

# RIPOSTE

Réseau Inter Professionnel d'Ouverture Sociale et Territoriale

## RAPPORT D'ACTIVITÉ

2017

## HEBERGEMENT D'URGENCE



*Avril 2018*

## Sommaire

<i>Introduction</i> .....	3
1. <i>Les nouveautés en 2017</i> .....	3
2. <i>Les hébergements d'urgence généralistes</i> .....	4
2.1. <i>Données chiffrées 2017 – HU Généraliste</i> .....	5
3. <i>Les hébergements d'urgence Femmes victimes de violences</i> .....	7
3.1. <i>Données chiffrées pour 2017 – HU Femmes victimes</i> .....	7
4. <i>L'accompagnement des femmes victimes de violence</i> .....	10
5. <i>Le travail de transversalité</i> .....	11
6. <i>De la rue vers l'hébergement</i> .....	12
6.1. <i>Le temps d'un repas</i> ... ..	12
<i>Perspectives pour 2018</i> .....	14
<i>Annexe 1</i> .....	15

## Introduction

En 2017, l'équipe a retravaillé la notion d'urgence, afin de l'appliquer sur l'hébergement.

Il a été important de s'interroger sur la place de chacun autant au niveau des usagers que des professionnels.

Pour les usagers, il a été question de les accompagner autour d'un projet individuel et qu'ils soient acteur de celui-ci. Notre souhait était également de les inclure à la vie associative mais on s'est heurté à une réorganisation de l'équipe et à l'ouverture du nouveau dispositif pour les femmes victimes de violences qui a mobilisé du temps et du personnel.

Les nouveaux membres de l'équipe, services civiques, agents d'accueil et moniteur adjoint d'animation ont dû trouver leur place autant dans l'équipe existante qu'auprès des usagers.

En fin d'année, l'équipe part sur une volonté d'agir, des propositions nouvelles et nous fait entrevoir un nouveau dynamisme pour l'année 2018.

### 1. Les nouveautés en 2017

Jusqu'alors destinés à « toute personne sans abri, en situation de détresse médicale, psychique et/ou sociale », les hébergements d'urgence de l'association sont désormais aussi ouverts aux femmes victimes de violence et à leurs enfants.

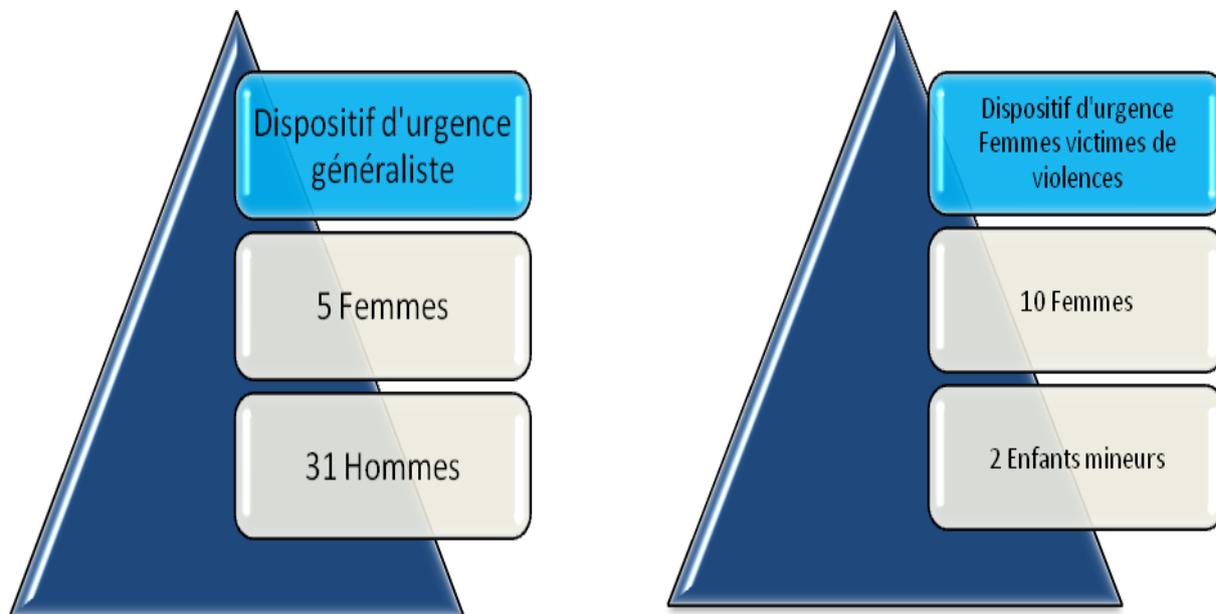
En effet, en 2017, l'agglomération Gard Rhodanien, en partenariat avec la DDCS, a permis l'ouverture, de 5 places d'hébergement d'urgence destiné à l'accueil et à l'accompagnement des femmes victimes de violences.

Ils sont basés sur les mêmes principes fondamentaux d'accueil : une inconditionnalité de l'accueil et sur un principe de continuité. C'est-à-dire, qu'il est ouvert à toute personne majeure sans abri, quelle que soit son origine et sa régularité de séjour en France. La personne peut y demeurer jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée, sous condition du respect du règlement intérieur et des engagements réciproques.

Le dispositif d'urgence permet aussi de bénéficier temporairement d'un accompagnement individualisé et de rechercher des solutions plus pérennes d'hébergements et/ou de logements.

Nos hébergements ont toujours pour vocation d'être des lieux sécurisants, libre d'accès et répondant aux besoins urgents des personnes (dormir, se laver, se changer, se nourrir...). Les personnes hébergées peuvent ainsi « se poser » et profiter d'un temps de pause dans leur parcours de vie parfois compliqué. Elles pourront aussi, si elles le souhaitent, bénéficier d'une orientation et d'un accompagnement social adapté autour de leur projet individuel.

Ainsi, en 2017, **48** personnes ont été hébergées, dont **2** enfants mineurs sur nos dispositifs d'urgence :



## 2. Les hébergements d'urgence généralistes

Nous bénéficions de **12 places** en hébergement d'urgence généraliste pour personnes seules ou en couple sans enfant. Ce dispositif s'organise autour de deux types de modalités d'accueil: **9** places en hébergement collectif de **3** personnes et **3** places en hébergement individuel réparties ainsi :

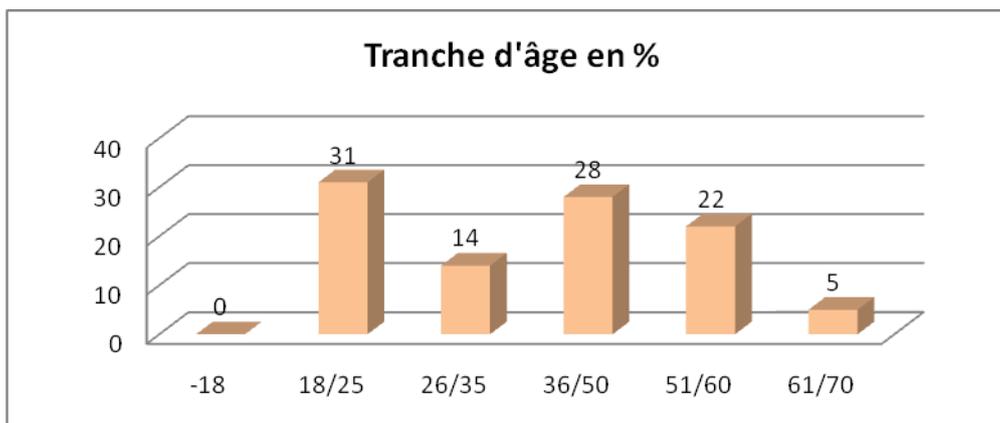
- **3** appartements collectifs T4 sur Bagnols sur Cèze pour **3** personnes.
- **1** appartement individuel T1 sur Bagnols sur Cèze pour personne seule ou en couple.
- **2** appartements individuels T1 sur Pont St Esprit pour personne seule ou en couple.

Le taux d'occupation du dispositif est de **97,21%**.

En 2017, **36** personnes ont donc été hébergées et prises en charge dans le cadre de nos hébergements d'urgence généralistes.



## 2.1. Données chiffrées 2017 – HU Généraliste

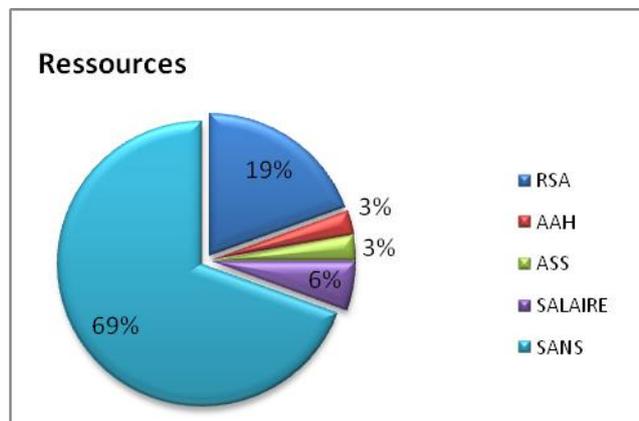


Encore cette année nous constatons qu'une majorité des personnes hébergées sont des jeunes majeurs âgés de 18 à 25 ans.

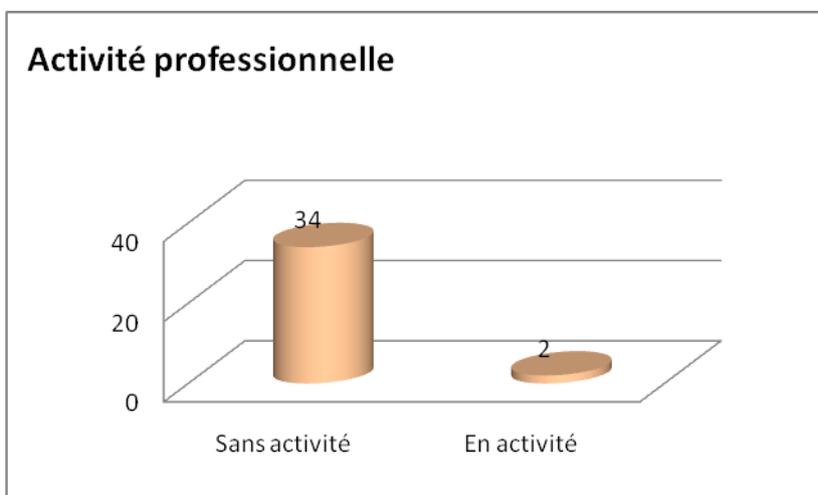
Cependant, une nouvelle tranche d'âge intègre cette année nos statistiques : celle des personnes âgées de 61 à 70 ans.

Majoritairement, ces personnes sont sans ressource au moment de leur arrivée.

Beaucoup bénéficient de l'accompagnement individuel proposé par l'équipe éducative pour engager des démarches d'ouverture de droit. **24%** des entretiens menés en 2017 allaient en ce sens.

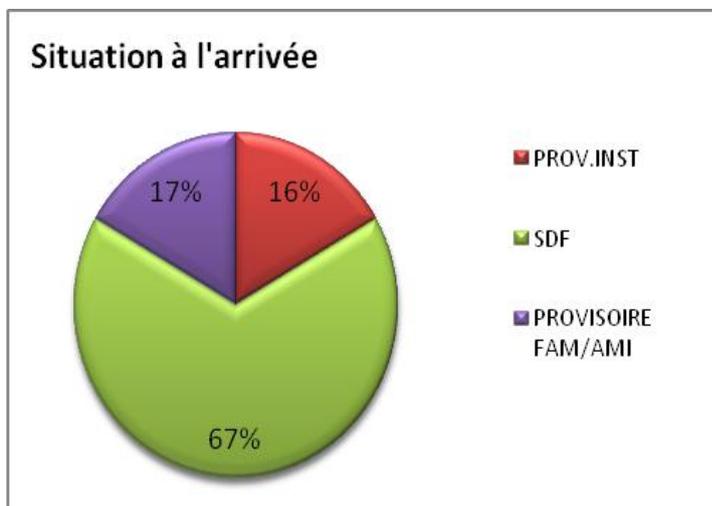


Eloigné d'un éventuel parcours d'insertion, plus de **94%** des personnes hébergées sont sans activité professionnelle.



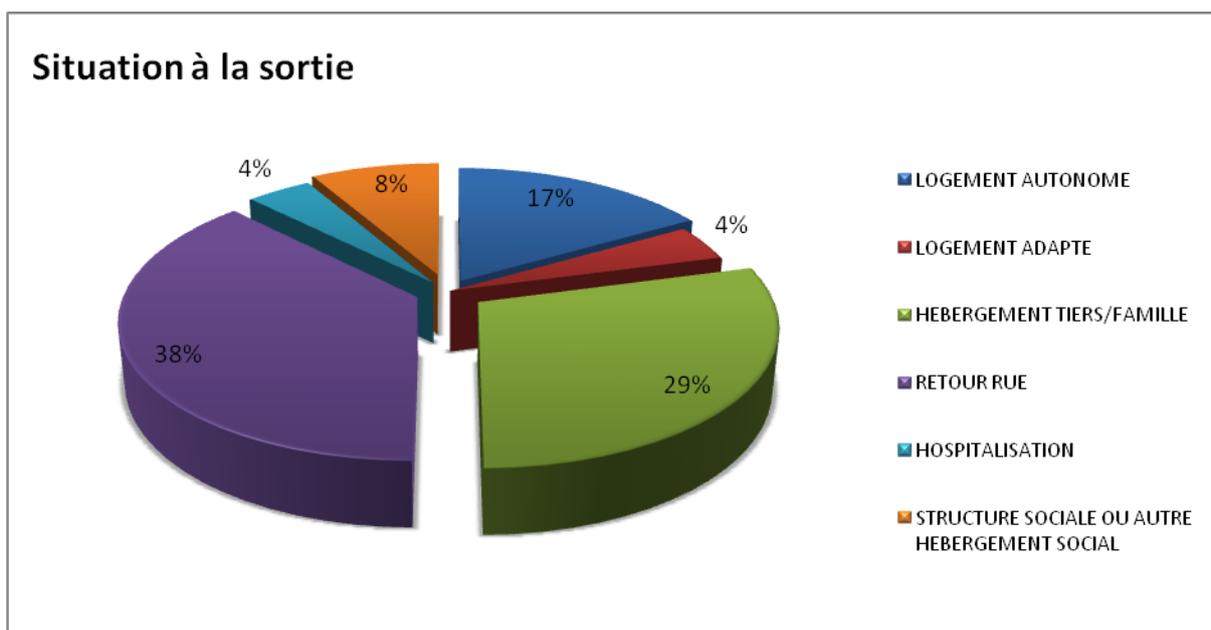
Sur les **36** personnes qui ont été hébergées en 2017, **24** vivaient en camion, en squat ou à la rue à leur arrivée.

Presque **18%** des entretiens menés par les travailleurs sociaux concernaient la question du logement.



Sur les **24** personnes qui sont sorties du dispositif en 2017, **5** sont sorties pour intégrer un logement autonome.

Parmi les **9** personnes où il y a eu un retour à la rue, **3** ont été exclues de l'hébergement pour non respect du règlement et **6** concernaient des départs volontaires. Parmi cela, la plupart ont fait le choix de reprendre une vie d'errance ou en camion, sans attache. Une seule personne n'a pas souhaité nous informer de ses futurs projets.



### 3. Les hébergements d'urgence Femmes victimes de violences

En 2017, **5 places** ont été ouvertes sur le dispositif d'hébergement d'urgence destinées à l'accueil de femmes ayant besoin de se mettre à l'abri. Cette modalité d'accueil est ouverte aux femmes seules avec ou sans enfants.

Les **5 places** sont réparties sur **2 appartements**. Situé sur la commune de Bagnols sur Cèze, le premier est un T3 bénéficiant de 2 chambres individuelles. Le second, situé sur la commune de Laudun/l'Ardoise est un studio aménagé d'une grande mezzanine.

Chaque appartement est aménagé en conséquence afin de pouvoir accueillir des bébés ou des jeunes enfants.

En 2017, **12 personnes (10 femmes et 2 enfants mineurs)** ont donc été hébergées et prises en charge dans le cadre de nos hébergements d'urgence Femmes victimes de violence.



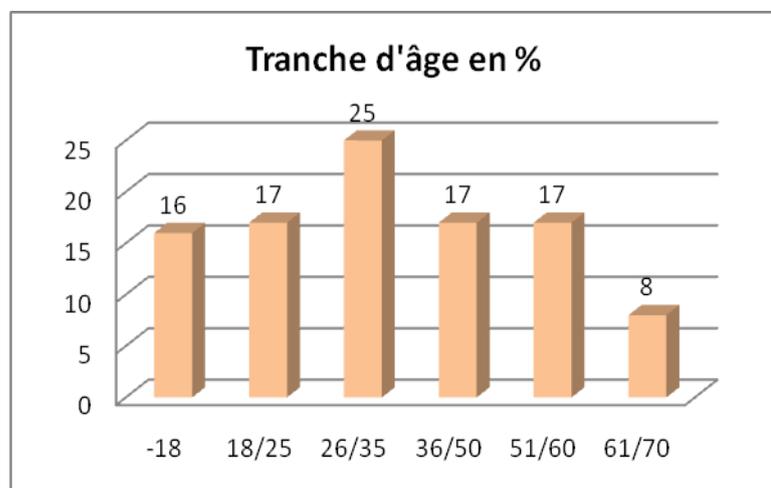
Le taux d'occupation de **60%** s'explique, premièrement, par le fait que le studio de Laudun/l'Ardoise n'a été fonctionnel qu'à compter du 31/03/2017. Deuxièmement, nous n'avons hébergé que **2 fratries** sur l'année. La majorité été des femmes seules, sans enfant.

#### 3.1. Données chiffrées pour 2017 – HU Femmes victimes

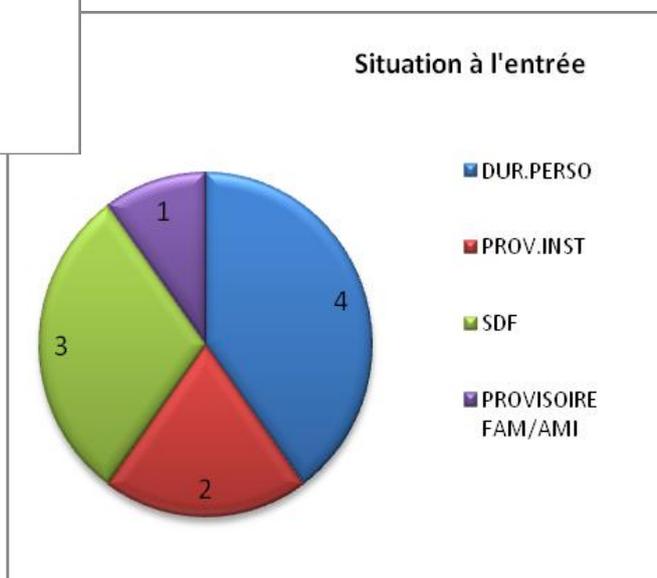
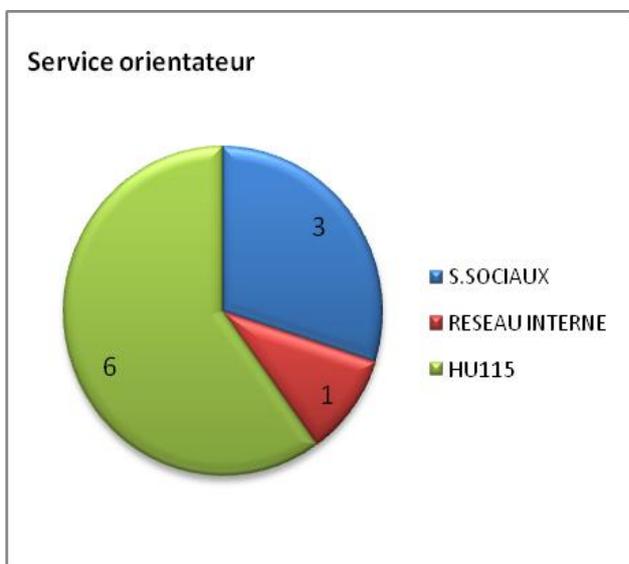
La moyenne d'âge des **10** femmes accueillies en 2017 est de **41 ans**.

Deux d'entre elles ont intégré les hébergements d'urgence accompagnées de leur enfant.

**60%** d'entre-elles ont été orientées par les services du 115 du département du Gard.

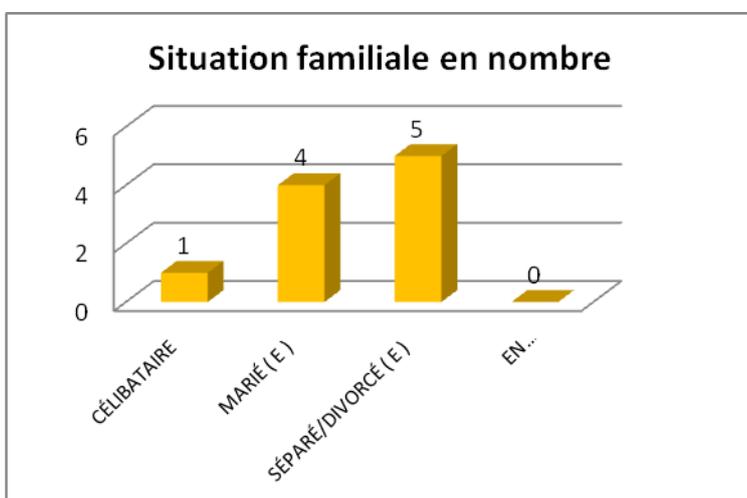


**40%** venaient de quitter le domicile conjugal dans l'urgence. Voilà pourquoi elles bénéficiaient d'un logement durable personnel à leur arrivée.

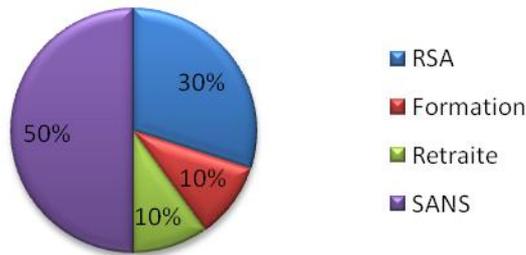


Compte tenu de leur situation familiale au moment de leur entrée, **6** d'entre-elles ont bénéficié d'un accompagnement dans leur démarche de divorce et auprès du tribunal.

De part la complexité de certains dossiers et la longueur des démarches judiciaires, parmi les femmes qui ont engagé leur demande de divorce durant la période d'hébergement et qui sont sorties du dispositif en 2017, aucune n'était officiellement divorcé au moment de leur sortie.



## Ressources en NB

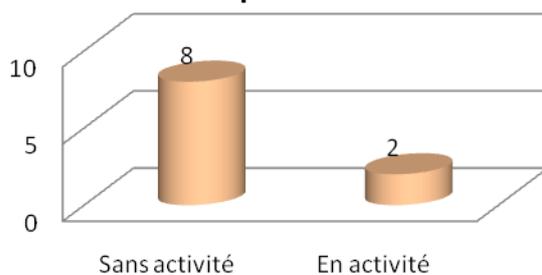


Parmi les femmes hébergées, 5 d'entre elles ne bénéficiaient d'aucunes sources au moment de leur entrée sur le dispositif.

Parmi elles, 4 n'étaient pas en situation régulière au regard de leur droit au séjour sur le territoire français et ne pouvaient donc pas prétendre au minima sociaux.

L'une d'entre elles avait une activité saisonnière occasionnelle et sans activité à ce moment là et ne bénéficiait d'aucun salaire au moment de son entrée.

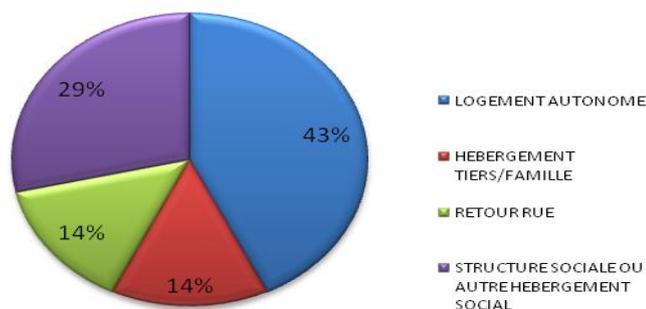
## Activité professionnelle



Majoritairement, nous relevons que beaucoup étaient isolées et n'avaient aucune activité, qu'elle soit d'ordre professionnelle ou occupationnelle.

Sur les 7 femmes qui sont sorties du dispositif en 2017, près de 43% ont accédé à un logement autonome.

## Situation à la sortie



*Avoir un logement, c'est une grande victoire*

#### 4. L'accompagnement des femmes victimes de violences

Pour accompagner au mieux ces femmes, que ce soit tant autour des démarches de divorce que de régularisation du droit au séjour, les professionnels de l'équipe ont dû développer des nouvelles connaissances dans des domaines bien complexes et spécifiques.

Ceci a impliqué de s'informer largement et de maintenir une veille professionnelle constante afin d'accompagner et d'informer au mieux les personnes. Un travail de partenariat a aussi été développé pour nous soutenir dans nos missions, notamment avec le CeDIFF.

De plus, la spécificité de ce public a obligé l'équipe à développer de nouvelles qualités d'écoute et d'accepter d'avoir une fonction thérapeutique, nécessaire au processus de reconstruction des personnes victimes de violence. Ces personnes ont aussi pu, en parallèle de notre action éducative, bénéficier d'un soutien psychologique gratuit.



Il est essentiel que les femmes accueillies puissent sortir de la dépendance et de la soumission en faisant des choix et en se repositionnant comme « actrices » de leur vie. Proposer des choses au sein de l'hébergement d'urgence en fait partie. L'idée étant de sortir de son isolement pour s'ouvrir aux autres.

*« Les 3 premiers jours étaient un peu difficile car on ne connaît pas les personnes avec qui on cohabite »*

*« Il arrivait même que l'on frappe à ma porte, juste pour voir si tout allait bien (...) une façon de me faire comprendre que je n'étais pas seule »*

*« L'association avait pensé à tout, produits alimentaires mais aussi d'hygiène, linge pour le lit...il y avait tout le nécessaire... »*

*« J'avoue que ça été un parcours de combattant ma situation »*

*« Quand je me suis retrouvée seule, j'ai pleuré, pourtant... j'étais contente »*

*« J'ai été accompagnée (...) et j'ai conscience que j'étais incapable d'y arriver seule, j'étais trop fragile, toutes mes phrases étaient rythmées par des sanglots, je vivais dans l'angoisse nuit et jour, j'avais du mal à m'alimenter, à vivre...En étant accompagnée, j'ai pu accéder aux soins, affronter les audiences au tribunal, apprendre à respirer, comprendre mes angoisses... »*

*« A tour de rôle, on relatait nos misères, essayant de se reconforter mutuellement. (...) Mais malgré tout, nous avons partagé toutes les trois, notre quotidien entre rire et larme, et même... oubliant, le temps d'un fou rire, nos problèmes. (...) Je reconnais que cela m'a « boostée » un peu ».*

*Propos recueillis auprès d'anciennes femmes hébergées*

## 5. Le travail de transversalité

L'Association RIPOSTE intervient aujourd'hui autour de plusieurs champs d'actions et auprès d'un public très varié. Bénéficiant de plusieurs lieux « ressources » répartis en différents « pôles », le travail de transversalité est très régulièrement mené par les équipes :

- L'équipe du pôle social intervient sur les dispositifs d'accueil de jour/SAOA, sur les hébergements d'urgence généralistes et femmes victimes de violences, ainsi que sur la pension de famille « Les Bories ».
- L'équipe du pôle santé intervient sur le CAARUD et le point écoute santé.
- L'équipe du pôle jeunesse intervient sur la Prévention Spécialisée et « La Pépinière ».

Plus que jamais, cette année, nous avons pu observer l'importance de mobiliser nos actions afin d'accompagner au mieux les personnes hébergées. Par exemple, il est très fréquent qu'une personne, accompagnée par le service du CAARUD, soit aussi hébergée sur les hébergements d'urgence de l'association. Un co-accompagnement est alors proposé à la personne impliquant un vrai travail de transversalité entre les différentes équipes et en créant du commun.

Ainsi en 2017, **16** personnes ont pu bénéficier d'un co-accompagnement de ce type :

- **8** personnes par le service de la Prévention Spécialisée /HU.
- **8** personnes par le service du CAARUD/HU (Dont 1 femme victime de violences).

En qualité de moniteur adjoint d'animation, l'année 2017 fût celle où j'ai pris mes fonctions. Mes tâches ou missions furent concentrées sur la mise en place des appartements Femmes Victimes sur Bagnols et Laudun. Pour rappel, à cette période, il n'y avait pas plus d'agent d'entretien, donc beaucoup de temps consacrés aux aménagements, courses, etc.

2017 est l'année « nécessaire » pour prendre ma place dans l'équipe. Celle de la rencontre avec les usagers, habitués ou pas. Celle d'acquérir une bonne maîtrise des services proposés par Riposte.

J'ai appris à adapter ma réponse en fonction des demandes et à me positionner par rapport à des situations d'urgence ou conflictuelles.

Il m'a bien fallu une année pour appréhender ma fonction en essayant de travailler en cohésion avec mon équipe ainsi qu'avec le reste des services de Riposte.

Corrine – Monitrice adjointe d'animation

## 6. De la rue vers l'hébergement

L'équipe veille à ce que la personne soit au centre du dispositif et qu'elle puisse être actrice de son projet en tenant compte autant de ses capacités que de ses limites. Les personnes peuvent être accompagnées autant sur des projets de soins, d'insertion, de logement que d'ouverture de droits.



*J'étais dans la rue depuis plusieurs mois.*

*Etant bénévole aux « restos du cœur », le responsable, en apprenant que j'étais « SDF », m'a orienté vers Riposte. J'ai été reçu par une éducatrice le jour même. Je me suis trouvé en confiance. Le lendemain, j'avais accès à un appartement avec deux co-locataires. Je n'avais aucun papier et je ne pouvais bénéficier à court terme de la retraite.*

*J'ai tardé à refaire tous mes papiers et grâce à la vigilance, la gentillesse et le savoir-faire de mon éducatrice, je suis prêt à obtenir satisfaction concernant la retraite.*

*Heureusement que mon éducatrice avec diplomatie mais aussi avec fermeté m'a secoué car j'étais négligent et lent pour faire les démarches. Elle ne m'a pas lâché et tous les quinze jours je devais lui apporter ce que j'avais fait...*

*Elle m'a « boosté » pour retrouver ma dignité et la chance de trouver, dès l'encaissement de la retraite, un logement, donc l'autonomie.*

*En plus, je suis logé, nourrit et blanchi gratuitement et deux fois par semaine je bénéficie d'un colis alimentaire pour subvenir à mes besoins. Sans l'équipe de Riposte je n'aurais certainement pas écrit cette missive...*

*Merci à toute l'équipe de Riposte pour leur écoute, leur discrétion et leur compétence. C'est une équipe très proche des personnes en grande difficulté psychique et morale. Très attentive auprès de tous.*

*Merci à tous.*

### 6.1. Le temps d'un repas...

Environ une fois tous les **15** jours, des repas sont organisés sur les hébergements d'urgence. Gérés et confectionnés par les résidents eux-mêmes, les repas sont généralement des moments conviviaux permettant le partage et la rencontre avec l'autre.

Outil complémentaire à l'accompagnement social, il est aussi vecteur de valorisation de soi pour l'usager. Pour l'équipe, il permet aussi de vérifier l'autonomie de la personne et ses capacités (gestion du budget, des courses, de l'organisation, etc).



*A raison d'une fois par semaine, j'allais entre 19h et 21h sur les hébergements d'urgence pour partager un repas avec les résidents. Ce sont des moments que j'ai toujours appréciés et, surtout, dont j'ai pu tirer des connaissances et des compétences sur le métier de moniteur adjoint d'animation.*

*En effet, se retrouver autour d'un repas préparé par un des résidents « hors cadre institutionnel » permet de libérer la parole.*

*La majorité du temps, pendant ces repas, nous ne parlions pas des difficultés des uns et des autres, mais nous apprenions à tous nous connaître.*

*J'aimais ces moments car durant ces repas les usagers avaient l'occasion et la place pour me parler d'eux vraiment. A travers la nourriture, nous parlions des différentes origines et cultures... chacun parlait de ses goûts.*

*Les usagers étaient, le temps d'une soirée « hôte », statut valorisant et pour beaucoup, pas vécu depuis bien longtemps. Eux aussi apprenaient à me connaître et cela leur permettait de me faire davantage confiance.*

*Marine – Monitrice adjointe d'animation*

*« Régulièrement il y avait des rencontres avec les intervenants de riposte, autour d'un café ou d'un repas, on échangeait autour de nos préoccupations... Et malgré l'absence d'envie de reprendre des habitudes oubliées, se remettre aux fourneaux, nous obligeait à réfléchir à un menu, à faire des courses et finalement on avait envie de faire plaisir à nos hôtes et... on s'efforçait de faire au mieux ».*

*M. - Ancienne hébergée*

Pour 2018, l'équipe prévoit de proposer plus de rencontres et d'animations autour du repas. Le « faire avec » est aussi un projet que nous ambitionnons de développer.

Une nouvelle organisation de la distribution de la banque alimentaire permettra aussi de travailler, avec les personnes sur : « comment cuisiner les restes du frigo ? » afin de limiter les gaspillages et tenir compte des réalités de certains foyers aux ressources limitées.

## Perspectives pour 2018

- Finir le projet de service.
- Continuer à développer les activités de culture et de loisirs au sein des hébergements d'urgence.
- Développer le partenariat avec culture du cœur, et la ville.
- Avec la création de l'IML, proposer du logement adapté et alternatif pour ceux rencontrant encore des freins à l'accès au logement autonome.
- Impliquer les personnes hébergées en HU à la vie de l'association et mettre en place les CVS.
- Pour la banque alimentaire impliquer les personnes de l'hébergement d'urgence à l'organisation.

## Annexe 1

### Neuf mois dans les hébergements d'urgence à « Riposte »

Suite à des violences conjugales, l'intervenante sociale de la gendarmerie m'a dirigée vers "Riposte" afin que je sois, dans un premier temps, pris en charge d'un point de vue psychologique. Suite à ce premier rendez-vous, j'ai été mise en relation avec l'éducatrice qui m'a épaulée dans toutes mes démarches et le 5 octobre 2016, j'intégrai l'hébergement d'urgence.

Accompagnée de l'éducatrice, je suis arrivée dans un petit appartement avec juste un sac contenant quelques vêtements de rechange. L'association avait pensé à tout, produits alimentaires mais aussi d'hygiène, linge pour le lit...il y avait tout le nécessaire, micro onde, cuisinière..et l'indispensable... la cafetière.

Quand je me suis retrouvée seule, j'ai pleuré, pourtant... j'étais contente, j'avais un toit, pourquoi être si triste?...je n'y pouvais rien, j'avais trop mal, physiquement/moralement et la nuit a été très longue.

Petit à petit j'ai apporté des petites touches personnelles à l'appartement, notamment en déplaçant les meubles mais, je me sentais toujours aussi perdue. Heureusement « Riposte » ne m'a pas lâchée, psychologue, éducatrice...Il arrivait même que l'on frappe à ma porte juste pour voir si tout allait bien, et on prenait le temps de m'écouter. Si j'étais absente, j'avais à mon retour, un petit mot réconfortant sur le tableau. Une façon de me faire comprendre que je n'étais pas seule.

Trois mois plus tard, j'ai été placée dans un autre hébergement plus spacieux et dans un cadre beaucoup plus agréable. Ce nouveau logement était destiné à accueillir des femmes victimes de violence, je le partageais, dans un premier temps, avec une autre femme et son bébé. Loin des soucis des grands, toujours gracieux, ce petit être bousculait le quotidien de façon agréable mais, il est vrai que j'avais pendant cette période des difficultés à trouver un peu d'intimité, je m'efforçais d'être aimable, je sentais que ma « colocataire » (même si elle semblait mieux vivre la situation que moi) avait besoin de communiquer. Moi, j'étais dès le réveil déjà dans l'angoisse, j'essayais de m'isoler dans ma détresse mais elle, attentive, ne me laissait pas faire. Je reconnais que cela m'a « boostée » un peu.

Un mois et demi plus tard, elle a obtenu un logement et a quitté l'hébergement, une autre femme est arrivée, discrète, le courant est passé très vite entre nous, on partageait toutes les tâches, les repas, elle respectait mon intimité et je respectait la sienne. A tour de rôle, on relatait nos misères, essayant de se reconforter mutuellement.

Régulièrement il y avait des rencontres avec les intervenants de riposte, autour d'un café ou d'un repas, on échangeait autour de nos préoccupations... Et malgré l'absence d'envie de reprendre des habitudes oubliées, se remettre aux fourneaux, nous obligeait à réfléchir à un menu, à faire des courses et finalement on avait envie de faire plaisir à nos hôtes et... on s'efforçait de faire au mieux.

En attente d'une place en hébergement d'urgence, une autre femme victime de violence, nous a rejoint. La cohabitation est devenue un peu compliquée, mais on savait toutes que ce n'était que provisoire. Le logement ne disposant que de deux chambres, elle a dû se contenter du canapé dans la pièce principale, on a libéré la moitié du meuble contenant la vaisselle pour qu'elle puisse y installer ses affaires personnelles. Le plus compliqué c'était de faire concorder les horaires (notamment de réveil) de chacune. Mais malgré tout, nous avons partagé toutes les trois, notre quotidien entre rire et larme, et même... oubliant, le temps d'un fou rire, nos problèmes.

J'ai passé en tout 9 mois dans les hébergements d'urgence de Riposte, avant d'obtenir un logement social en juillet 2017. J'ai été accompagnée pendant toute cette période et j'ai conscience que j'étais incapable d'y arriver seule, j'étais trop fragile, toutes mes phrases étaient rythmées par des sanglots, je vivais dans l'angoisse nuit et jour, j'avais du mal à m'alimenter, à vivre...En étant accompagnée, j'ai pu accéder aux soins, affronter les audiences au tribunal, apprendre à respirer, comprendre mes angoisses...

Avoir un logement c'est une grande victoire, mais après 9 mois en hébergement d'urgence, se retrouver seule et se reconstruire est une nouvelle étape, j'ai eu l'impression en quittant « Riposte » que je quittais un noyau protecteur mais le cordon n'est pas coupé, je suis toujours suivi, d'un point de vue psychologique, à l'association.

Je tiens à remercier, chaleureusement, toute l'équipe qui m'a permis de ne pas baisser les bras.

M. - Ancienne hébergée sur le dispositif Femmes victimes de violence.

