

## RAPPORT D'ACTIVITE 2018



## Accueil de jour SAOA

## TABLE DES MATIERES

<b>TABLE DES MATIERES.....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
<b>1. 'ACCUEIL DE JOUR.....</b>	<b>3</b>
1.1. ACTIVITE QUOTIDIENNE: .....	4
1.2. LE SERVICE DE DOMICILIATION :.....	5
<b>2. LE SAOA (SERVICE D'ACCUEIL, D'ORIENTATION ET D'ACCOMPAGNEMENT) .....</b>	<b>8</b>
2.1. LE PUBLIC ACCUEILLI .....	8
2.2. L'ACCUEIL.....	9
2.3. L'ORIENTATION ET LE TRAVAIL DE PARTENARIAT.....	10
A) PARTENARIAT AVEC LE CEGIDD.....	10
B) INTERVENTION AU FAR ST VINCENT .....	11
C) L'ACCOMPAGNEMENT .....	11
PERSPECTIVES POUR 2018 .....	13

## INTRODUCTION

En 2017, comme en 2016, l'activité de l'accueil de jour et du SAOA, n'a cessé d'accroître. On ne peut que constater l'importance et la nécessité de ce temps d'ouverture pour le public sans domicile.

L'équipe, étant plus grande cette année, a permis un meilleur accompagnement et une plus grande régularité dans l'ouverture des temps d'accueil.

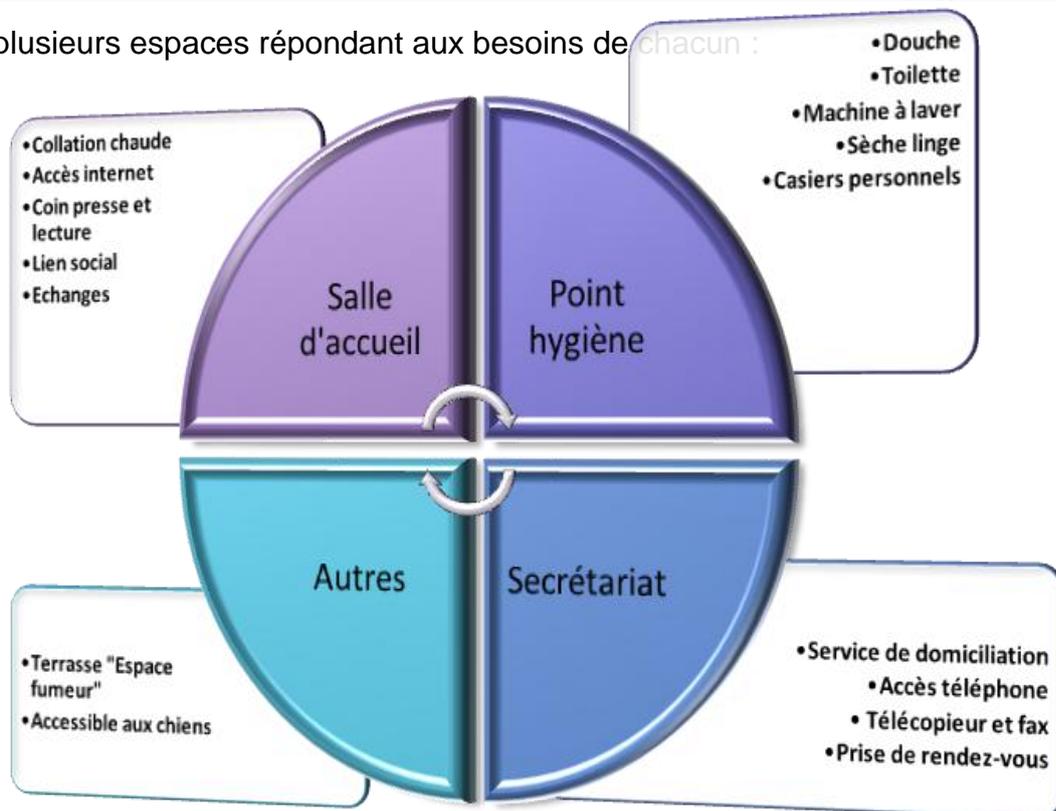
En fin d'année nous avons débuté l'écriture du projet de service ce qui permet une meilleure analyse de notre activité et renforce les liens entre l'équipe qui a connu cette année encore beaucoup de changements. L'analyse des pratiques professionnelles complète ce travail.

### 1. 'Accueil de jour

L'accueil de jour est un lieu ouvert à toute personne majeure, sans résidence stable et en situation d'errance ou de passage. Souvent en grande difficulté sociale, ces personnes ont accès à des lieux sécurisants pour y trouver l'accueil, l'écoute et l'aide qu'ils recherchent.

L'association Riposte dispose de deux accueils de jour, en accès libre pendant les horaires d'ouverture, sur les communes de Bagnols-sur-Ceze et Pont-Saint-Espirit.

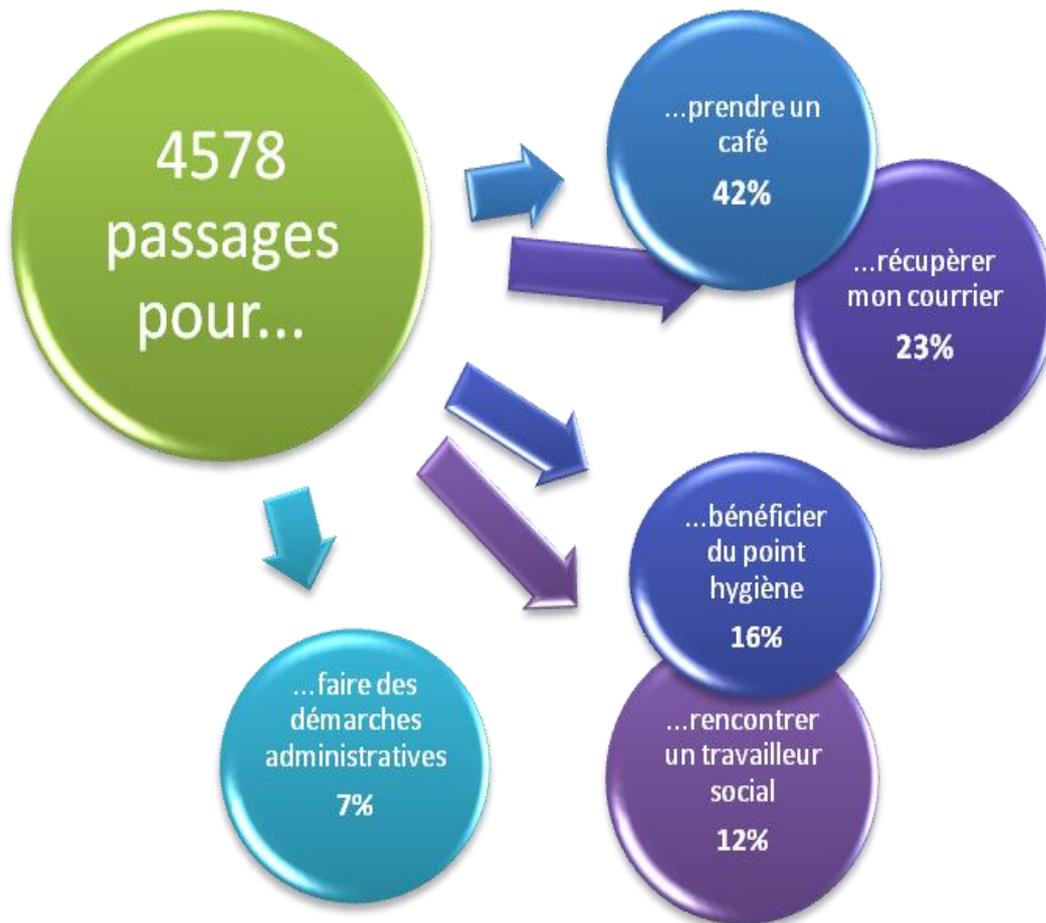
Ils proposent plusieurs espaces répondant aux besoins de chacun :



## 1.1. Activité quotidienne:

Sur l'année 2017, **193** permanences ont été effectuées sur Bagnols-sur-Ceze et **100** sur Pont-Saint-Esprit.

Au total, il y a eu **4578** passages sur les deux sites.



Majoritairement, les personnes sollicitant les services de l'accueil de jour viennent pour prendre un petit déjeuner. Nous proposons généralement des collations chaudes en libre service comme le café, le chocolat ou le thé. La plupart du temps, nous proposons aussi du pain, du beurre et de la confiture.

L'accueil de jour, c'est aussi le lieu de la rencontre avec l'autre et du partage : le partage des espaces, comme le partage des idées. Vecteur de lien social, certains y viennent pour tisser ou maintenir un lien.

Cela génère généralement des moments animés et permet à chacun de s'exprimer et de se faire une place.

Un lundi matin à Riposte...

De la lecture de l'horoscope quotidien aux commentaires des derniers résultats sportifs, chacun participe... ou pas.

Il y a le bavard, avare de conseils et le discret, qui écoute d'une oreille en jouant aux échecs.

On y rencontre « celui qui dort au CCAS \* » et qui ne peut accéder à sa chambre que la nuit. Il vient sur l'accueil de jour en journée car « ici il fait chaud \* » et « c'est mieux que d'attendre dehors. Dehors y a rien à faire \* ».

L'un va raconter ses « déboires » du week-end entre deux gorgées de café, quand l'autre va râler contre l'administration.

En parlant du café, « qu'est ce qu'il est pas bon ! \* », par contre la confiture de framboises « Tu devrais la goûter Géraldine, elle est excellente ! \* ».

M. vient parce qu'il a passé tout le week-end « sans voir personne \* ».

A. « attend pour la douche \* », bouquin à la main. Elle attend sur la terrasse à côté de son chien: « Il aime pas rester seul \* ».

T. et L. viennent tous les lundis pour la lessive et la douche, c'est le rituel : « un programme de 15 minutes ça suffit \* ». Dans quelques mois, quand L. sera plus là, T. continuera à venir tous les lundis pour la lessive et la douche. Lui aussi ne doit pas aimer rester seul.

Géraldine – Monitrice éducatrice.

\*Propos recueillis sur les temps d'accueil de jour.

## 1.2. Le service de domiciliation :

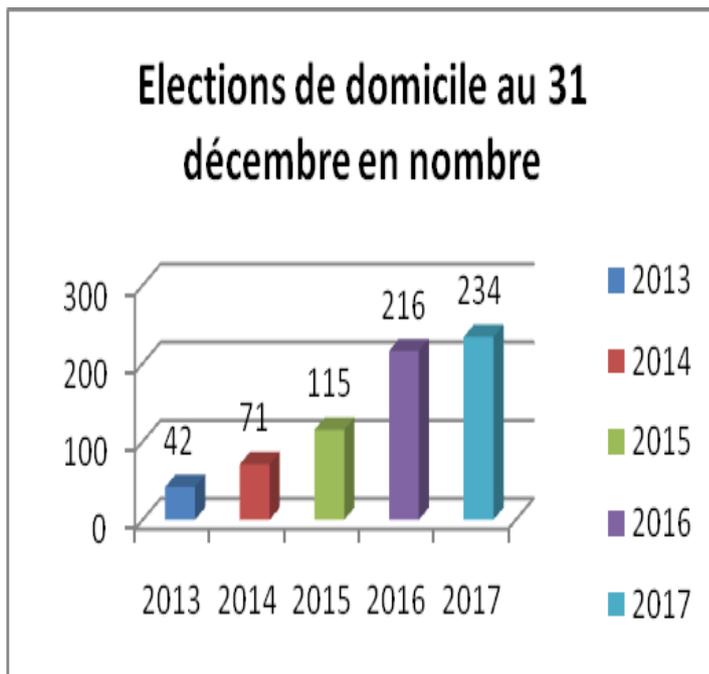
Les personnes domiciliés à l'association Riposte ont la possibilité de venir récupérer leur courrier à plusieurs moments dans la semaine :

	<b>Le matin de 9h à 12h</b>	<b>L'après-midi de 14h à 17h</b>
<b>Lundi</b>	<b>x</b>	
<b>Mardi</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Mercredi</b>	<b>x</b>	
<b>Jeudi</b>		<b>x</b>
<b>Vendredi</b>	<b>x</b>	

Pour beaucoup, bénéficier d'une domiciliation est prioritaire. Cela permet de refaire des papiers d'identité souvent perdus et de rouvrir des droits auprès de la CAF ou de l'assurance maladie. C'est aussi le point d'ancrage... le premier pas vers la réinsertion.

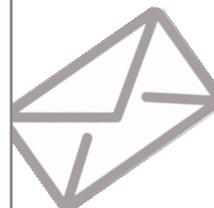
Trop rarement mais pourtant si important, certains chanceux reçoivent parfois des cartes postales, d'anniversaire ou des nouvelles de proches...

Ces 5 dernières années, le nombre d'élection de domiciliation n'a cessé d'augmenter. **980** passages ont été comptabilisés en 2017.

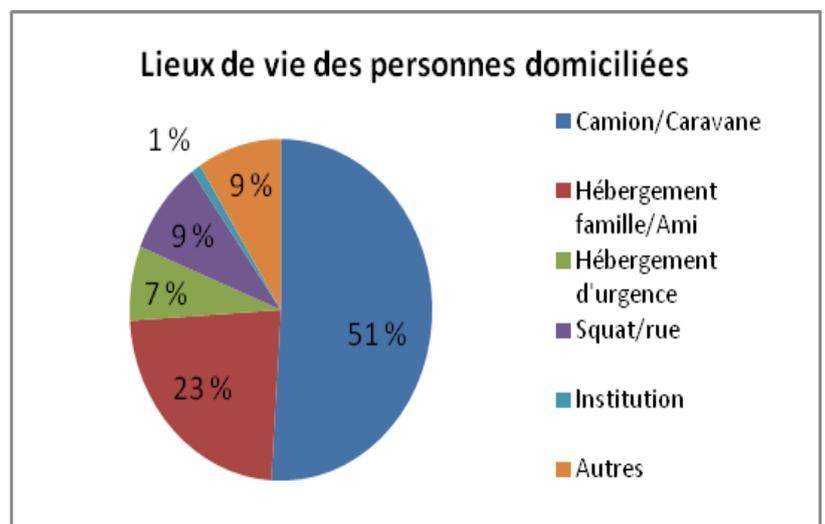


**71% d'hommes**

**29% de femmes**

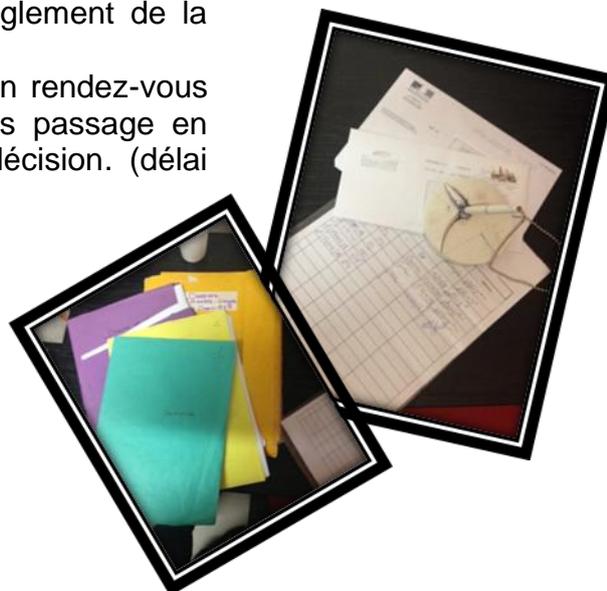


Majoritairement, les personnes domiciliées vivent en camion ou en caravane. Beaucoup trouvent des solutions d'hébergements chez des tiers.



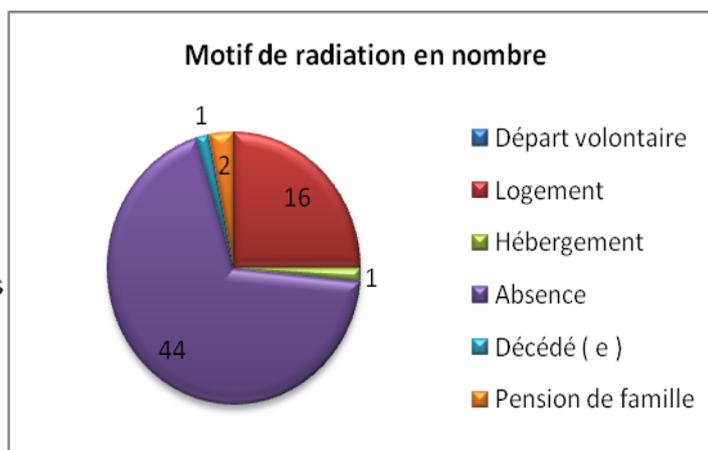
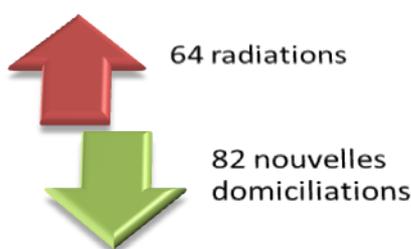
Suite à la nouvelle réglementation en vigueur du 19 mai 2016, l'association a mis en place un « protocole d'accueil » concernant les personnes souhaitant faire une demande de domiciliation :

- Toutes les nouvelles demandes de domiciliation ou de renouvellement de domiciliation sont faites uniquement sur rendez-vous.
- Un travailleur social fait un point sur la situation en se basant sur les déclarations de la personne.
- Le lien avec la commune est vérifié. S'il est avéré, une orientation est faite vers le CCAS concerné.
- La personne est informée du règlement de la domiciliation (droits et devoirs).
- La demande est enregistrée et un rendez-vous est fixé avec la personne, après passage en commission, pour connaître la décision. (délai d'une semaine).



En 2017, **82** nouvelles domiciliations ont été enregistrées et **64** radiations.

- Chaque passage est enregistré.



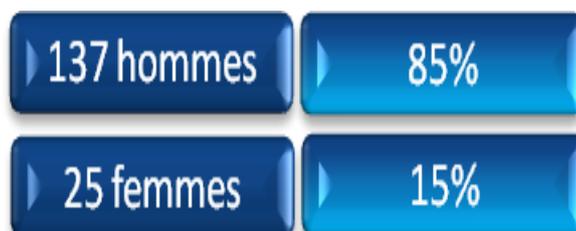
Parmi les **64** radiations qui ont eu lieu en 2017, **69%** sont dues à l'absence des personnes depuis plus de 3 mois. En effet, si la personne ne se présente pas pendant une période de 3 mois et qu'elle reste injoignable, malgré nos relances téléphoniques, nous mettons fin à la domiciliation.

Environ **28%** des radiations concerne des personnes qui ont volontairement mi fin à leur domiciliation suite à leur installation en logement durable.

## 2. Le SAOA (Service d'Accueil, d'Orientation et d'Accompagnement)

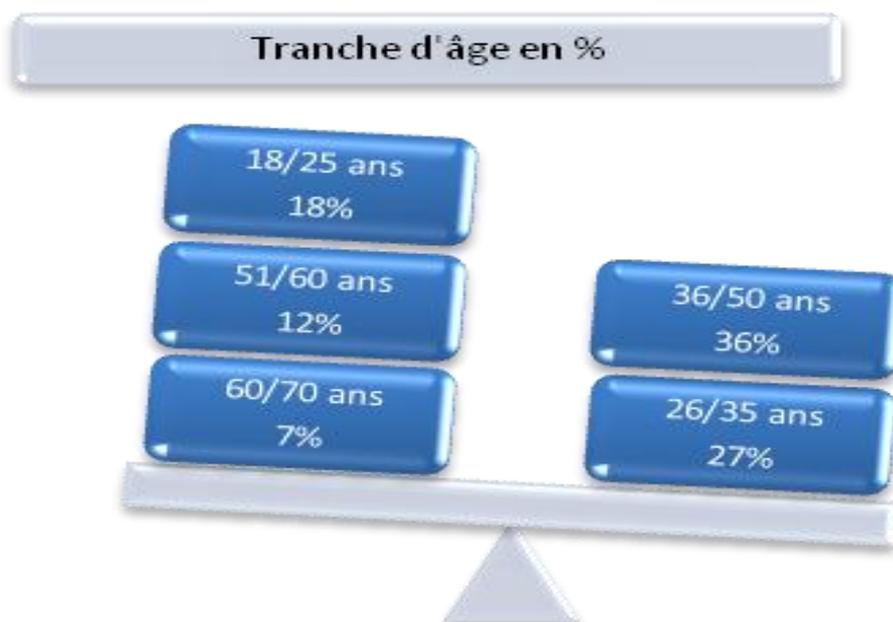
### 2.1. Le public accueilli

Sur l'année 2017, **162** personnes ont été suivies régulièrement par un travailleur social sur le SAOA. Majoritairement, ces personnes étaient des hommes.



Nous constatons, encore cette année, que les personnes accueillies ont entre 36 et 50 ans. La plupart sont célibataires (**66%**).

Nous relevons aussi que, malgré leur petit nombre, les personnes âgées de plus de 60 ans sont de plus en plus nombreuses sur les temps d'accueil de jour et de SAOA (+ **2%** en 2017).



## 2.2. L'accueil

En 2017, la qualité du 1<sup>er</sup> accueil est à la charge des monitrices adjointes d'animation présentes sur tous les temps d'accueil. Soutenus par 2 personnes volontaires embauchées dans le cadre d'un contrat de service civique, leurs missions principales est d'accueillir la personne et évaluer rapidement la raison de sa venue. La qualité de l'accueil est primordiale. La personne doit se sentir écoutée et prise en compte, sans jugement et avec respect.

Lors du 1<sup>er</sup> accueil, une visite des locaux et une présentation des missions de l'accueil de jour est faite. La personne est, par la suite, reçue par un travailleur social afin d'évaluer sa situation et ses besoins.

*« Lorsqu'une nouvelle personne arrive sur l'accueil de jour, je l'accueille avec le sourire et je tend la main. Ma première question est de savoir s'il a un logement. Selon la réponse, j'oriente sur le Centre Médico Social, le CCAS, ou une éducatrice de Riposte. Si la personne n'a pas de logement, je l'invite à rencontrer une éducatrice du service. Alors, l'éducatrice présente sur l'accueil de jour reçoit la personne.*

*Avant ou après l'entretien, je fais la visite des locaux et questionne la personne sur le sujet de sa venue. Souvent, il s'agit de personne souhaitant utiliser le point hygiène et profiter des collations proposées sur l'accueil.*

*Lors de cette première rencontre je suis très à l'écoute de la personne. Sans être intrusive, j'essaie de la connaître un minimum autour d'un café.*

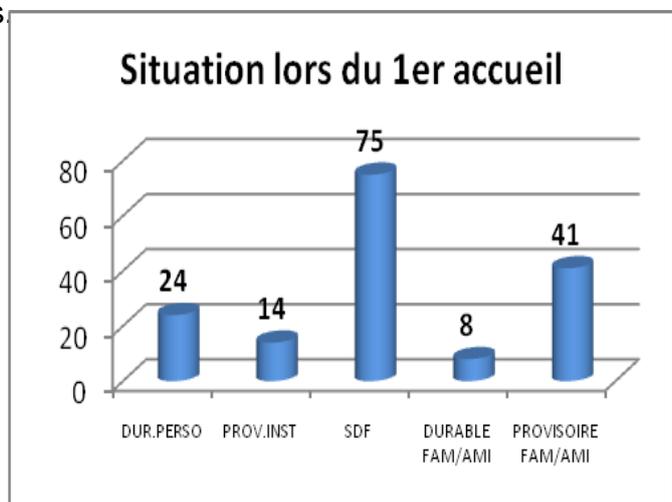
*Souvent, des conversations collectives s'enclenchent entre les personnes présentes sur l'accueil et je fais en sorte d'intégrer le « primo arrivant ». Je veille à un accueil chaleureux, individualisé et adapté aux besoins. »*

Lors du 1<sup>er</sup> accueil, **46%** des personnes sont SDF, vivant en squat, camion, caravane ou à la rue.

**25%** vivent provisoirement chez un tiers.

**15%** des personnes ont un logement durable personnel.

Ce constat s'explique notamment par le type d'orientation qui est fait vers notre structure. En effet, **39%** des « primo-arrivants » sont orientés sur nos services par des amis ou de la famille. Souvent mal informés sur nos réelles missions, il est alors nécessaire de les réorienter vers le service le plus adapté en fonction de leur demande.



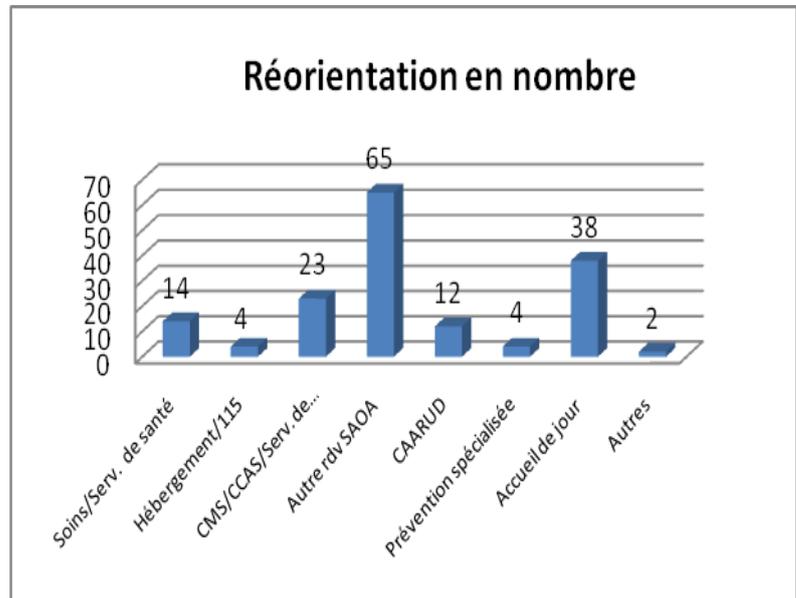
### 2.3. L'orientation et le travail de partenariat

En 2017, plus de **40%** des personnes reçues ont été orienté vers un autre rendez-vous SAOA.

Majoritairement, ces rendez-vous sont fixés :

-soit en réponse à une demande de domiciliation.

-soit en réponse a une demande d'accompagnement social dans le cadre d'un suivi SAOA.



Plus de **23%** des personnes reçues sont réorientés vers le service d'accueil de jour. Généralement, ces personnes ne sont pas en demande d'accompagnement social dans l'immédiat. La plupart souhaite juste bénéficier des services proposés par l'accueil de jour comme l'utilisation du point hygiène.

Souvent, les demandes spécifiques émergent après plusieurs rencontres et passages.

**44%** des orientations sont des orientations dites « en interne ». C'est à dire faites en direction des autres services de l'association. En effet, de part la diversité des actions qu'elle propose et qu'elle a développé ses dernières années, notre association est en mesure d'intervenir dans différents champs d'action et auprès d'un public varié. Les équipes effectuent alors un travail de transversalité nécessaire pour mettre en lien leurs actions et développer la question du partenariat institutionnel.

#### a) Partenariat avec le CeGIDD

Notre public est particulièrement touché par la pauvreté, la précarité et l'exclusion. De part les modes de vie, les pratiques et les trajectoires de chacun, c'est un public dit « à risque ». De plus, nombreux sont ceux qui ont renoncé au soin et à la santé en général.

Peu ou pas sensibilisé à la prévention des risques, beaucoup continuent à adopter un comportement qui aggrave les choses.



C'est la raison pour laquelle, depuis juillet 2017, un partenariat c'est créer avec le CeGIDD de Bagnols-sur-Ceze.

Une infirmière du CeGIDD intervient le 1<sup>er</sup> vendredi de chaque mois sur l'accueil de jour pour proposer des dépistages gratuits par TROD.

Le CeGIDD intervient dans l'information, le dépistage et le diagnostic des maladies sexuellement transmissibles. Cela permet à toute personne de savoir si elle est atteinte par le VIH, l'hépatite B ou C. Le dépistage de toutes les Infections Sexuellement Transmissibles (IST) est possible.

De plus, ce partenariat permet aussi à l'équipe du CeGIDD de rencontrer notre public et facilite ainsi l'orientation des personnes vers leur service.

### **b) Intervention au FAR ST VINCENT**

Durant l'année 2017, nous avons continué notre mission avec le FAR St Vincent. Nous avons reçu et orienté les personnes hébergées sur cette structure.

Le Far St Vincent n'accueille que des hommes sans enfants. Beaucoup sont dans des problématiques d'addiction, de santé psychique qui méritent un accompagnement et une orientation particulière. La plupart, sont orientés par le 115 de Nîmes et sont issus des flux migratoires avec une nécessité d'être accompagnés dans la régularisation du droit au séjour.

Cependant aujourd'hui, nous ne sommes pas satisfaits de cet accompagnement, les rencontres avec le responsable de la structure ont diminuées (suite à des arrêts maladie) et les nouveaux arrivants ne sont plus systématiquement orientés vers notre accueil.

En 2017, **3** personnes hébergées sur le FAR St Vincent ont intégrées notre hébergement d'urgence.

Pour l'année 2018, il sera important de remettre en place les rencontres et de reformaliser le sens de l'accompagnement par notre service.

### **c) L'accompagnement**

Majoritairement, les personnes fréquentant les accueils de jour vivent dans des conditions de grande précarité.

Isolé et exclus, une grande majorité se trouve sans emploi. Pour beaucoup, le chemin vers la réinsertion est long et complexe.



Parfois sans papier et sans ressource, beaucoup vivent de mendicité ou de travail au noir.

Souvent atteint de fragilité mentale, c'est un public à risque, à la santé fragile et bien trop souvent concerné par les conduites addictives et la phobie administrative.

Sans vouloir dresser « un mauvais portrait » de ce public, c'est malheureusement le quotidien des équipes intervenant en accueil de jour, que d'être confronté à la fracture sociale et à la détresse humaine. En réponse à ce besoin, il est donc nécessaire que ces personnes puissent bénéficier d'un accompagnement social individualisé et de qualité.

(...) La première difficulté sont les rapports avec les différentes administrations et institutions étatiques : soit la CAF pour tout ce qui est allocation et la CARSAT pour la retraite.

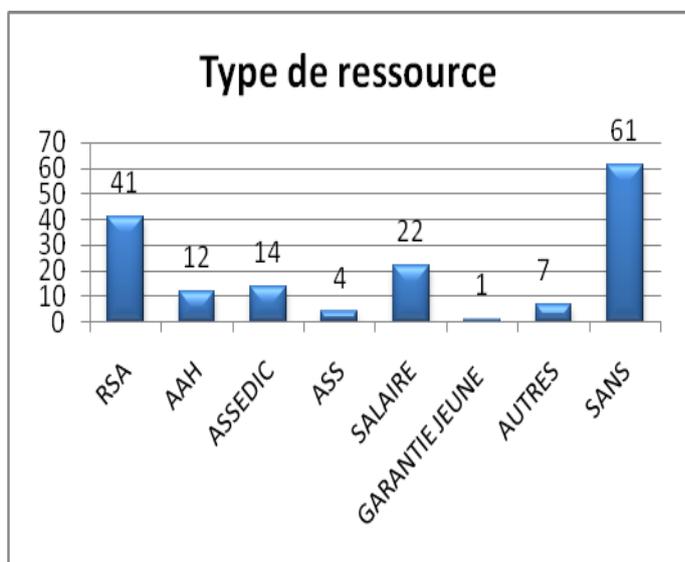
D'abord, ils ne sont quasiment plus accessible physiquement. Uniquement par internet. Ensuite, les questions posées par ce moyen restent parfois sans réponse ou avec des réponses inadaptées au besoin. Pour une même question, on peut obtenir des réponses très différentes.

On peut se trouver confronté aussi à des personnes qui affichent un certain mépris...

On recherche alors de l'aide pour survivre dans les coups de « tréfalgar »...

De l'empathie et de la nuance dans le jugement serait souhaitable...

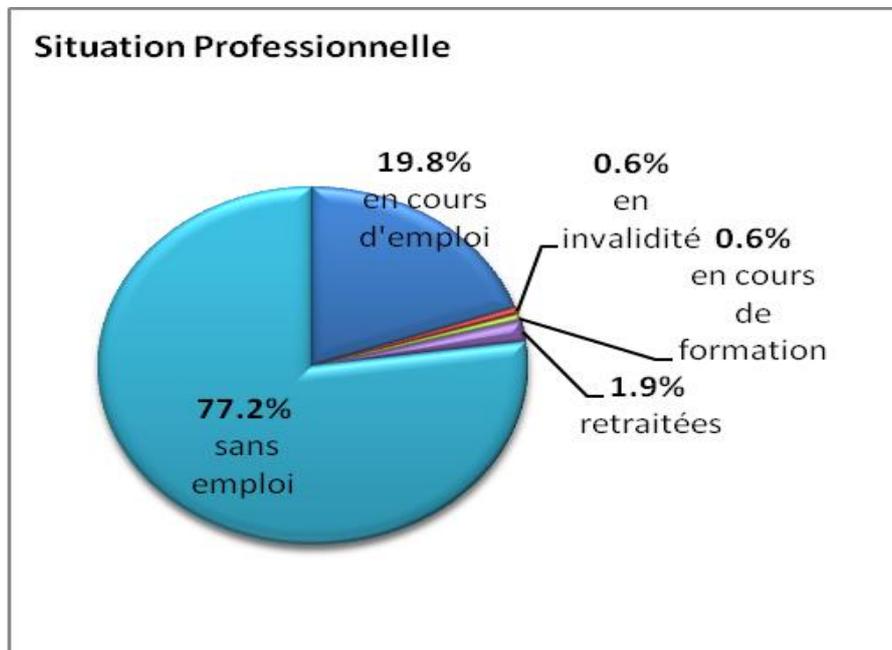
(D. (66 ans) – Sans domicile fixe, vit dans son camion depuis plusieurs années.)



En 2017, plus de **37%** des accompagnements sont venus répondre à des problématiques d'accès au droit. (Ouverture de droit RSA, protection maladie, état civil, etc.). En effet, presque **38%** des personnes suivies sont sans ressources lors du 1<sup>er</sup> accueil. Généralement, soit cela est du à l'irrégularité de leur séjour en France, soit au fait qu'elles n'aient engagé aucune démarches d'ouverture de droit.

**23%** concernait un accompagnement autour du logement. (Orientation vers une mesure ASLL, demande de logement social, demande FSL, etc.)

**7.5%** concernait un accompagnement autour de l'emploi et de la formation. (Inscription pole emploi, actualisation, recherche d'emploi, etc.)



### **Perspectives pour 2018**

Avec la création de l'IML, proposer du logement adapté et alternatif pour ceux rencontrant encore des freins à l'accès au logement autonome.

Comme en 2017, nous devons améliorer la participation des usagers tel que le préconise la loi 2002. Nous souhaitons proposer plus d'activités et d'animations collectives sur l'accueil de jour (participation à l'élaboration d'un repas, atelier thématique, sorties culturelle).

Dans le cadre du SAOA, proposer un projet personnalisé à tous.

Finir le projet de service et se mettre à jour sur les outils de la loi 2002 (livret d'accueil, charte, signature du règlement).

