les réunions d'équipe de l'Entraide.

L'Antenne est repérée par tous les partenaires du réseau de santé valentinois et organise des rencontres pluriprofessionnelles transversales avec les acteurs concourant à un accompagnement de proximité médico-social d'un même usagé en santé.

◆ Le binôme IDE – Médecin : un travail collaboratif

Les professionnels médico-sociaux sont amenés à régulièrement travailler ensemble pour la prise en charge des patients, même si ce n'est pas nécessairement un travail coordonné au sens législatif du terme.

« La coordination est informelle » : si une Infirmière a un souci avec un patient, elle peut généralement rapidement en informer le Médecin et lui demander s'il peut le prendre en consultation. Et inversement : « si les Médecins ou les autres professionnels de santé ou non ont besoin de nous, ils savent que nous sommes là ».

La grande précarité éloigne les personnes du système de soins tout en fragilisant leur santé, physique et mentale. Ce qui accentue leur précarité... Le moindre problème peut s'aggraver et devenir difficile à traiter.

Nous pouvons nous appuyer sur des partenaires clés de la précarité et les acteurs de santé de ville :

- Le Collectif Santé Précarité réunit les acteurs sociaux, médico-sociaux et sanitaires du territoire Valentinois, sur des thématiques phares visant à favoriser l'accès aux soins des personnes les plus démunies.
- La PASS du Centre Hospitalier de Valence, le Centre Hospitalier Drôme Vivarais et son équipe mobile « santé mentale précarité » nous rejoignent sur cet objectif commun : " faire en sorte que la situation de précarité ne soit pas un facteur excluant du système de santé".

Concrètement, nous :

- Délivrons des soins immédiats à toutes personnes
- Prenons en compte la souffrance psychique et psychologique des personnes à la rue
- Amenons les personnes à prendre soin d'elles
- Mettons en place des actions de sensibilisation, de prévention, et d'éducation à la santé
- Orientons sur la médecine spécialisée ou la PASS.

◆ Le travailleur social du Centre de Santé

Cette année, un travailleur social est venu gonfler les rangs du Centre de Santé, afin de lever l'ensemble des freins sociaux liés à la santé des patients.

Un partage de périmètre a été travaillé entre le travailleur social du Centre de Santé et les travailleurs sociaux des équipes de l'Entraide, pour les accueillis-patients, bénéficiant à la fois d'un accompagnement social à l'Entraide, et d'un suivi médical à l'Antenne du Centre de Santé :

- Permanence hebdomadaire au sein de l'Accueil de Jour
- Temps de travail autour de situations communes
- Participation à une réunion d'équipe mensuelle
- Participation au travail de veille partenariale toutes les 6 semaines

L'articulation Entraide / Centre de Santé

La présence de l'ASS du Centre de Santé à l'Entraide a permis :

- *La prise de relais sur des situations où l'accompagnement médical était prédominant*
- *Le travail sur le parcours de soins en addictologie, pré et postcure, avec la recherche d'une solution logement/hébergement en sortie*
- *La mise en place d'un partenariat avec la PASS de l'hôpital*
- *Un accès « privilégié » avec la CPAM concernant l'ouverture de droits en urgence*
- *Une organisation optimale pour le suivi avec des personnes dont le lieu est déjà connu et qui ne se déplaceront pas sur le Centre de Santé.*

Les Educateurs de l'Accueil de Jour

4. LE DISPOSITIF « UN CHEZ TOIT » (UCT)

« Un Chez Toit » est un dispositif novateur, créé en 2018, dans la logique du logement d'abord, sur le bassin valentinois. Il offre 12 places.

Il s'agit de s'inscrire sur le territoire, dans une démarche de lutte contre le sans-abrisme, et de permettre un aller vers le soin et la réhabilitation de la personne par l'accès au logement, par un accompagnement pluridisciplinaire basé sur la multi-référence.

Il s'adresse aux personnes en situation d'errance, vulnérables qui présentent des problématiques de santé mentale, associées ou non à des addictions, et qui s'inscrivent peu ou pas dans les dispositifs d'accompagnement classiques.

En 2023, l'articulation avec l'Accueil de Jour et le Pôle Accompagnement Social a été renforcée. Jusque-là, les Travailleurs Sociaux étaient prescripteurs et ressources. Ils sont désormais outils de veille, de médiation, et co-référents pour 2 mesures chacun. Cette forme de continuité permet de renforcer et sécuriser les accompagnements. C'est aussi l'occasion d'ouvrir de nouveaux échanges autour de cette nouvelle vie en logement.

◆ Nos équipes

Si à sa création, le dispositif Un Chez Toit, était co-animé par le SEMISS de la Croix Rouge et l'Entraide du Diaconat Protestant, il devient 100% Diaconat au 1^{er} juin 2023.

L'équipe Un Chez Toit est désormais composée de :

- 1 Cheffe de Service qui assure la coordination, la promotion, et le travail en réseau
- 1 Assistante Sociale
- 1 Infirmière diplômée d'Etat
- 1 Chargée de Gestion locative
- 1 Secrétaire de Pôle
- 1 Technicien

Infirmière Diplômée d'Etat et Coordination

Plusieurs missions et grands axes de travail :

- *Fournir un soutien et un accompagnement aux personnes vivant dans des logements, notamment celles ayant des besoins particuliers en santé mentale et somatique*
- *Évaluer les besoins individuels, en termes de santé mentale et physique, en tenant compte de leur historique médical, de leurs troubles psychiatriques, de leurs traitements médicamenteux*
- *Élaborer et mettre en œuvre des plans de soins personnalisés pour chaque personne, en collaboration avec d'autres professionnels de la santé et les usagers eux-mêmes*
- *Assurer le suivi régulier de l'état de santé des usagers, en effectuant des évaluations de routine et en ajustant les plans de soins en conséquence.*
- *Coordonner les rendez-vous médicaux, les consultations spécialisées et les interventions d'autres professionnels*
- *Éduquer les usagers sur les aspects liés à leur santé, y compris les régimes alimentaires, l'exercice physique, la gestion du stress, l'entretien du logement.*
- *Collaborer avec d'autres organismes et professionnels de soutien social*
- *Agir en tant que principal point de contact entre les différents partenaires*
- *Coordonner les transitions de soins entre les différents milieux de soins, tels que l'hôpital, les soins à domicile, en veillant à ce que la continuité des soins soit maintenue*
- *Éduquer les individus et les groupes sur les comportements à risque et les pratiques préventives pour promouvoir la santé et prévenir les maladies somatiques et psychiques*
- *Fournir des conseils et un soutien individualisé aux personnes à risque, en les aidant à identifier et à surmonter les obstacles à leur santé et à leur bien-être*
- *Collaborer avec d'autres professionnels de la santé, des organismes communautaires et des partenaires pour coordonner les efforts de prévention et de réduction des risques*
- *Solliciter l'appui technique des professionnels lors de situations complexes.*
- *Organiser des concertations avec les différents intervenants autour d'une situation*
- *Accompagnement hors les murs en attente d'une entrée en logement ou pour permettre une évaluation*

Laetitia, Infirmière du Dispositif « Un Chez Toit »

◆ Nos temps institutionnels

1 - Temps de Coordination

Un jeudi sur 2, les équipes se retrouvent sur un temps de coordination autour des situations. C'est l'occasion de réflexion, d'élaboration, d'expertise technique et éducative pour chacune des situations.

Nos missions :

- Accompagner des personnes associant errance, grande précarité et troubles de la santé mentale diagnostiquée, associés ou non à des addictions
- Coordonner des parcours complexes permettant d'assurer une continuité et d'éviter les ruptures
- Proposer un accompagnement global de proximité adapté en durée et en intensité
- Accéder à un logement pour démarrer une démarche de soins et d'insertion.

Une fois par mois, nous faisons également un point avec :

- La Chargée de Gestion Locative sur le suivi des logements, évoquer les potentiels besoins, évoquer les situations pour lesquelles nous envisageons un glissement de bail, afin qu'un travail soit engagé avec le propriétaire du logement.
- La Secrétaire du Pôle sur le volet financier : perception des aides au logement, des aides au dépôt de garantie, état des règlements des loyers, validation des facturations.
- Le Technicien concernant le suivi des réclamations techniques. En cas d'intervention dans le logement, notre Technicien travaille généralement en lien avec la personne accompagnée, autour des petits gestes techniques de la vie quotidienne, des explications de certains bons usages. C'est un maillon essentiel quant à l'autonomie, la responsabilisation, et le savoir habiter.

L'animation technique

« L'habiter » passe en partie par l'entretien du logement et notamment l'entretien technique. Tout locataire est soumis au décret de 1987, relatif aux charges locatives, à l'entretien et aux menues réparations à l'intérieur du logement.

Chaque fois que cela est possible, le technicien se mettra en démarche éducative avec le locataire, sur les bons gestes et bons usages, en vue de l'autonomie.

C'est également l'occasion d'échanger, de développer ou réactiver des savoir-faire, de poursuivre l'appropriation du logement, dans un contexte qui n'est ni celui du soin, ni celui de l'accompagnement social.

La captation de logements dans le parc locatif privé et public pour développer un parc en intermédiation locative

La captation de logements est une activité de réseau avec différents partenaires : propriétaire privé, agences immobilières, bailleurs sociaux.

Les propriétaires bailleurs regardent le rendement de leur bien, le temps passés et l'effort fait pour sa gestion et leur souhait de contribuer à un acte de solidarité.

Pour convaincre le propriétaire il est nécessaire d'adopter un discours professionnel qui correspond à leurs attentes.

Les arguments déployés par notre association auprès des propriétaires sont :

- *La présentation de l'association, notamment via notre site internet*
- *L'association assume le paiement du loyer*
- *Le cadre de la gestion comptable qui favorise un règlement de loyer sans retard*
- *L'entretien du logement, menus travaux et réparations sont assumés par les techniciens de l'association*
- *Le suivi de nos locataires et notre intervention rapide en cas de difficultés*

Du premier contact jusqu'à la mise en location, c'est un véritable « accompagnement du bailleur » qu'il s'agit de développer.

Aujourd'hui, l'augmentation des montants des loyers dans le parc privé rend difficile une captation de logement adaptée à la réalité économique des personnes accompagnées.

De plus, certaines agences immobilières vendent à leurs propriétaires des garanties de loyers impayés qui ne sont pas compatibles avec le fait de louer à une association et cela bloque la prospection.

Charline, Gestionnaire Locative

2 – Temps de Commissions

Le dispositif a ses propres commissions d'accès.

Les commissions ont lieu 1 jeudi sur 2, en alternance avec les temps de coordination. Elles permettent l'étude des demandes, en lien avec les référents sociaux.

Les orientations vers le dispositif sont faites par nos partenaires sociaux et médicaux, via une fiche de prescription. Les Travailleurs Sociaux vont à partir de là affiner les informations et rencontrer la personne lors d'un rendez-vous, tripartite si possible (Prescripteur / Personne orientée / Travailleur Social UCT).

L'équipe va aller questionner l'orientation et l'engagement de la personne à :

- Avoir ce projet d'entrer dans un travail de réparation
- Avoir les ressources suffisantes pour assurer financièrement un loyer et des charges
- Comprendre que le logement est associé et conditionné à un accompagnement médico-social
- Adhérer à l'accompagnement social et être compliant aux soins.

Les 12 places du dispositif sont occupées. Nous avons ouvert une liste d'attente de personnes éligibles au « Un Chez Toit ». Il s'agit durant ce temps d'attente de faire vivre le projet de vie en lien avec les partenaires prescripteurs.

Cela demande un travail supplémentaire, mais permet aussi de créer du lien en amont, de guider les partenaires à engager des démarches spécifiques, de tester l'adhésion de la personne.

3 – Analyse de la Pratique Professionnelle

L'analyse de la pratique professionnelle démarrée en 2022, se poursuit en 2023.

Ces temps de rencontre mensuelle participent à la cohésion d'équipe et à la cohérence d'actions. Ce sont également autant de possibilités de prendre de la hauteur sur des situations complexes, qui parfois font violence, d'asseoir sa posture professionnelle dans un environnement bien particulier, d'accompagner notre public.

◆ L'entrée dans le dispositif

L'entrée dans le dispositif, c'est avant toute chose, une rencontre entre une personne en demande et des professionnels. La relation se créera selon l'histoire et la temporalité de la personne. Elle est actée par la signature d'un contrat d'accompagnement.

Le moment d'entrée dans le logement relève de l'expertise des équipes et des thématiques à travailler en amont.

La signature du contrat de location, de l'état des lieux et la remise des clés sont des étapes importantes et chargées en émotions.

Le logement est meublé. Des achats quant au linge de maison, à la vaisselle et autres accessoires personnels sont effectués avec la personne. C'est le début de l'appréhension et de l'appropriation des lieux.

Lorsque la relation sera suffisamment installée, il s'agira de co-construire le projet d'accompagnement personnalisé et le projet de soins.

Ils seront validés en équipe et signés avec la personne accompagnée et la Cheffe de Service de l'Entraide.

◆ Structuration du dispositif

Le deuxième semestre de l'année est marqué par un travail de restructuration du dispositif :

- Stratégie du Logement d'Abord
- Développement du pouvoir d'agir de la personne et la mobilisation de ses ressources.
- Gestion locative :
 - Le recouvrement des loyers comme outil éducatif de responsabilisation, d'accès à l'autonomie et de maintien dans le logement
 - Demande de FULH Accès, avec mise en place d'un plan d'apurement sur le reste dû concernant le dépôt de garantie
 - Entrée sur la dernière semaine du mois, pour la prise en compte du mois de carence de la CAF et réactivité quant à la demande des aides au logement
 - Recherche du logement, pour ou avec la personne selon son projet, en écoutant son souhait
 - Le glissement de bail redevient un objectif : démarrage d'un travail en lien avec la Chargée de Gestion Locative et le bailleur, qui devient un acteur de la réhabilitation de la personne.

- Outils : projet d'accompagnement personnalisé et projet de soins, outils de suivi, contrats d'accompagnement, de location, règlement intérieur, outils de maintenance technique, procédure de recouvrement des loyers.
- Définition et élaboration des projets avec la personne accompagnée : co-construction de l'accompagnement, travail en dentelle prenant en considération la personne dans sa singularité, sa temporalité, en respectant sa parole et en mobilisant ses ressources.
- Travail systématique en concertation avec les partenaires existants, puis ceux induits au fil de l'accompagnement.
- Aller chercher dans le droit commun, les compétences médicales qui n'existent pas en équipe : médecine générale, psychiatrie, addictologie.
- Viser la réhabilitation psychosociale.

FAPIL et sécurisation des loyers

Depuis 2023, nous sommes devenus adhérents au Fonds de Sécurisation Intermédiation Locative, dont la gestion est confiée notamment à la Fédération des Associations et des Acteurs pour la Promotion et l'Insertion par le Logement (FAPIL).

Cet outil de sécurisation intervient en cas de :

- Impayés de loyers
- Dégradations à la charge du locataire
- Vacance due aux travaux de remise en état suite
- Dégradations du locataire
- Frais de procédures dans un logement



Le Fonds de Sécurisation n'est pas une assurance : la prise en charge du sinistre n'est donc pas systématique et dépend de plusieurs critères.

Son recours se fait une fois les autres recours sollicités : la Garantie Visale, la Garantie des Loyers Impayés (GLI), le Fonds de Solidarité Logement (FSL), assurance dégradation...

Il ne se traduit pas comme l'unique réponse aux sinistres mais bien comme un secours lorsque les autres dispositifs ont été sollicités et n'ont pas permis de couvrir intégralement le dommage.

L'appréciation de la prise en charge est décidée et précisée dans le règlement du fonds. Pour les propriétaires, le fonds de sécurisation ne se substitue pas à l'assurance du logement et cela ne les dédouane pas de souscrire à une assurance.

◆ Penser le rétablissement au sens large

Le rétablissement est à prendre dans une dimension globale : soins, estime de soi, citoyenneté, sentiment d'utilité, inclusion dans la cité, accès à l'art et à la culture, insertion professionnelle... Le questionnement autour des outils qui peuvent soigner est pris au sens large, et la création d'un réseau partenarial acceptant de travailler à la réhabilitation est à engager.

Ainsi, des chantiers ont été ouverts :

- Accès à la culture
- Accès au bénévolat : recréer de l'utilité, du lien social, structurer la journée
- Accès au sport
- Accès à l'éducation populaire
- Accès aux loisirs

La situation de Monsieur A.

Monsieur A, 28 ans, est accompagné depuis 2021 dans le cadre du dispositif « Un Chez Toit », orienté par l'équipe mobile du SEMISS.

Monsieur souffre de troubles schizophréniques. Il est traité et suivi par le CMP depuis plusieurs années.

Au démarrage, nous avons effectué des visites à domicile hebdomadaires avec une attention particulière à son adaptation et à l'entretien du logement.

Nous avons toujours gardé une vigilance quant aux signes de changement de comportements et d'éventuelles décompensations psychiques.

Nous avons rencontré son infirmière référente au CMP et ainsi permis un échange autour des questions que Monsieur se posait sur sa maladie et son traitement.

Par la suite nous avons maintenu un contact téléphonique avec lui, en cas de besoin, lorsque Monsieur avait des difficultés à se rendre à ses rendez-vous. Une hospitalisation a été organisée lorsque nous avons constaté conjointement une dégradation de son état psychique.

Un travail de confiance et d'assurance dans les soins a été nécessaire afin qu'il puisse identifier la place de chaque professionnel et les solliciter au bon endroit.

Une progression dans l'autonomie et le maintien dans le logement de manière adaptée est significative aujourd'hui.

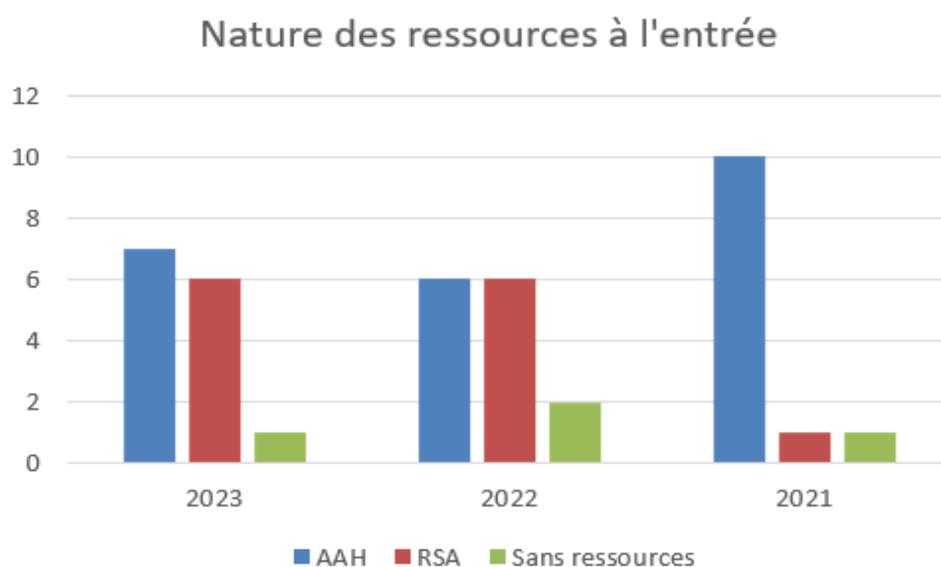
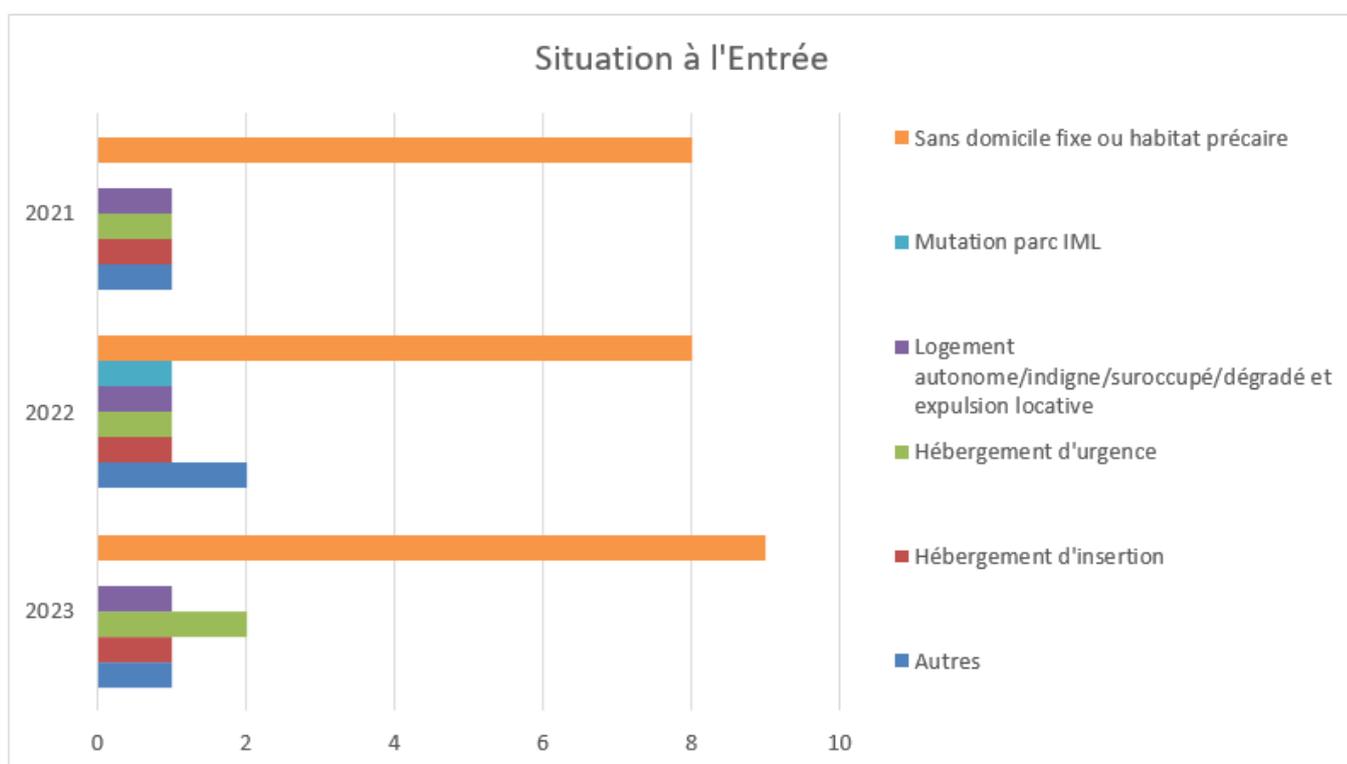
Cependant, il faudra à Monsieur un accompagnement et une veille au long cours. Aussi, une demande a été faite auprès de la Maison Départementale de l'Autonomie, pour la mise en Place d'une Service d'Accompagnement à la Vie Sociale.

Après en avoir échangé avec Monsieur et sa curatrice il est aujourd'hui temps pour Monsieur de signer un bail à son nom, et de sortir de notre accompagnement.

Laetitia, Infirmière du Dispositif « Un Chez Toit »

◆ [Quelques chiffres de 2023](#)

TAUX D'OCCUPATION DES LOGEMENTS	2023	94%
	2022	87%
	2021	76%

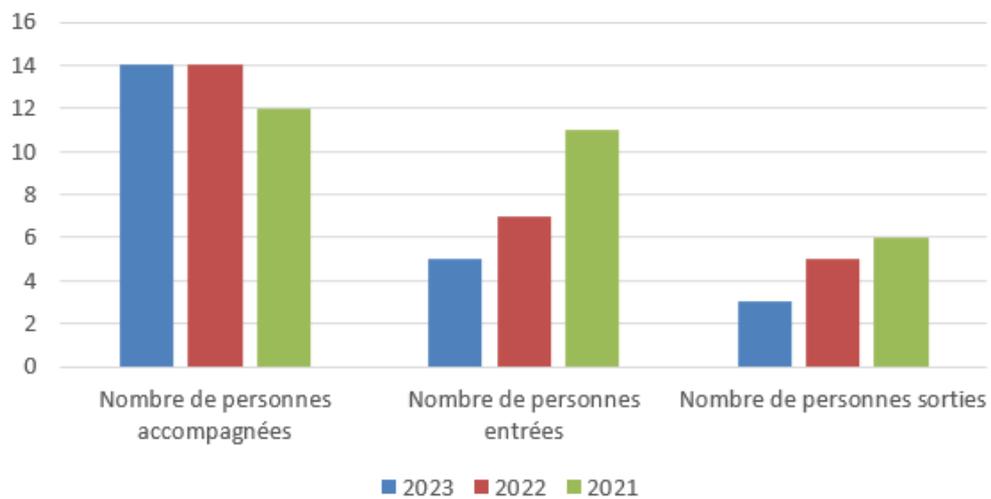


Durées d'Accompagnement

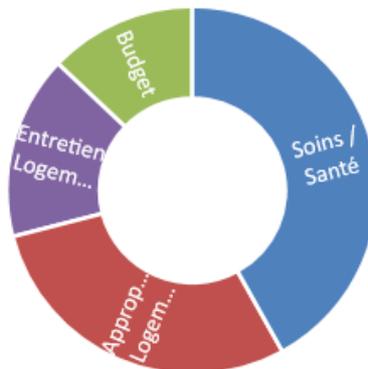


- Durées des séjours au 31/12/2023
- moins de 6 mois
- moins de 12 mois
- plus d'un an
- 2 ans et plus

Nos Accompagnements



Objectifs Principaux d'Accompagnement



5. L'ACCUEIL DE STAGIAIRES

L'Entraide se positionne fortement dans la formation des futurs Travailleurs Sociaux :

- 3 étudiants en stage long et gratifié de novembre 2022 à juin 2023
- 4 étudiants en stage court de 8 semaines au 1^{er} semestre 2023
- 4 étudiants en stage de recherche IRAP de 8 semaines au 2nd semestre
- 1 étudiant en stage court de 8 semaines au 2nd semestre
- 3 étudiants en stage long et gratifié de novembre 2023 à juin 2024

En 2023, les services de l'Entraide se sont engagés à l'accompagnement de 15 jeunes dans ce travail de découverte d'un milieu professionnel, de savoir-faire et de savoir-être, à la construction d'un regard bienveillant et d'une posture professionnelle.

J'effectue mon stage de deuxième année à l'Entraide. Ayant peu d'expérience dans l'insertion, je trouve cette structure très formatrice.

En effet, elle me permet de travailler ma posture professionnelle grâce aux personnes qui nous sollicitent directement et avec une fréquentation conséquente à l'Accueil de Jour.

Ces demandes immédiates m'ont permis d'appréhender les dispositifs existants, ainsi que les partenaires sur tout le territoire de la Drôme.

Cette expérience est bénéfique et rassurante dans l'appréhension de mon futur métier d'Assistante Sociale.

A l'Entraide, on travaille également le lien avec les personnes et nous apprenons à communiquer dans un milieu qui demande disponibilité, écoute, et soutien.

Je ressors forte de cet apprentissage et des rencontres que j'ai pu faire : avec les parcours de vie mais aussi avec une équipe à l'écoute, soudée et dynamique.

Je n'ai pas le sentiment d'être stagiaire, mais un membre à part entière.

Ambre, Stagiaire 2^{ème} année Assistante Sociale

6. L'ACCUEIL DU VOLONTAIRE EN SERVICE CIVIQUE

Une mission de service civique a été ouverte pour l'Accueil de Jour, autour de la question de la fracture numérique.

Un volontaire a intégré le service pour 30 heures par semaine, de septembre 2023 à mai 2024.

Il s'agit d'accompagner les personnes vers un usage autonome de l'outil numérique :

- Actualisation de droits
- Création de CV
- Diverses recherches
- Création d'adresse mail...

J'ai débuté mon service civique à l'Accueil de Jour mi-septembre. Ce fut ma première expérience dans le domaine social. J'ai donc découvert le public en grande précarité.

Ma mission en tant que service civique est l'aide numérique.

J'ai donc des ordinateurs à ma disposition, afin d'accompagner les personnes dans leurs démarches informatiques.

J'ai créé des affiches que j'ai disposées dans l'Accueil de Jour afin que les personnes puissent me repérer, et repérer mon projet.

C'est aussi un moyen d'entrer en lien avec les personnes accueillies et de créer une relation avec elles.

Cette expérience au sein de l'Accueil de Jour m'a permis de développer diverses compétences, telles que l'écoute et l'adaptation aux différentes situations et personnes que je rencontre.

Cette expérience me permet de nourrir mon désir de devenir éducateur spécialisé.

Esteban, Volontaire Service Civique

CONCLUSION & PERSPECTIVES 2024

L'année 2023 a été dense et l'ensemble des objectifs fixés a été réalisé :

- ⇒ Développement et pérennisation du partenariat
- ⇒ Redéfinition des procédures et plannings de l'Accueil de Jour
- ⇒ Stabilisation des procédures du Pôle Accompagnement Social
- ⇒ Stabilisation du dispositif « Un Chez Toit »
- ⇒ Réalisation des travaux d'amélioration de l'Accueil de Jour
- ⇒ Accueil d'un volontaire Service Civique
- ⇒ Démarrage de l'aménagement de la cour de l'Entraide
- ⇒ Réalisation du Projet « Du Contraste Social », animé par l'association CA m'Réville
- ⇒ Articulations Antenne du Centre de Santé / Accueil de Jour
- ⇒ Définition du projet de service
- ⇒ Définition et signature de CPOM

Les perspectives 2024 :

- ⇒ La stabilisation des procédures de l'Accueil et Jour et l'adaptation aux flux et profils de public en mouvement permanent
- ⇒ La poursuite du travail en réseau
- ⇒ La poursuite de l'aménagement et de l'appropriation de la cour
- ⇒ Le développement du travail pair au sein des services de l'Entraide
- ⇒ Le développement du dispositif « Un Chez Toit »
- ⇒ La mise en place d'une coordination des bénévoles
- ⇒ L'accompagnement des bénévoles pairs
- ⇒ Le développement du partenariat avec les acteurs du logement et de l'emploi
- ⇒ Le développement du pouvoir d'agir



ENTRAIDE

ACCUEIL DE JOUR
SERVICE SOCIAL
POUR PERSONNES SDF

26 rue La Pérouse
26000 VALENCE

Tél. 04 75 78 58 00

Fax 04 75 43 27 92

E-mail entraide@diaconat26-07.org

diaconat26-07.org