

## RAPPORT D'ACTIVITE ENTRAIDE 2020

L'Entraide est un service qui dépend du « Pôle Actions Sociales de Valence » (PASV). Il s'agit d'un service d'accueil de jour et d'accompagnement social pour les personnes en situation d'errance et de précarité. L'accueil est inconditionnel et anonyme.

### **L'entraide c'est, dans un lieu identique :**

- Un service d'accueil de jour ;
- Un service accompagnement social ;
- Un accueil santé ;
- Un soutien psychologique ;
- Un dispositif d'accompagnement vers le logement, Un Chez Toi (UCT)

### **L'équipe de l'Entraide en 2021 :**

#### Les bénévoles :

Angela ALMANSA, Michel ARTHAUD, Gino BALOCCO, Françoise BARD, Edith BALAY, Anne Lorraine BASLE, Jacques BORREL, Jean-Paul BRUNEL, Françoise BRUYERE, Chantal BURGARD, Marie-Hélène CHANTRE, Anne-Noël CLEMENT, Isabelle COLLOMB ; Ginette CORNU, Flavie CROS, Chantal D'ANGELO, Christian DAUNIS, Luce DELECOURT, Geneviève DIAZ-EFKANIAN, Odette DODE, Claire-Lise ELDIN, Lydie FAERBER, Madeleine FAUX ; Marie-Claude FICHTER-PEROSSIER, Marie-Christine FUMA, Bernadette GORCE, Philippe HOCHET, Henriette JEHL, Anne LAURIOL, Liliane MOULIN, Jean-Jacques LEROUX, Marie NEMLIN, Delpeche NKUBANKATU-NSIALA, Lydia NOURI, Jacques PAYEN, Michel PENEL, Claude PETT-MANN, Brigitte RAMBAUD, Simone RIEUX, Cécile ROBERT, Marie-Claude ROUX, Anne-Marie SERRE, Linda SERVEL, Christophe TIRLOIT, Florence TOURE, Anne-Marie VAUTRIN, André VERGNON, Jean-Luc VERNIER, Jean-Jacques VEY.

#### Les salariés :

##### **Accueil de jour :**

- Manon FERNANDES : Educatrice Spécialisée
- YOANN TIRLOIT : Travailleur social
- Steve HERVE: Educateur Spécialisé

##### **Pôle santé :**

- Sandrine KARCHER : Infirmière
- Astrid PRUD'HON : Psychothérapeute

##### **Pôle social :**

- Gwenaëlle GARCIA : assistante sociale
- Laurie BLACHIER : assistante sociale
- Noah ALBALADEJO : assistante sociale

## **Un chez toi :**

-Lucie DEPETRIS : assistante sociale

## **La Direction :**

- Raphaël BRAHIMI, Directeur

- Pierre BANNWARTH, Chef de service

### **1. Accueil de jour**

L'Entraide a été créée en 1988 par un groupe de bénévoles désireux d'agir auprès des plus démunis. 32 ans après, ce désir d'agir anime toujours les acteurs bénévoles et salariés de l'Entraide.

L'accueil de jour est un service qui permet d'accueillir les personnes dans l'anonymat et la gratuité, l'accueil est inconditionnel. Les accueillis peuvent bénéficier de services divers : prendre un repas, boire un café, prendre une douche, laver leurs affaires, téléphoner à des administrations ou demander des renseignements, se domicilier ou encore demander un entretien auprès d'un travailleur social (éducateurs, assistantes de service social). Ils peuvent également rencontrer un médecin, une infirmière et une psychothérapeute.

L'équipe des « accueillants » est composée chaque jour d'éducateurs et de bénévoles qui assurent ensemble les missions de l'accueil de jour.

Au sein de l'accueil de jour, il est également possible de rencontrer différents partenaires tels que le SEMISS (Service d'Equipes Mobiles d'intervention Sociale et de Soins), l'EMPP (Equipe Mobile Psychiatrie Précarité), l'ADHEC (dépistage rapide) et Addiction France.

**La fréquentation** varie assez peu par rapport à 2019. Une quarantaine de personnes sont présentes en continue de 9h30 à 11h30 environ. Ce comptage ne comprend pas, au moment où il est réalisé, les personnes en entretien ou sous la douche, ce qui représente à peu près 5 à 6 personnes supplémentaires.

Les périodes de grosses affluences sont cycliques et ne sont pas toujours liées aux saisons, au début ou à la fin du mois. 15 personnes en moyenne prennent une douche le matin.

Les sollicitations sont importantes, voire complexes mais gérées par l'équipe d'accueil. Les tâches en matinée sont réparties entre les bénévoles et les éducateurs.

Un planning des tâches attribue un rôle bien précis à chacun des bénévoles : préparation et gestion du buffet, rotation des douches, distribution du courrier, etc. En cas d'absence imprévue d'un ou plusieurs bénévoles, les éducateurs peuvent être amenés à devoir gérer eux-mêmes certains de ces postes, ce qui peut avoir rapidement un impact sur leur disponibilité et leurs autres missions.

Depuis maintenant deux 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 et le service du buffet, le déchargement des colis de la banque alimentaire.

Une réflexion est engagée pour approfondir cette notion d'engagement bénévole, en mettant aussi en avant les parcours et envies de chacun. Cette réflexion se fera au travers du Conseil d'Accueil de Jour (voir ci-dessous).

En effet, les éducateurs sont principalement occupés à informer, orienter ou accompagner les personnes présentes. Leur rôle est indispensable auprès des accueillis, car c'est à travers l'équipe de l'accueil de jour que les premiers contacts se créent puis se maintiennent. La qualité et la sérénité de l'accompagnement qui s'en suit dépend étroitement des liens instaurés avec les personnes au sein de l'accueil de jour. La gestion d'ambiance en salle est également une préoccupation majeure des éducateurs. Il s'agit d'être attentif au comportement de chacune des personnes présentes afin de prévenir d'éventuels conflits.

### **La participation des usagers :**

Le Conseil d'Accueil de Jour (CAJ) a été suspendu pour cause de pandémie. En fin d'année 2020, l'équipe a décidé de remettre en place les CAJ pour éviter un trop grand écart entre les personnes accueillies et l'Entraide. Ce projet s'inscrit pleinement dans la loi 2002-2 et la participation des usagers à savoir les rendre acteur dans leur projet. En effet, le bénévolat « pair » permet aux personnes accueillies de prendre une autre place, de se sentir valorisées, et de pouvoir justifier d'une implication citoyenne. Mais également de permettre à certaines personnes loin de l'insertion de pouvoir amorcer un processus d'inscription sociale.

De plus, suite au projet 2019 concernant les bénévoles pairs nous continuons à instaurer régulièrement des bénévoles qui sont accueillis ou ont été accueillis. Ce fonctionnement permet aux personnes de s'insérer dans la vie sociale, de les aider dans leurs démarches administratives et d'être acteur de leur réinsertion sociale.

### **Depuis la crise sanitaire COVID-19 :**

L'Entraide lieu d'accueil et d'accompagnement médico -psycho -social connu et reconnu à l'attention des personnes en situation de précarité et ou de grande vulnérabilité, a été très sollicité au regard de la crise sanitaire, sans précédent, que nous traversons encore.

Nous avons revisité nos pratiques professionnelles pour permettre la continuité de service et d'accueil de notre public. Pour ce faire, nous avons réorganisé les espaces, mis à disposition des moyens matériels et humains supplémentaires comme des travailleurs sociaux, du personnel de sécurité et des agents d'entretien et hygiène des locaux pour répondre de manière qualitative et quantitative aux demandes des accueillis, tout en respectant les gestes barrières et la distanciation sociale.

Des réponses et du soutien de la part des bénévoles, salariés, et partenaires, ont permis d'accéder à des aides financières, via la distribution de chèques services ou la continuité d'allocations mensuelles pour les familles, mais aussi de la distribution de sandwiches, de boissons, de « repas améliorés », de kit Hygiène pour rester digne, surtout lors de la première vague lorsque la vie s'est arrêtée ; plus de possibilité de vivre de la manche, un passage au tout numérique, des lieux ressources fermés, restriction de circuler et amendes à la clef...

A l'approche de l'hiver, nous avons installé un barnum chauffé à l'extérieur, pour gérer les flux de personnes et permettre une attente la plus confortable possible pour eux.

Nous avons contenu, accompagné, accueilli leur détresse sociale et psychique, permis la continuité à l'accès aux soins par 2 consultations médicales hebdomadaires, orientées sur des mises à l'abri pour les accueillis cas contact ou confirmés. Même si la santé n'est pas au cœur de leur préoccupation, nous avons observé de la compliance au respect des gestes barrières

et un élan de soutien solidaire entre eux : partage de squat, prêt de vêtue, système d'échange et troc, « tour de garde » ...Tous les jours nous avons reçu des remerciements, des sourires.

Les environnements de travail ont été réinterrogés, ils ont été contraints, mais à l'heure du bilan, c'est avec fierté que nous pouvons reconnaître avoir été en capacité de nous adapter dans nos espaces de travail, dans la relation à l'autre, d'innover dans nos pratiques en interagissant avec des salariés d'autres services venus en renfort, de faire preuve d'agilité sociale avec les référents COVID et sa cellule et permettre ainsi que les accueillis continuent de considérer l'Entraide comme un lieu sanctuaire garant du respect de leurs droits, de leur sécurité et de leur bien-être .

### **Statistiques de passages durant les matinées d'ouverture (moyenne) :**

- Repas : 56 (semaine) / 26 (week-end)
- Douche : 11 (semaine) / 5 (week-end)
- Machine à laver : 2 (semaine) / pas de machine le week-end
- Rendez-vous administratifs : 9 (semaine) / pas d'administratifs le week-end
- Courrier : 82 (semaine) / 22 (samedi car pas de courrier le dimanche)

### **Informations générales :**

- L'accueil de jour est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et le lundi et mercredi après-midi de 14h à 16h.
- L'accueil de jour ouvre également ses portes le samedi et le dimanche matin de fin novembre à fin mars durant la trêve hivernale
- 4 000 heures de bénévolat sont réalisées par an.

## **2. Accompagnement social**

Deux travailleurs sociaux à temps plein assurent l'accompagnement global des personnes sans résidence stable. Afin de favoriser l'accès à l'accompagnement et le suivi des personnes, un planning type a été mis en place. Celui-ci prend en compte les plages horaires identifiées identiques aux deux assistantes sociales.

En novembre 2020, le planning des Assistantes Sociales (AS) a été revu. Ainsi, 2 permanences sans RDV ont été mises en place. Ces permanences sont ouvertes à toutes personnes étant déjà suivie par les assistantes sociales, mais également aux personnes ayant fait leur premier entretien avec les éducateurs. Les personnes accueillies qui se présentent à l'Entraide pour un accompagnement social avec une assistante sociale, se trouvent souvent en situation d'urgence. Elles ont besoin d'être reçues rapidement pour être entendues dans leurs demandes et se sentir ainsi prises en compte.

	<u>Lundi</u>	<u>Mardi</u>	<u>Mercredi</u>	<u>jeudi</u>	<u>vendredi</u>
<u>Matin</u> <u>9h</u> <u>12h</u>	RDV PLANIFIES 3 RDV/AS	PERMANENCE SOCIALE 4 entretiens/AS	RDV PLANIFIES 3 RDV/AS	PERMANENCE SOCIALE 4 entretiens /AS	RDV PLANIFIES 3 RDV/AS
<u>Après</u> <u>midi</u>	13h30-16h 2 à 3 RDV planifiés + temps de préparation	13h30-17h30 Temps de préparation 15h-17h30 Réunion d'équipe	13h30-16h 2 à 3 RDV planifiés + temps de préparation	13h30 - 17h 2 à 3 RDV planifiés + temps de préparation	13h30-16h TEMPS ADMINISTRATIF Laurie/Gwenaëlle

Le temps de préparation représente l'ensemble des démarches effectuées par les assistantes sociales, hors présence des personnes accompagnées. En effet, cela comprend les démarches à rédiger suite aux entretiens (évaluation sociale, compte rendu...), la saisie informatique, les liens avec les partenaires, le classement et l'enregistrement des nouveaux dossiers, ainsi que les réunions partenariales.

#### **Le fonctionnement du service social impacté par le contexte sanitaire :**

Le Covid-19 a fortement impacté le fonctionnement du service social de l'Entraide. En effet, lors du confinement de mars à mai 2020, les assistantes sociales ont été en renfort sur d'autres services du Diaconat Protestant. Pour des raisons de sécurité sanitaire, aucun rendez-vous n'a pu être fixé lors de cette période. Seuls quelques appels téléphoniques pour répondre à des urgences ont été effectués.

Concernant la seconde vague du Covid-19, datant de novembre 2020, les assistantes sociales ont été mises en télétravail une semaine sur trois. Cela a permis l'émergence d'une nouvelle organisation de travail. Toutes démarches ne nécessitant pas un rendez-vous physique, telles que les Contrats d'Engagements Réciproques, l'accès aux droits de santé, et certaines démarches de logements, ont pu être faits par téléphone. Toutes personnes ayant plus de difficultés avec la langue, ou n'ayant pas de téléphone portable etc., ont été reçues en rendez-vous physique.

### 3. L'accueil santé

Des départs mais aussi des arrivées de nouveaux membres bénévoles et salariés au sein de l'équipe soignante, interagissant dans les accueils santé de notre pôle.

3 médecins, 2 infirmières et 1 sage-femme, viennent grâce à leurs compétences en médecine organique spécialisée et permettent de mettre en adéquation les compétences requises pour une consultation « spécialisée ». L'adhésion aux soins en est facilitée. Nos attentes pour le public que nous accompagnons est de tendre vers « la rencontre de la bonne personne, au bon endroit, au bon moment » afin d'établir un lien de confiance pour encourager l'alliance thérapeutique et mettre en œuvre un parcours de soin qui réponde à leur temporalité.

L'arrivée d'une médiatrice santé, en février a permis également :

- D'accompagner les accueillis en parcours de soins complexes en collaboration des référents sociaux.
- De mobiliser de nouveaux partenariats,
- De renforcer l'équipe professionnelle de santé salariée et bénévole,
- De mener des actions de santé prioritaires au regard des problématiques de santé récurrentes et pour lesquelles le suivi contribue à l'économie en santé. (Éducation thérapeutique)
- De mobiliser les professionnels de santé de ville.

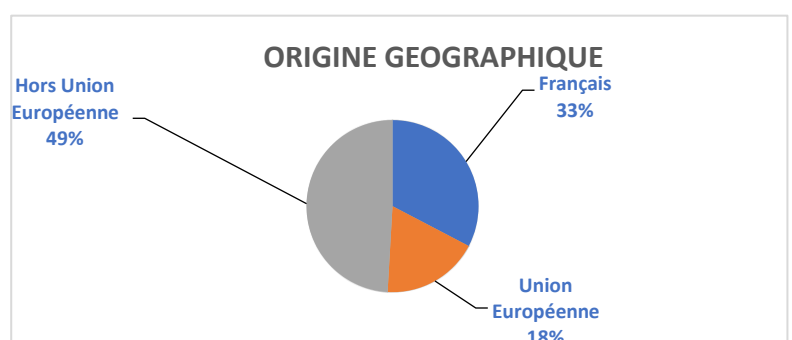
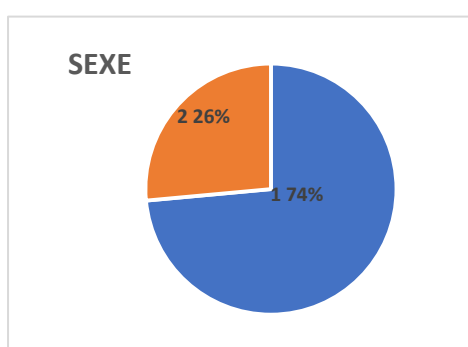
#### Les évolutions du « Projet Santé » :

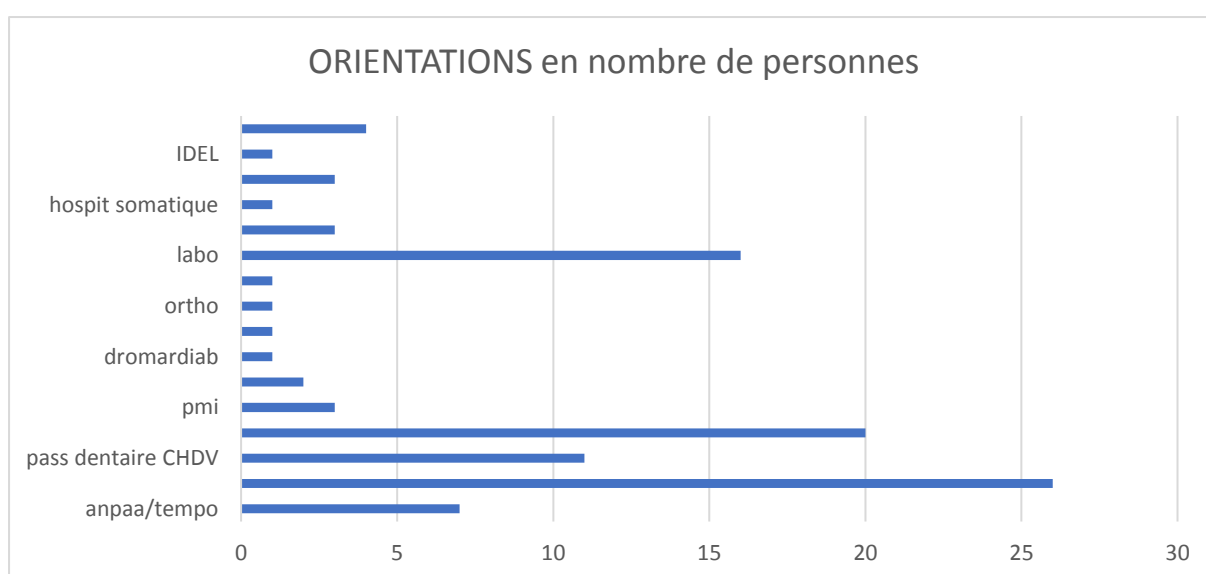
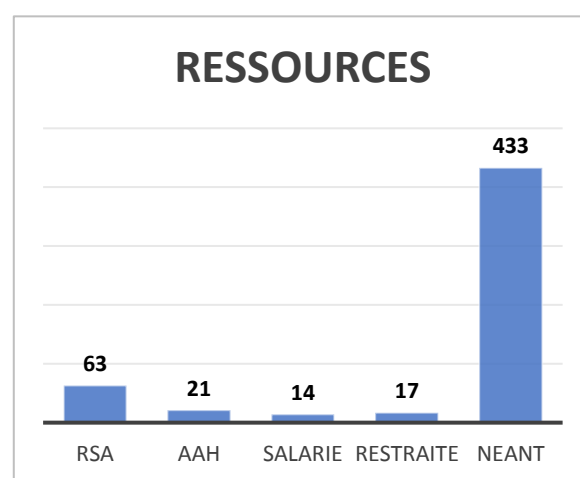
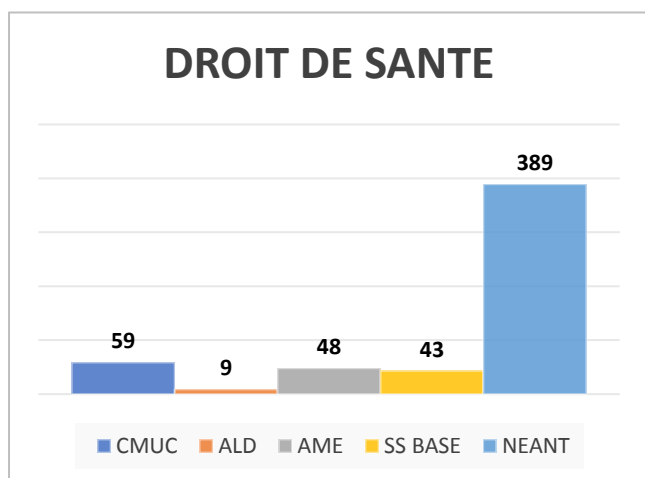
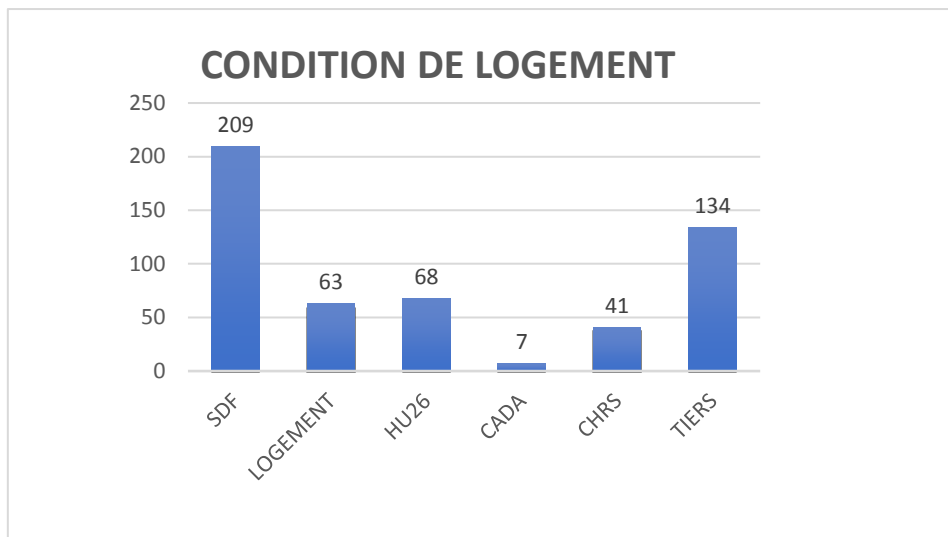
Fédérateur, rassemblant salariés, bénévoles et partenaires, du champ social, médico-social et sanitaire, dans les espaces de réflexion et de productions depuis 1 an (en pointillé au regard de la situation sanitaire) permet à apprendre des uns des autres, de croiser nos pratiques, de créer des outils communs au sein des accueils santé. Les notions de qualité, continuité et sécurité dans l'accompagnement médico-social sont revisitées, la coordination des soins et des actions résonnent, prennent sens dans le respect de la conformité déontologique, éthique et réglementaire. Les volontés participatives collectives peuvent être la clef d'un nouveau départ d'un monde plus solidaire, plus humain où les valeurs empathiques et de bienveillance doivent impérativement prédominer, pour notre plus grand bien !

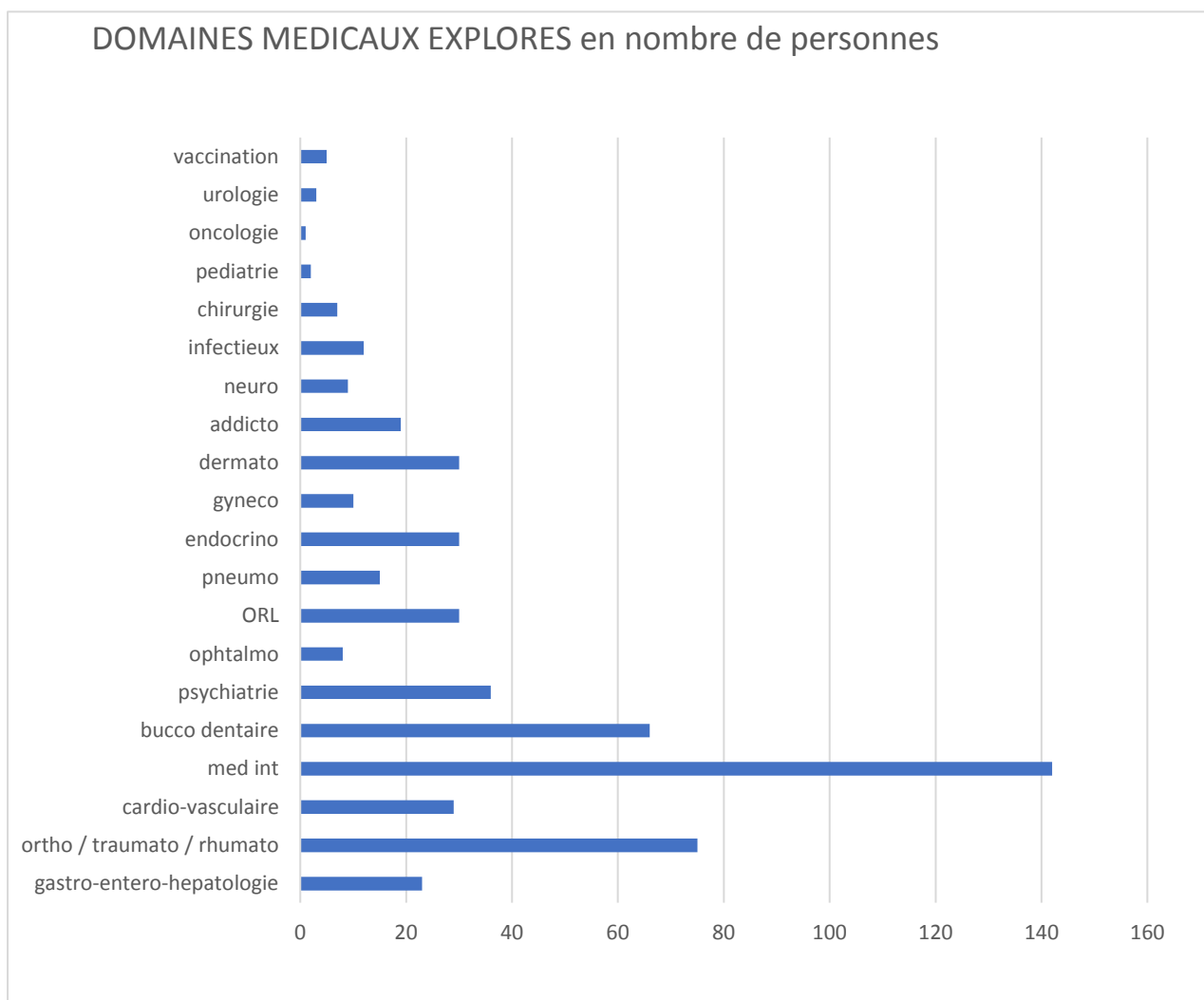
#### L'accueil étudiant et recherche :

Dans le cadre du partenariat avec l'Institut de Formation en Soins infirmiers de la Croix Rouge de Valence, nous avons accueilli 1 étudiante en soin infirmiers de 3<sup>ème</sup> année, pendant 8 semaines, dès que les stages ont été de nouveau autorisés.

#### ANALYSE DES ÉLÉMENTS SOCIODÉMOGRAPHIQUE ET DE PRODUCTION DE SOINS







### **ANALYSE DE DONNÉES :**

- Les indicateurs sociodémographiques restent sensiblement les mêmes que l'an dernier
- **Nombres de consultants :** (104 consultations / 548 consultants)

Nous observons une hausse d' 1 centaine de personnes en plus que l'an passé c'est la part de « la patientèle fidélisée » de l'Entraide car l'accès à la médecine de ville s'est complexifiée par une prise de RDV via le numérique qui décourage ou qui n'est pas adaptée à notre public (rappel par SMS , faut-il avoir du crédit...), des délais trop long , des refus de prise en charge au regard du contexte sanitaire ...

Mais aussi aux publics bénéficiaires de droits mais dans l'obligation d'avance des soins faute de carte vitale.

- **Domaines médicaux :**

Une baisse des suivis spécialisés tant en aval qu'en amont, sur les domaines tels que :

L'infectiologie, chirurgie, oncologie et urologie au regard d'une activité sanitaire hospitalière réorganisée autour des prises en charges COVID, des interventions annulées ou reportées.



On note une baisse de l'accès à la PASS dentaire voire un arrêt lié à des travaux structurels au CHDV, une perte de bénévoles accompagnants (lié au COVID) ainsi qu'une convention et une organisation à réviser.

- **Données COVID :**

Tests de dépistages préconisés : 20

Tests réalisés connus : 3

Retours tests positifs : 1

Retours tests négatifs : 2

- **Condition de Logement :**

Dans l'item SDF nous incluons 8 en squat / 7 en tente / 11 en voiture.

On note une augmentation de personnes en logement autonome mais en situation de grande précarité économique.

On note une augmentation des mesures de mise à l'abri sur les 2 derniers mois qui ont permis des temps de répit avec une diminution d'épisode d'anxiété majeure.

**CONCLUSION et AXES DE TRAVAIL :**

Cette année a été marquée par le confinement, la limitation d'aller et venir, être empêché du toucher, nous sommes contrits, coincés, empêchés et pour la plupart d'entre nous, obligés de nous interioriser, d'aller puiser dans nos ressources intérieures, et non plus extérieures. Si c'est plus aisé pour l'Homme sain qu'en est-il des personnes en souffrance psychique et ou psychiatrique ou en perte de repères face à cette double peine de l'isolement ?

On observe chez certains "une incompréhension et une méconnaissance parfois totale des gestes barrières et de la nécessité de se munir d'attestations de sortie." Surtout lors du 1er confinement, certains sont dans un déni de gravité, d'autres aux prises avec une grande angoisse souvent liée à l'isolement ou à la perte des rythmes habituels. D'habitude, la déambulation permet à certains patients de mieux vivre avec leurs symptômes, mais là avec le confinement, cette impossibilité à se déplacer pourrait accentuer le risque de rechute.

- C'est un axe prioritaire à travailler avec l'équipe mobile de soins psychiatrique-précarité et de notre psycho- praticienne vacataire.
- Le passage au tout numérique est un axe à travailler avec nos publics pour une autonomie sociale en santé et autres (réfection des cartes vitales et CNI, réactualisation des droits ... ).
- Revoir les prises en charges de soins bucco dentaires avec le CHDV.

## 4. Soutien psychologique

### CONTEXTE :

Je travaille au Service d'Entraide du Diaconat Protestant de Valence depuis 1995 ; je connais donc bien ce public. Quelle que soit leur situation et ce qu'elles ont mis en place (foyer, logement, travail, soins, relations), cela reste précaire et est souvent mis en échec car toutes ces personnes qui viennent à l'Entraide me parler ont un point commun : elles sont en errance psychique et ont du mal à construire un projet durable et à prendre soin d'elles même ; elles sont en rupture familiale ou/et avec leur milieu culturel d'origine.

Cette errance psychique prend sa source dans leur enfance ; elles ont grandi dans un milieu (familial, social, culturel) fait d'insécurité, de ruptures, de violences : violences physiques, abus sexuels, abus de pouvoir, maltraitance, absence de parents, abandon, placement en foyer ou famille d'accueil, parents séparés qui se déchirent, alcoolisme, drogue, prison...). Compliqué de vivre une véritable enfance dans ces conditions ; l'enfant se retrouve souvent adulte avant l'heure, à devoir gérer les événements et ses émotions comme il peut ; Leur construction initiale est chaotique et instable ; les adultes référents autour d'eux ne représentent pas à un modèle d'identification fiable et sécurisant... Et tout cela est vécu dans la solitude et le silence car les adultes référents ne sont pas assez disponibles pour eux. Ce point est essentiel à comprendre, car tout ce qui est ressenti par l'enfant, émotions, sentiments, sensations dans le corps, tels que la peur, la frayeur, la colère voire la rage, est stocké en eux, et refoulé ; mais ces ressentis accumulés agissent « en souterrain » ; ils se manifestent par des réactions impulsives.

En effet, à l'âge adulte, les incidents et obstacles rencontrés (rupture affective, perte d'emploi, séparation...) réveillent ces blessures enfouies.

### FONCTION ET MODALITE D'INTERVENTION DU SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE :

Il est de soutenir et accompagner des personnes vers une meilleure expression et connaissance d'elles même.

Le but est qu'elles puissent retrouver suffisamment de confiance pour puiser dans leurs propres potentialités, retrouver de l'autonomie et reprendre les rênes de leur vie.

Toutes n'en sont pas au même niveau : pour certains, il s'agira juste de pouvoir déposer ponctuellement une parole dans la cour, alors que d'autres seront prêts pour un travail thérapeutique approfondi. Ces derniers n'ont tout naturellement plus envie de revenir à l'Entraide ensuite car ils ne se reconnaissent plus dans ce lieu.

#### Il s'agit donc de s'adapter aux personnes et à leurs situations :

- **Etre disponible et présente** : Pour qu'une rencontre soit possible, je dois être visible, ouverte et disponible. C'est pourquoi je passe un temps de permanence en salle d'accueil, sans faire, juste être, dans l'observation et l'ouverture.

- **Regarder ces personnes de manière positive inconditionnelle** : Quelle que soit leur apparence, leur manière d'être en relation, ou la situation de chacun, je les regarde d'emblée comme potentiellement en capacité d'évoluer

- **Rassurer** : il faut gagner la confiance, laisser l'autre venir à son rythme, aller à sa rencontre là dans le respect de ses possibilités

- **Faciliter l'expression des émotions et sentiments en toute sécurité** : c'est une étape essentielle et véritablement libératrice et réparatrice. Il s'agit de faire de la place et accueillir ces émotions et sentiments (emmagasinés depuis si longtemps), dans une ambiance sécurisante (je ne les juge pas, je peux accueillir tout ce qu'ils ressentent)

-Mettre les zones d'ombres en lumière : avec certains, nous pouvons entrer dans les profondeurs de leur être, dans les angoisses et les peurs les plus anciennes qui dictent inconsciemment leur comportements ; nous les débusquons et les libérons. La personne renoue avec la totalité de ce qui la constitue.

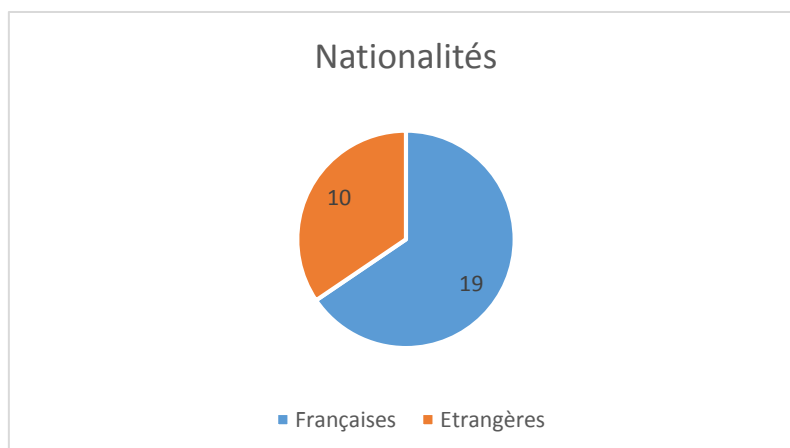
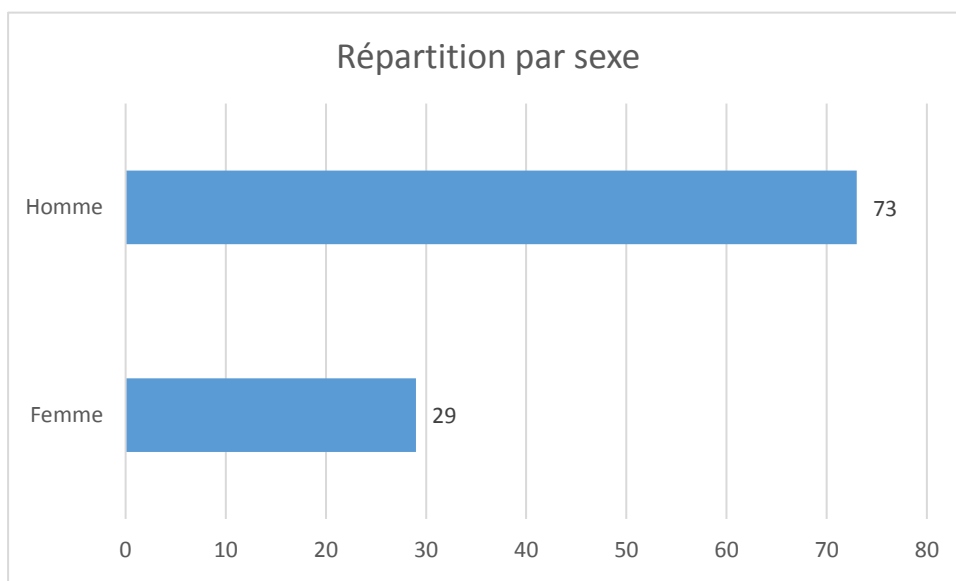
### **Modalités d'intervention :**

Des permanences sont organisées le lundi, mardi, et mercredi de 9h30 à 12h :

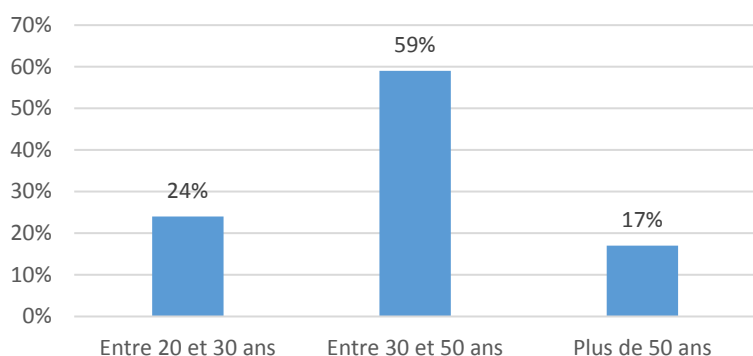
Chaque permanence est répartie en deux espaces temps et lieux :

- Un temps en salle d'accueil de jour (incluant la cour) : Je me rend disponible, les observe, vais vers eux si je perçois une détresse, ou recueille les paroles qui ne peuvent l'être que sur ce lieu
- un temps dans mon bureau pour les entretiens : plus intime, il permet une exploration plus poussée pour ceux qui s'en sentent prêts

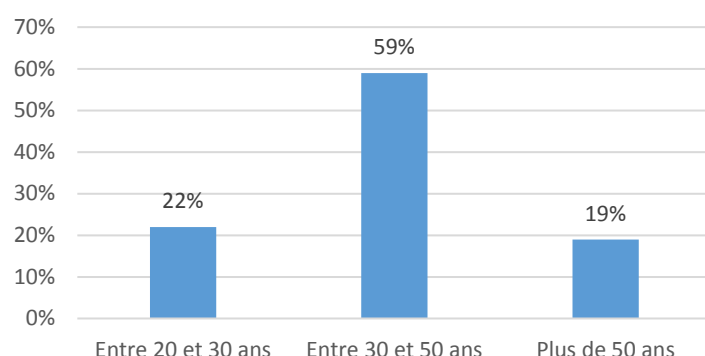
### **STATISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI EN 2020 :**



### Répartition par âge (Femmes)



### Répartition par âge (Hommes)



## CONCLUSIONS :

Cette année 2020 a été particulière car nous avons dû interrompre les entretiens pendant le confinement (7 semaines et 2 matinées). Je suis cependant venue quelques heures pour apporter du soutien en salle d'accueil, mais sans possibilité de recevoir en entretien. Cela m'a cependant permis d'apporter un peu de soutien psychologique tout en servant les personnes.

Le nombre de personnes reçues est donc moins important que les années précédentes.

## 5. Un chez toi (UCT)

Depuis 2015, fort d'un partenariat efficace et d'une complémentarité entre l'équipe mobile d'accompagnement et liaison du SEMISS et du pôle social de l'Entraide, le SEMISS et le Diaconat Protestant décident de conventionner ensemble afin d'expérimenter un accompagnement commun des personnes en situations de précarité.

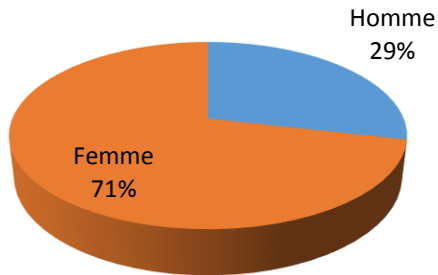
Suite à cette expérimentation, le Diaconat Protestant et le SEMISS envisage de présenter un projet dans la veine du « Logement d'abord » en s'appuyant sur les expériences passées, avec le soutien de la DDCS.

En Novembre 2018, le dispositif « **Un Chez Toi** » voit le jour. Il est co-construit et porté par le SEMISS et le Diaconat Protestant.

L'U.C.T se base sur le principe du « logement d'abord » voire du « un chez soi d'abord ». En ce sens, il propose un accompagnement social et de soin dans un objectif d'accès au logement, peu importe la situation d'habitat initial – sont visés les publics sans abris, vivant à la rue ou dont la situation d'habitat est fragile (halte de nuit, habitats de fortune, mis à l'abri par le 115 à l'hôtel voire CHU). Par la suite, et afin que ces personnes puissent se maintenir au sein du logement, les professionnels de l'U.C.T mettent en œuvre un accompagnement global de proximité, souple et adapté à leurs besoins. Cet accompagnement favorise l'accès aux soins et la réinsertion, tout en prévenant les risques de rupture avec les structures médico-sociales. De plus l'équipe utilise comme support de travail et d'accompagnement « le rétablissement en santé mentale ».

## BILAN QUANTITATIF ET ANALYSE DE DONNEES :

### Sexe



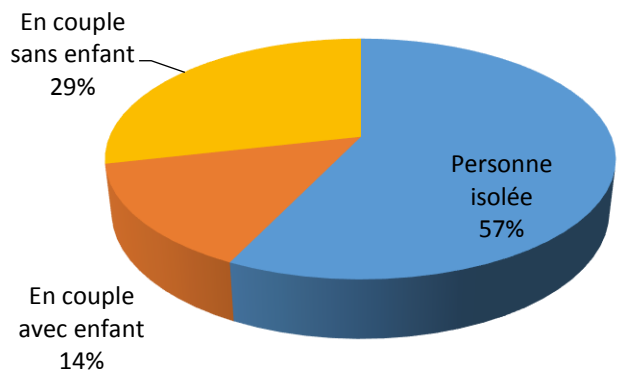
Les personnes accompagnées dans le cadre du dispositif UCT sont majoritairement des femmes.

A contrario, les personnes rencontrées et/ou accompagnées par les équipes mobiles sont majoritairement des hommes.

57 % des personnes accompagnées dans le dispositif UCT sont des personnes isolées. Cependant, durant l'année 2020, les professionnels ont accompagné des couples sans enfants et se sont adaptés au changement des situations familiales des personnes accompagnées.

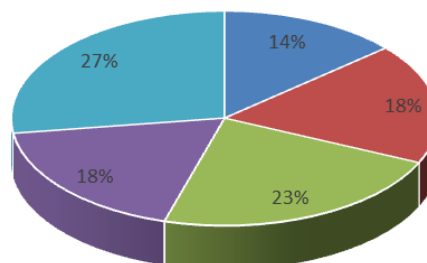
Par exemple, les professionnels ont acté l'entrée d'une personne isolée au sein du dispositif. Au cours de l'accompagnement, la personne concernée s'est mis en concubinage. Les professionnels de l'UCT, d'un commun accord, ont poursuivi l'accompagnement de la personne mais également du concubin

### Composition familiale



### Problématiques rencontrées

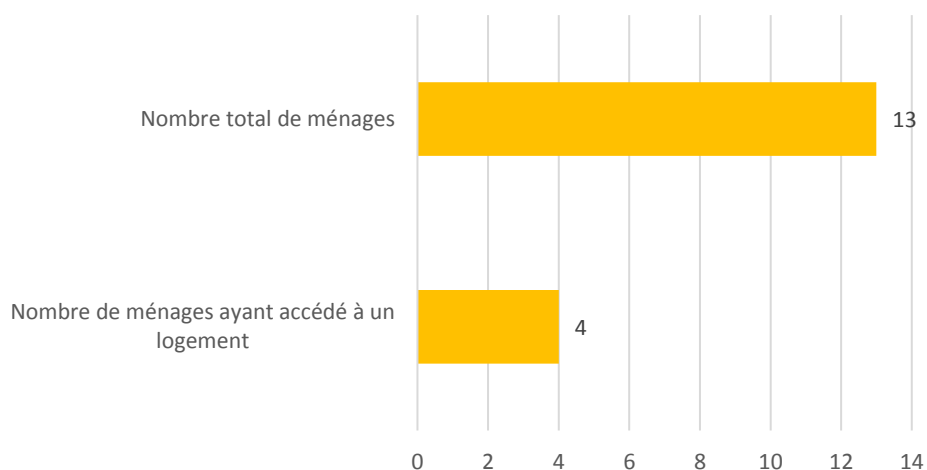
- Addiction
- Somatiques
- santé mentale
- Recherche de logement
- Maintien dans le logement



En raison des conditions préalables à l'entrée du dispositif qui sont « personnes ayant des troubles de la santé mentale » et ayant ou ayant eu « un parcours d'errance », les problématiques rencontrées sont centrées sur la santé. Cela comprend, les addictions, la santé somatique et la santé mentale.

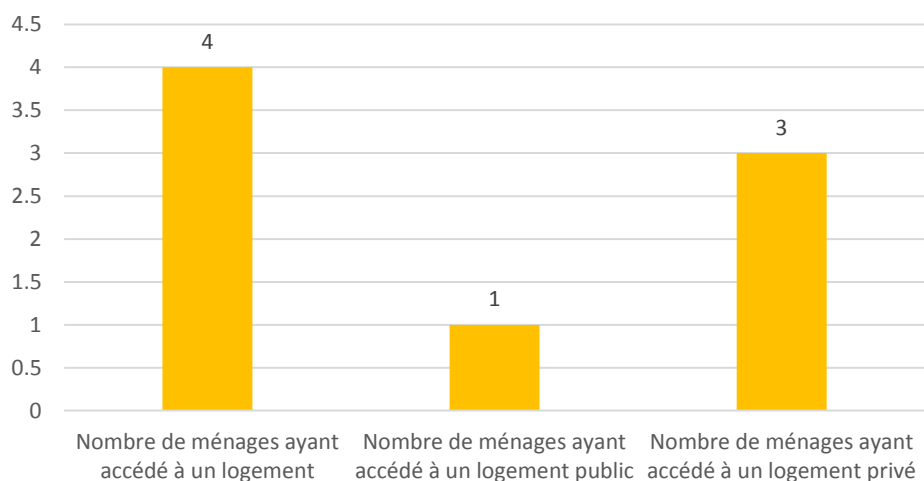
Aussi, les problématiques de l'accès et du maintien dans le logement sont majoritaires dans le cadre de l'accompagnement du dispositif UCT.

### Accompagnement vers le logement



Durant l'année 2020, les professionnels de l'UCT ont accompagné 13 personnes. Au total, 4 personnes ont accédé à un logement mais ne sont pas encore sorties du dispositif. En effet, il est nécessaire pour ces situations de prendre le temps de travailler autour de « l'habiter », de trouver les relais et l'étayage dont ils ont besoin.

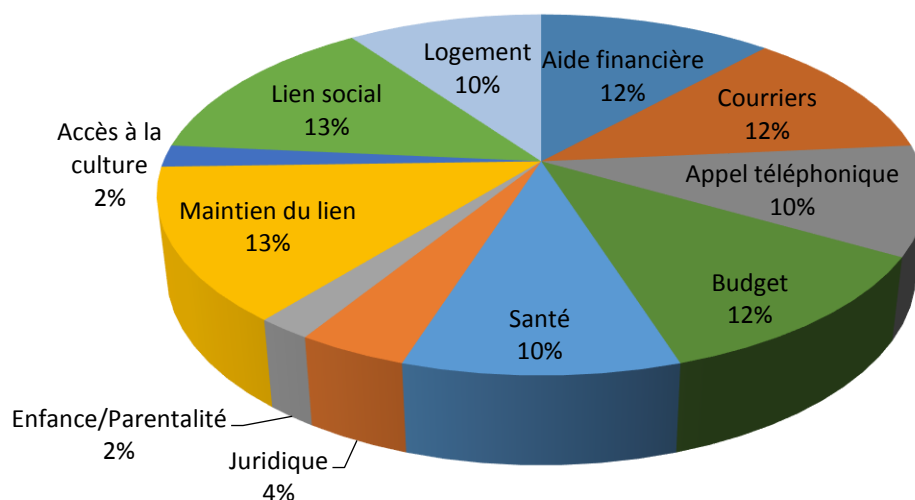
### Proportion accès logement public / privé



Sur les 4 personnes ayant accédé à un logement, 3 d'entre elles ont accédé à un logement dans le parc privé et une dans le parc public.

Nous observons une difficulté à trouver des logements dans le parc public, de type I ou de type II.

## Nature de l'intervention



Les professionnels dans différents champs de la vie d'une personne à savoir : la santé, la parentalité, la justice, le budget, le lien social, la culture. Pour cela, des visites à domicile et des rendez-vous extérieurs sont nécessaires tout comme les temps de bureau permettant le traitement et le suivi des situations.

### BILAN QUALITATIF :

Le dispositif ne fonctionne que parce qu'il repose sur des pratiques novatrices, basées sur le « logement d'abord » voir du « Un chez soi d'abord » par la réalisation de plan de rétablissement, approche par les forces, qui permettent de redonner du pouvoir d'agir aux personnes accompagnées. Le fait d'adapter en durée et en intensité l'accompagnement de proximité et de travailler en multi référence est un des éléments clés dans le parcours d'accès au logement et son maintien.

L'année 2020 fût marquée par la crise sanitaire de la COVID-19.

Durant la première vague de l'épidémie, l'équipe de l'UCT a dû réadapter son intervention. En effet, les professionnels dédiés ont dans un premier temps été en télétravail et ont assuré une veille téléphonique pour les publics qui avaient un téléphone.

Pour les autres personnes accompagnées, les équipes mobiles ont pris le relai afin d'assurer une veille sanitaire et sociale.

Très vite, les professionnels de l'UCT du SEMISS, ont repris leurs activités afin de répondre aux besoins et aux situations de détresse psychique des personnes isolées au sein de leur logement.

Pour le Diaconat, cette année a été marquée par des changements de chef de service et des mouvements importants dans les équipes qui ont affectés particulièrement le travail réalisé sur le dispositif UCT durant le premier confinement. Depuis lors, le travail conjoint avec le SEMISS a repris son cours normal et nous travaillons ensemble à améliorer le cadre de la prise en charge, le travail partenarial entre nos structures, ainsi que la captation et la gestion locative des logements.