



ENTRAIDE

ACCUEIL DE JOUR
SERVICE SOCIAL
POUR PERSONNES SDF



**PRÉFET
DE LA DRÔME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

- L A
D R O
M E -

Rapport d'activité 2022



diaconat protestant
DRÔME | ARDÈCHE

SOMMAIRE

<u>1. PRESENTATION DU SERVICE</u>	3
◆ Notre identité : le Diaconat Protestant	3
◆ Notre organisation	3
◆ Nos objectifs	4
◆ Notre trame générique du parcours à l'Entraide	4
◆ Nos équipes	5
<u>2. DESCRIPTIF DES DIFFERENTS POLES ET DU PUBLIC ACCOMPAGNE</u>	6
◆ Nos accueillis	6
◆ L'Accueil de Jour	7
◆ Le Pôle Accompagnement Social	17
◆ L'Analyse de la Pratique Professionnelle	20
<u>3. L'ANTENNE DU CENTRE DE SANTE</u>	21
◆ Les actions préventives	22
◆ Le partenariat	22
◆ Le binôme IDE-Médecin : un travail collaboratif	23
◆ Le soutien psychologique	23
<u>4. LE DISPOSITIF UN CHEZ TOIT (UCT)</u>	24
◆ Nos équipes	24
◆ Nos temps institutionnels	24
◆ L'entrée dans le dispositif	25
◆ Notre travail de restructuration du dispositif	26
◆ Penser le rétablissement au sens large	27
◆ Quelques chiffres	27
<u>5. L'ACCUEIL DE STAGIAIRES</u>	29
<u>CONCLUSION & PERSPECTIVES 2023</u>	30

1. PRESENTATION DU SERVICE

◆ Notre identité : Le Diaconat Protestant

Né il y a 116 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 200 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. 35 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 et/ou d'addictions.

◆ 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 intérieur et un barème de sanction peuvent également amener un arrêt de la prise en charge en cas de manquements graves.

◆ 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 plus de 4000 heures de présence encore sur l'année 2022, ce sont 28 bénévoles et 18 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, l'équipe s'est agrandie, avec l'arrivée d'un travailleur social supplémentaire, missionné à mi-temps sur l'Accueil de Jour et le service de domiciliation, et à mi-temps sur l'accompagnement holistique au sein du Pôle Accompagnement Social.

Soit sur 2022 :

- 3,5 ETP : Travailleurs Sociaux chargés du fonctionnement de l'Accueil de Jour
- 2,5 ETP : Travailleurs Sociaux chargés de l'accompagnement social
- 0,5 ETP : Apprenti en formation Éducateur Spécialisé
- 1 ETP : Travailleur Social 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
- 0,2 ETP : Psychothérapeute indépendante qui intervient 2 matinées par semaine
- 0,3 ETP : Agent de service en charge de l'entretien des locaux
- 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, la Secrétaire du Pôle, la Chargée de Gestion Locative et le Technicien Maintenance.

De janvier à avril 2022, à l'instar de 2021, des dispositions spécifiques ont été prises afin de répondre aux exigences liées à la crise sanitaire de la Covid 19 : présence accrue de l'agent de service pour garantir le niveau d'hygiène requis et présence d'un agent de sécurité pour la gestion de la jauge prescrite à l'intérieur des locaux.

« Savoir que même une seule vie a respiré plus facilement parce que vous avez vécu, c'est cela avoir réussi »

R.W. Emerson

2. DESCRIPTIF DES DIFFERENTS POLES ET DU PUBLIC ACCOMPAGNEE

◆ 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.

« Maintenant, je viens à l'accueil de jour surtout pour l'hygiène, avant c'était pour manger, voir du monde. J'aime les professionnels et le lien qu'on crée. »

Julien, accueilli

« Je viens surtout pour la douche. Au départ, j'avais besoin d'une domiciliation donc j'ai atterri ici. Avec une recherche sur internet, j'ai trouvé l'adresse de l'Accueil de Jour. Je ne suis pas très exigeant, je ne viens pas chercher quelque chose en particulier ici. Ça fait peu de temps que je viens régulièrement. C'est pratique d'avoir tout au même endroit. »

Dominique, 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.
Ainsi en 2022, le département a été placé en vigilance orange canicule dès le 15 juin et ce, sur plusieurs semaines.

Dans ce contexte, l'Entraide a été mobilisée pour la mise en place d'une halte de répit de nuit, avec 25 places, dans les locaux de l'Accueil de Jour.

Cette action a eu pour objectif d'offrir aux personnes sans logement (adultes majeurs et sans enfant), un lieu sécurisant climatisé, pour passer la nuit, de 20h00 à 7h30.

L'Entraide a coordonné les bénévoles de la Croix Rouge et de la Protection Civile, ainsi que des agents de sécurité.

Les personnes accueillies ont eu la possibilité de prendre une douche et d'obtenir une collation et des boissons fraîches.

Des transats et chaises longues étaient à disposition.

Halte de répit 2022 – Les chiffres

En moyenne, une trentaine de personnes, majoritairement des hommes ont investi chaque soir la halte de répit.

Ce sont des habitués de l'accueil de jour.

50 % ont pris une douche, 80% ont passé la nuit à l'abri.

Les 2 à 4 femmes présentes ont systématiquement préféré dormir dans la cour de l'Entraide plutôt qu'à l'intérieur.

Il est à noter un flux important de personnes, non connues de nos services, généralement le week-end aux alentours de 20h00, uniquement sur la partie restauration.

Si en début d'année, la fréquentation a été régulée de faite par les aménagements liés à la Covid 19, le deuxième semestre de l'année est marqué par une augmentation des flux de personnes, avec 60 à 90 personnes qui bénéficient quotidiennement des services proposés.

Transitent également 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 qui 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.

Les services visant à satisfaire les besoins dits primaires sont gérés par les bénévoles de l'Entraide. En 2022, on compte en moyenne par semaine :

- 56 douches
- 14 lessives
- 350 plateaux repas

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 service de l'Entraide ne pourrait pas fonctionner sans les bénévoles.

D'une part, ce service a été créé par ces citoyens qui ont souhaité donner de leur énergie et de leur temps pour agir contre la grande précarité.

D'autre part, le service « restauration » est essentiellement assuré par une équipe de bénévoles bien constituée. Cependant, le manque de bénévoles nous amène parfois à donner un « petit coup de pouce ».

Le service « domiciliation » et « hygiène » est aussi de temps en temps assuré par un/une bénévole. Ce soutien nous permet d'être moins « happé » par le flux parfois très important de personnes accueillies, mais également d'échanger au sujet de « nos pratiques ».

Les Educateurs de l'Accueil de Jour

Une matinée de bénévolat à l'Entraide !

L'équipe de Bénévoles arrive à 8h : une heure est nécessaire pour effectuer de façon sereine les différentes tâches, pour que tout soit prêt à l'arrivée des accueillis à 9 h.

Côté cuisine :

- *Mise en route cafetière et laitière*
- *Installation des chaises dans la salle*
- *Récupération dans la réserve des denrées alimentaires*
- *Tri des légumes et des fruits, éventuellement préparation d'une salade de fruits*
- *Cuisson d'œufs durs, de pâtes ou de riz pour la salade servie quotidiennement*
- *Installation du buffet « sucré » : brioches, beurre, confiture, yaourts, fruits, pain...*
- *Installation du buffet « salé » sur un autre plan de travail : salade composée, conserves de poissons, charcuterie, fromage...*
- *Distributeurs couverts remplis, gobelets, plateaux installés sur table côté salle*
- *Plateau pour service café à l'extérieur préparé avec thermos, gobelets, sucre, cuillères.*

Certains jours, selon les retours de la Banque Alimentaire, des jus de fruits, du sirop, ou des sodas seront proposés en plus des boissons chaudes.

Côté hygiène :

- *Vider le sèche-linge, plier et ranger serviettes et torchons*
- *Vérification des quantités de brosses à dents, rasoirs et autres produits de soins nécessaires pour la matinée*
- *Remplissage bacs à gel douche et installation du papier WC.*

Un point est fait avec les éducateurs pour les consignes particulières et un échange sur l'ambiance de la salle.

Les Bénévoles décident également de « qui fait quoi ? » :

- *1 bénévole pour servir les boissons*
- *2 Bénévoles en cuisine pour la préparation des assiettes, la récupération des plateaux usagés, la vaisselle et le réapprovisionnement des buffets*
- *1 bénévole à l'inscription pour les douches, la vérification de la propreté après chaque passage, et l'inscription pour les machines à laver*
- *1 bénévole pour la distribution du courrier.*

En fin de matinée :

- *Nettoyer la cafetière et la laitière, changer les sacs poubelle, vider les bacs de tri sélectifs*
- *Préparer l'arrivée de l'équipe du lendemain : cafetière, si besoin sortir des aliments du congélateur, réapprovisionner les couverts, les gobelets...*



Tout cela n'est bien sûr possible que si l'équipe journalière est complète, avec au moins 5 Bénévoles. En cas d'absence de Bénévoles, ce sont les éducateurs qui doivent suppléer, et malheureusement, cela limite aussi nos temps d'échanges avec les accueillis.

Anne-Marie, Bénévole à l'Entraide depuis plus de 20 ans

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

- Un Travailleur Social assure l'accueil, la régulation et le lien dans la cour
- Un Travailleur Social répond à des demandes individuelles sur des plages de RDV
- Un Travailleur Social reste disponible pour du temps informel et de la veille au sein de l'Accueil de Jour.

Afin de faciliter l'accès aux droits, et de limiter les délais d'attente, les plannings de rendez-vous des éducateurs ont été retravaillés, permettant notamment pour les demandes de domiciliation de réduire l'attente de 3 à 1 semaine.

Ainsi l'Accueil de Jour propose chaque semaine :

- 27 plages de rendez-vous dédiées aux demandes de domiciliation
- 20 plages de rendez-vous dédiées aux demandes d'Aides Médicales d'Etat, d'Aides Financières de l'Aide Sociale à l'Enfance, de Complémentaires Santé Solidaires et diverses démarches nécessitant de prendre du temps.

10 plages mensuelles sont aménagées pour les 1^{ers} entretiens.

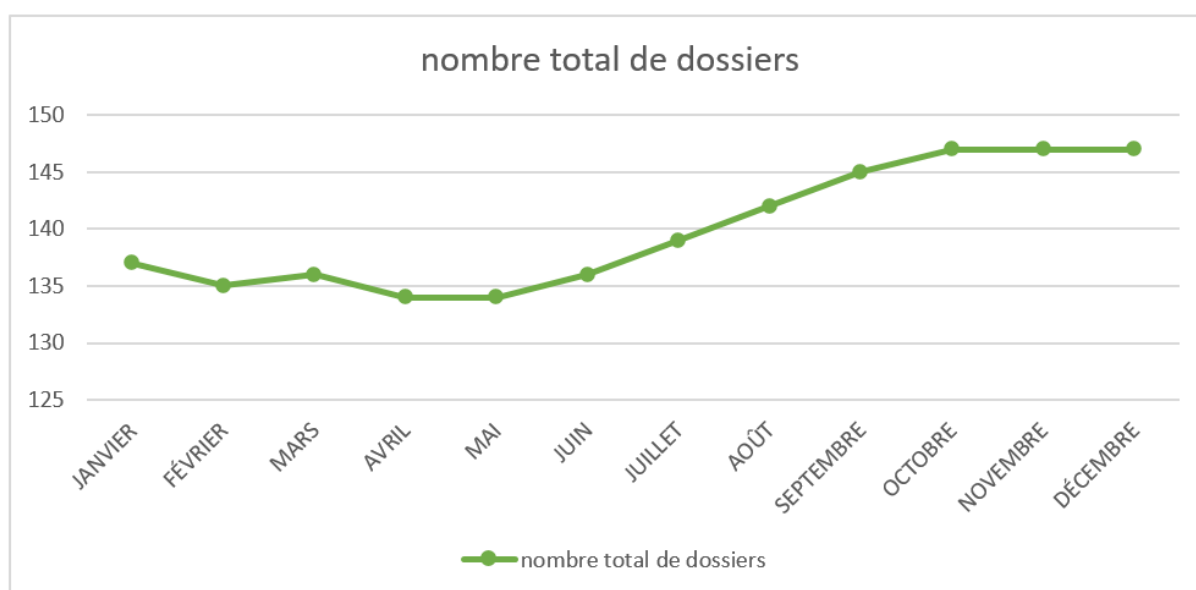
Beaucoup de demandes sont traitées hors temps formalisés : appels 115, attestation de domiciliation, aide à la mobilité, aide à la vêtture, aide alimentaire, démarches Pôle Emploi, CAF, CPAM, Impôts, remise en espèces des RSA et AFASE...

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 2022, 188 familles ont pu bénéficier de cette aide, pour un montant total de 223 040 €, soit 15 familles de plus et 50 740 € supplémentaires par rapport à 2021.

Ce sont 137 à 147 dossiers qui ont été traités mensuellement, 209 140 € versés par virement et 13 900 € remis en espèces par les Travailleurs Sociaux, pour les foyers n'ayant pas de compte bancaire.



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 2022 : les chiffres

Au 31 décembre 2022, 1444 personnes et ayants-droits étaient domiciliés à l'Entraide.

1265 élections de domicile ont été réalisées : 627 nouvelles demandes et 638 renouvellements.

546 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. Depuis le mois de janvier, l'équipe s'est enrichie d'un mi-temps supplémentaire, dédié à ces missions, ce qui a permis de rééquilibrer la charge de travail.

De plus, l'Entraide s'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 2022 ce sont plus 15 tonnes de denrées alimentaires qui ont été distribuées aux personnes accueillies à l'Entraide (versus 9,84 tonnes en 2021).

- 1^{er} trimestre : 3,7 tonnes
- 2^{ème} trimestre : 3,7 tonnes
- 3^{ème} trimestre : 4,1 tonnes
- 4^{ème} trimestre : 3,7 tonnes

Les denrées alimentaires sont récupérées et rangées dans notre stock chaque jeudi après-midi par une équipe de 8 bénévoles.

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

Cuisiner avec la Banque Alimentaire !



A 2 reprises, le Camion Cuisine de la Banque Alimentaire est venu s'installer dans la cour de l'Entraide, pour organiser des ateliers 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 connaissent mal.

Les actions collectives en 2022

Des actions collectives, proposées et co-construites pour la plupart avec les accueillies, ont été réalisées à partir du mois d'août 2022. 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 :

- Sorties au lac : Truite du Père Eugène et Lac des Vernets
- Barbecue estival
- Randonnées : le Jergne, le Château de Crussol
- Visite des Grottes de Choranche
- Sortie au marché de Noël de Valence : café et grande roue
- Fête d'Halloween pour petits et grands
- Fête de Noël en partenariat avec l'association « Un instant ta vie peut basculer »



L'importance de la (re)création du lien social

La création de lien avec le public est l'élément le plus essentiel de notre mission. Elle est le point de départ de tout accompagnement.

Celui-ci a été « détérioré » par la période de pandémie liée au Covid-19.

La reprise d'un fonctionnement plus « classique » ainsi que les actions collectives vont permettre de recréer du lien afin de pouvoir accompagner au mieux ce public qui a été lourdement impacté par ce manque.

Les Educateurs de l'Accueil de Jour

La participation des usagers

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

Depuis maintenant cinq 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 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'Entraide :

- 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, 1 à 3 matinées par semaine
- Tempo, selon leurs maraudes

Des temps de travail collégiaux, autour de situations communes qui « inquiètent », ont lieu toutes les 6 semaines, systématiquement avec le SEMISS, l'EMPP, l'Entraide et le dispositif « Un Chez Toit ».

D'autres partenaires, avec lesquels nous interagissons quotidiennement peuvent également être amenés à se joindre à ces réunions :

- Tempo
- SIAO
- Equipe Médico-Sociale Renforcée de l'ANEF
- Centre de Santé
- Service social de l'Hôpital Drôme Nord

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

- CCAS de Valence
- Centres Médico-Sociaux
- Police Municipale
- Structures d'Hébergement d'Urgence
- Centre Médico-Psychologique
- SOROSA
- Cimade...

La Famille R.

Le couple R. est accompagné par Laury, au sein du pôle accompagnement social de l'Entraide. Ils vivent dans un squat. L'emprise de leur communauté est forte. Madame est mineure et enceinte. L'arrivée du bébé est prévue pour l'automne. Le Service Social de l'hôpital est inquiet de la situation et nous sollicite régulièrement quant au suivi de la grossesse et les conditions de vie et de ressources.

La naissance du bébé et la sortie de l'hôpital pour un retour en squat a été une source d'inquiétude importante. La question de l'information préoccupante pour l'enfant s'est posée, le couple ayant refusé une entrée en hébergement d'urgence, jugé trop éloigné de Valence et de la communauté.

Durant nos temps de réunions partenariales, il a été décidé que l'Equipe Mobile de Rue (EMR) du SEMISS se rendrait au squat afin d'évaluer les conditions de vie de la famille.

Bien que précaire, le lieu de vie est propre, organisé. Les tenues du bébé et les soins sont adaptés. La famille va bien.

S'en est suivi un travail de liens étroits entre l'EMR et l'Entraide, en lien avec le SIAO, afin de faire adhérer la famille à une sortie de squat vers une mise à l'abri sur Montélimar, qui a été effective en quelques jours.

L'accompagnement de la famille a pu se poursuivre sereinement, en évitant un placement d'enfant qui aurait pu être traumatisant pour ces jeunes parents, et peu adapté dans le cas présent.

Véronique, Cheffe de Service

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.

Plan canicule...des passants amènent à l'Accueil de Jour, une dame désorientée. Elle a souillé ses vêtements.

Le personnel de l'Entraide prend Madame en charge. Elle est accompagnée jusqu'aux sanitaires et aidée à se déshabiller afin de prendre une douche. Ses vêtements sont mis à laver.

L'Equipe Mobile de Rue du SEMISS est appelée pour ramener des vêtements. A leur arrivée, Madame est à table, drapée dans une serviette. Elle se restaure et se désaltère.

Les échanges permettent d'avoir son identité et le numéro de téléphone d'une personne à contacter. Madame est sous tutelle, et il arrive régulièrement qu'elle s'égare. La chaleur de cet après-midi a été un facteur aggravant.

Madame est restée à l'Entraide jusqu'à ce qu'un membre de sa famille vienne la chercher.

11H45, un couple et leurs 3 enfants en bas âge arrivent sur l'Entraide. Ils semblent fatigués. Les éducateurs viennent à leur rencontre. Ils ont été expulsés il y a 2 jours, sont dans leur voiture et personne n'a mangé depuis la sortie du logement.

La famille est installée à table. Tandis qu'un Travailleur Social s'affaire à préparer des plateaux repas et à donner à boire, un autre établit rapidement un bilan de la situation. L'écoute et la présence sont essentielles.

Les aides de base sont activées : aide alimentaire, SIAO et 115, préconisations et orientations spécifiques à leur situation.

Une jeune fille mineure se présente à l'Entraide. Elle a peur et demande de l'aide.

C'est une enfant placée. Elle dit s'être enfuie de sa famille d'accueil car elle y subirait des violences. Un Travailleur Social a pris du temps avec Mademoiselle pour écouter son histoire, la rassurer, mais également pour lui expliquer quels étaient ses droits et ses obligations.

Elle a été informée que la Police allait être appelée et qu'elle devrait expliquer ce qu'il se passait et repartir avec les agents.

De notre côté, nous avons saisi la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes et adressée une note sociale quant à cet évènement, et les propos rapportés par la mineure.

Nouveau partenaire clé : le Bus Balto

En août, nous avons été contactés par l'école vétérinaire de Lyon, dans le cadre de son Bus Balto, afin de réaliser des permanences vétérinaires au sein de l'Entraide. Ces dernières ont été conventionnées pour 6 après-midis de présence, à l'automne 2022 et au printemps 2023.

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.

Au regard des calendriers de vaccinations et des traitements préventifs avant l'hiver, 3 premières permanences ont eu lieu les 11 octobre, 8 novembre et 6 décembre 2022.

Les dates de 2023 ont été calées aux 25 avril, 26 mai et 20 juin.

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 réconforte, 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



◆ Le Pôle Accompagnement Social

En 2022, l'équipe de 2 Travailleurs Sociaux à temps plein a été renforcée par un mi-temps, afin d'assurer l'accompagnement global des personnes sans résidence stable.

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.

Au dernier trimestre 2022, nous avons retravaillé nos modes opératoires, afin de mieux engager les personnes dans leurs démarches et favoriser leur pouvoir d'agir. Il était 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.

Nous avons donc mis en place de nouveaux outils soutenant et dynamiser 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.

L'Entraide comme point de départ du projet de vie

Cela fait maintenant deux ans que je travaille à l'Entraide. J'ai choisi d'exposer la situation d'une dame, que l'on va appeler Madame B, que j'ai accompagnée pendant plus d'un an.

Madame B, 67 ans, se rendait tous les jours à l'Entraide pour manger. Elle allait à la rencontre des autres personnes et des éducateurs. Elle n'évoquait jamais sa propre situation jusqu'à ce qu'on apprenne, en échangeant, qu'elle était à la rue depuis plusieurs mois, dormant dans sa voiture et qu'elle ne percevait aucune ressource. C'est alors qu'un accompagnement social a démarré avec moi.

D'abord plutôt méfiante, Madame confiait avoir du mal à demander de l'aide. Peu à peu, l'accompagnement a permis de débloquer ses ressources et la retraite s'est ensuite mise en place. Madame se montrait de plus en plus impliquée dans les démarches. La fin de l'accompagnement a eu lieu lorsque Madame s'est installée dans un logement qui lui a été attribué. Au départ dans la non-demande elle s'est finalement investie dans l'accompagnement et a réalisé chaque objectif qu'elle s'était fixé.

Noha, Assistante Sociale

L'Entraide et la redynamisation d'un accompagnement

Monsieur G est accompagné depuis 2020 par notre pôle accompagnement social. J'ai repris cette situation en août 2022.

Pour reposer un contexte, Monsieur vit dans son véhicule. A mon arrivée, il avait déjà une demande de logement social qui datait de 2020.

Concernant le domaine de l'emploi, Monsieur fait les saisons dans les vendanges. Niveau ressources, il alterne avec des périodes de salaire et de RSA / Prime d'activité.

Les demandes / attentes de Monsieur sont : trouver un logement autonome et avoir un suivi administratif pour diverses demandes telles que, dossier de surendettement, aide dans les démarches CAF.

Après plusieurs mois de recherches, positionnements sur des logements (ADLS, Contingent préfectoral...), Monsieur a signé un contrat de location en résidence sociale chez Adoma, en février 2023.

Emma, Conseillère en Economie Sociale et Familiale

L'Entraide et le suivi des familles

Je travaille à l'Entraide depuis 1 an. Dans le cadre de mes missions, j'ai accompagné pendant 6 mois, une famille monoparentale, composée d'une femme seule avec ses trois enfants. Dans son parcours migratoire, Madame est d'abord arrivée sur Paris, puis a retrouvé sa famille sur Valence.

Dès son arrivée sur notre territoire, Madame a pu être hébergée avec ses enfants par le 115.

Ensemble, nous avons commencé les premières démarches logement, à savoir : demande de logement social et création du dossier SI SIAO.

En parallèle, j'ai également accompagné Madame sur la parentalité en mettant en place, notamment des rendez-vous santé pour sa 2^{ème} fille en situation de handicap. Je l'ai guidée vers des prises en charges adaptées. Nous avons contacté la PMI pour son fils de quelque mois, rempli des dossiers scolaires, participé aux concertations avec l'école pour l'ainée en l'orientant vers des professionnels adaptés et nous nous sommes renseignées sur les places prioritaires crèche.

Après 6 mois Madame a été orientée vers une mesure AVDL, afin de poursuivre les démarches liées au logement et à l'emploi.

Les différents temps de sensibilisation auxquels j'ai pu participer, sur la question de l'enfance ont pu me guider dans la manière de faire avec cette famille et m'ont donné les clés pour adapter au mieux mes accompagnements.

Je me sens donc plus armée pour accompagner les familles que je rencontre et qui ont besoin de soutien.

Laury, Conseillère en Economie Sociale et Familiale

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 84 personnes accompagnées en 2022 :

- 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 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.

3. L'ANTENNE DU CENTRE DE SANTE

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 2022, 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 2022.

• Dépistage du diabète

La journée mondiale du diabète a eu lieu le 18 novembre 2022. Ce fut l'occasion de dépister et sensibiliser 20 personnes (16 hommes et 4 femmes), via des tests type « dextro ».

Sensibilisation à l'hygiène buccodentaire en partenariat avec SODHEV

Un temps de formation a été réalisé par SODHEV le 27 septembre 2022, au Diaconat Protestant, afin de sensibiliser les professionnels de santé et du social à cette action de promotion.

Sandrine et Justine se sont portées volontaires pour se former durant 4 heures en septembre, et pour porter l'action au sein de l'Accueil de Jour.

Le 11 octobre 2022, de 9h00 à 12h00 ce sont 17 personnes de 17 à 69 ans, qui ont bénéficié de cette sensibilisation.

Cette action fait écho à une demande très importante et croissante en soins buccodentaires de notre public précaire et / ou vivant à la rue.

◆ 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 à 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 soutien psychologique**

Un soutien est proposé à l'Accueil de Jour, par une Psychothérapeute, 2 matinées par semaine. Ce sont 291 entretiens qui ont ainsi pu être réalisés.

Ces entretiens peuvent avoir lieu dans un bureau, mais aussi lors de temps plus informel dans la salle de l'Accueil de Jour. L'objectif est d'apporter un soutien aux personnes en errance psychique, en rupture familiale ou/et avec leur milieu culturel d'origine.

Toutes les personnes ayant échangé avec la Psychothérapeute n'ont pas sollicité le même type de soutien :

- Pour certains, il s'agit juste de pouvoir déposer ponctuellement une parole dans la cour
- D'autres sont prêts pour un travail thérapeutique plus approfondi

118 personnes de l'Entraide ont été rencontrées au moins une fois.

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 et / ou des addictions, et qui s'inscrivent peu ou pas dans les dispositifs d'accompagnement classiques.

En 2022, 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. 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

Le dispositif s'appuie sur la complémentarité de 2 Institutions : le SEMISS de la Croix Rouge et l'Entraide du Diaconat Protestant.

LE SEMISS DE LA CROIX ROUGE	L'ENTRAIDE DU DIACONAT PROTESTANT
1 Travailleur Social 1 Infirmière Diplômée d'État	1 Cheffe de Service sur la coordination du dispositif 1 Assistante Sociale Les fonctions support liées à la gestion locative : 1 Chargée de Gestion Locative 1 Secrétaire de Pôle 1 Technicien

◆ 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 et / ou 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 trimestre, 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.

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.

Depuis le mois de septembre 2022, les 12 places du dispositif sont occupées. Aussi, nous avons ouvert une liste d'attente de personnes éligibles au « Un Chez Toit ». Il s'agit durant ces temps 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

En 2022, l'analyse de la pratique professionnelle commune aux 2 institutions, a démarré.

Ces temps de rencontre mensuelle participent à la cohésion d'équipe et à la cohérence d'actions, là où 2 identités, bien que complémentaires, doivent construire ensemble.

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.

◆ Notre travail de restructuration du dispositif

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

- Redéfinition du projet, selon les objectifs initiaux, avec un positionnement commun, quant au public accompagné, les modes opératoires, les objectifs des accompagnements, le développement du pouvoir d'agir de la personne et la mobilisation de ses ressources.
- Travail autour de la 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.
- Travail autour des outils et appropriation de l'existant : construction du projet d'accompagnement personnalisé et du projet de soins, des outils de suivi, des contrats, des outils de maintenance technique.
- 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, 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.

◆ 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

◆ Quelques chiffres

Les 12 places du dispositif sont pourvues depuis le mois de septembre 2022.

ORIENTATIONS	ACCOMPAGNEMENTS	SORTIES
26 orientations en 2022	188 visites à domicile	3 personnes ont quitté le Territoire
11 refus : profils inadaptés ou non adhésion de la personne	103 rencontres au bureau	1 personne est retournée à la rue
9 entrées	82 accompagnements à des RDV sur l'extérieur	1 personne a eu une sortie positive avec sécurisation sur le droit commun
4 personnes sur liste d'attente	34 rencontres partenariales	

Monsieur M. est entré dans le dispositif UCT au mois de mai 2022. Il est âgé de 35 ans et vient du Soudan. Il a obtenu son titre de séjour et perçoit le RSA. Monsieur bénéficie d'une curatelle renforcée. Il a des troubles psychiques qui ont nécessité une prise en charge médicale.

Les professionnels des UCT ont travaillé avec Monsieur la stabilisation de sa santé. A plusieurs reprises, l'IDE a fait le chemin avec lui vers le CMP. A ce jour, il se rend seul à ses RDV avec le psychiatre et observe correctement son traitement. Il arrive également à ressentir les effets positifs de ce dernier.

Durant cette première année d'accompagnement, Monsieur a pris des cours de français et a réalisé avec succès une formation DELF (Diplôme d'Etudes en Langue Française). Monsieur a nettement progressé dans l'apprentissage de cette langue. En effet, au début de notre accompagnement, nous nous exprimions en Anglais. Aujourd'hui nous parlons français avec lui.

Monsieur M. a bénéficié d'un accompagnement global via Pôle emploi. A ce jour, il est en formation maçonnerie et se dirige vers un retour à l'emploi.

Il a également repris goût à la lecture : nous l'avons accompagné à la médiathèque afin qu'il puisse bénéficier d'une carte. Il peut désormais emprunter des livres et a identifié la médiathèque comme étant un lieu ressource.

Concernant le logement, Monsieur exprime qu'il se sent bien chez lui. Son appartement est bien entretenu et Monsieur est volontaire pour apprendre les techniques de petites réparations de son logement. Nous envisageons, à moyen terme, un glissement de bail.

Lisa, Assistante Sociale

5. L'ACCUEIL DE STAGIAIRES

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

Au premier semestre, 2 étudiants en stage court (8 semaines) ont été accueilli sur l'Accueil de Jour et le Pôle Accompagnement Social.

Un étudiant en apprentissage est intégré depuis la rentrée 2020.

A la rentrée de septembre, les services se sont engagés à l'accompagnement de 7 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 :

- 3 étudiants en stage long et gratifié, de novembre 2022 à juin 2023
- 4 stagiaires en stage court (jusqu'à 8 semaines) répartis sur l'année scolaire

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 »

CONCLUSION & PERSPECTIVES 2023

L'évaluation interne a rythmé l'année, avec des temps de travail spécifiques entre salariés, entre bénévoles, avec les accueillis. La restitution a eu lieu en décembre, avec nos partenaires et financeurs.

Les travaux d'amélioration de l'Accueil de Jour n'ayant pu être réalisés, un report au printemps 2023 a pu être négocié. Mais l'année 2022 a surtout été marquée par le renouvellement de 90% des équipes essentiellement sur le 2^{ème} semestre et l'arrivée d'une nouvelle salariée en renfort sur l'Accueil de Jour et le Pôle Accompagnement Social en janvier.

Si le lien et l'interconnaissance avec nos accueillis ont été privilégiés, il a également fallu s'appropriier les missions, les procédures des services, ainsi que le territoire, notamment en termes de partenaires ressources.

Cette nouvelle dynamique a permis de retravailler nos modalités d'intervention, notamment sur le Pôle Accompagnement Social et sur le dispositif « Un Chez Toit ». La rencontre avec plusieurs acteurs du territoire a permis la création de liens forts et l'émergence de projets.

Les équipes se projettent sereinement en 2023 :

- Après les « UCT » et le Pôle Accompagnement Social, ce sera l'Accueil de Jour qui entrera en « chantier » : évaluation de notre efficience et redéfinition des procédures en conséquence, reprise des Conseils d'Accueil de Jour et montée en puissance de la participation des accueillis à la vie du collectif, recrutement et redynamisation de l'équipe de bénévoles, poursuite des actions collectives ...
- Les travaux d'amélioration de l'Accueil de Jour ont été reprogrammés en avril 2023 : création d'un 2^{ème} bureau pour plus de confidentialité, carrelage de la cuisine et installation de plans de travail en aluminium, embellissements peinture.
- La question de l'hygiène alimentaire sera traitée dans la suite des nouveaux aménagements de la cuisine : formation et sensibilisation des bénévoles et salariés, liens avec la Banque Alimentaire, adaptation de l'offre à nos possibilités.
- Un jeune en Service Civique sera recruté à l'issue des travaux, pour l'accompagnement des accueillis à la réappropriation des espaces, au travers d'actions collectives.
- Un projet d'ampleur sera construit avec les accueillis, pour l'aménagement de la cour de l'Entraide, à la fin du printemps 2023.
- La rencontre de l'association « Ça m'Résille » au mois de novembre 2022 a permis la concrétisation d'un projet culturel commun avec d'autres accueils de jour du territoire : Anaïs à Nyons et Oasis à Romans-sur-Isère. Il démarrera en septembre 2023.
- Les équipes poursuivront « l'aller vers » les partenaires ressources du territoire.
- Les articulations avec l'Antenne du Centre de Santé seront repensées, afin d'apporter plus d'efficacité à l'accès aux soins et aux droits.
- L'évaluation interne laisse place à la rédaction des projets de service pour les 5 années à venir. Ce travail mobilisera accueillis, bénévoles et salariés sur l'ensemble du 2^{ème} trimestre 2023.
- Enfin, la signature d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) sera un temps de diagnostics partagés et de définition d'objectifs pour les 3 prochaines années.

2023 s'annonce riche et intense, avec toujours au centre des préoccupations, les accueillis, la valorisation et la mobilisation de leurs ressources personnelles pour développer leur capacité à se (re)définir et leur 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