

RIPOSTE

Réseau Inter Professionnel d'Ouverture Sociale et Territoriale

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

ACCUEIL DE JOUR / SAOA



Avril 2020

Sommaire

INTRODUCTION	3
1. ACCUEIL DE JOUR	3
1.1 Activité quotidienne des passages	4
1.2 Domiciliation sur l'année 2019.....	5
2 LE SAOA (Service d'Accueil, d'Orientation et d'accompagnement)	9
2.1 Eléments statistiques	10
2.1.1 Caractéristiques et situation des personnes accueillies	10
2.1.2 Ressources et situation professionnelle.....	13
2.1.3 Situation personnelles spécifiques	14
2.1.4 Orientation et réorientation	15
2.2 L'accompagnement.....	17
2.2.1 L'accompagnement proposé dans le cadre du SAOA.....	17
2.2.2 L'accompagnement proposé dans le cadre du FAR Saint Vincent	17
CONCLUSION	18

INTRODUCTION

L'année 2019 a été marquée par de nombreux changements au sein de l'équipe du Pôle Social, qui intervient à la fois sur l'Accueil de Jour et le SAOA (Service d'Accueil, d'Orientation et d'Accompagnement).

Deux agents d'accueil et trois travailleurs sociaux, arrivés sur la période de juillet à octobre, à temps partiel, se relaient par binôme sur ces temps qui représentent 4 demi-journées par semaine sur Bagnols-sur-Cèze et deux demi-journées sur Pont-Saint-Esprit, ce qui représente 21 heures d'ouverture chaque semaine.

L'espace aménagé pour être le plus convivial possible, propose une salle d'accueil avec une collation chaude, un accès internet et un coin presse et lecture. C'est avant tout un lieu d'échange et de lien social. Une terrasse pour les fumeurs, accessible aux chiens, complète cet espace convivial.

Un Point Hygiène offre la possibilité aux personnes accueillies, de prendre une douche, de laver et sécher leur linge.

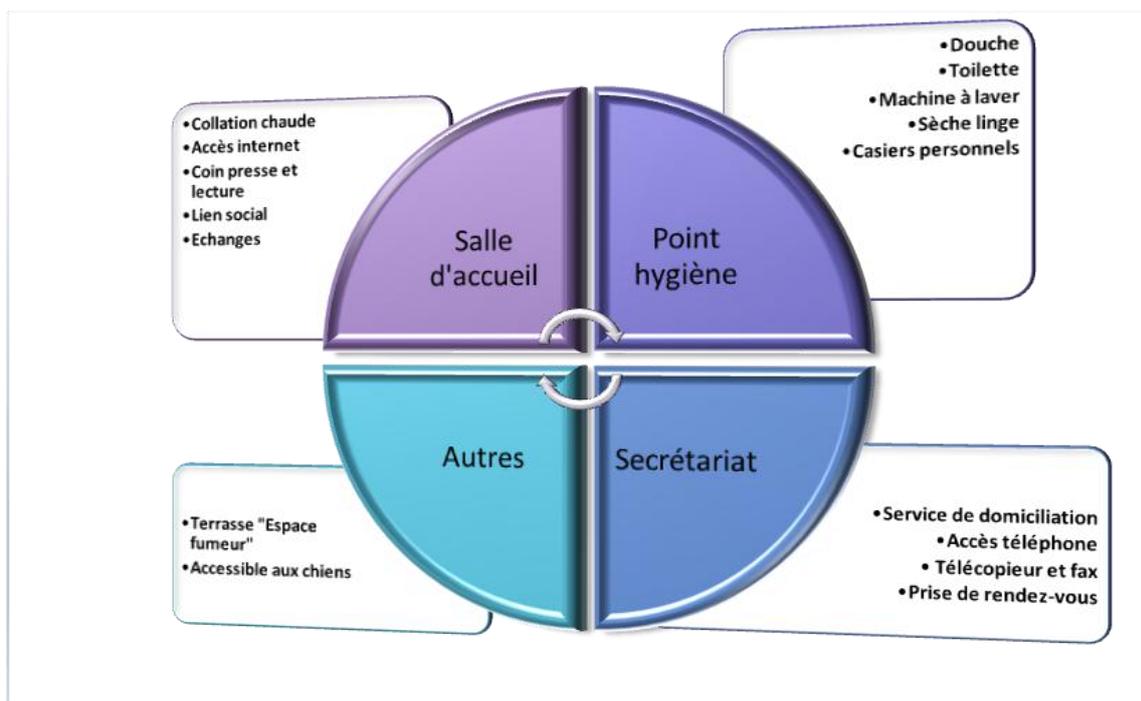
Un secrétariat termine cet espace en proposant un service de domiciliation, un accès téléphone, un télécopieur et fax pour toute les démarches administratives. C'est également le lieu où se fixent les rendez-vous en vue d'un accompagnement plus individualisé.

1. ACCUEIL DE JOUR

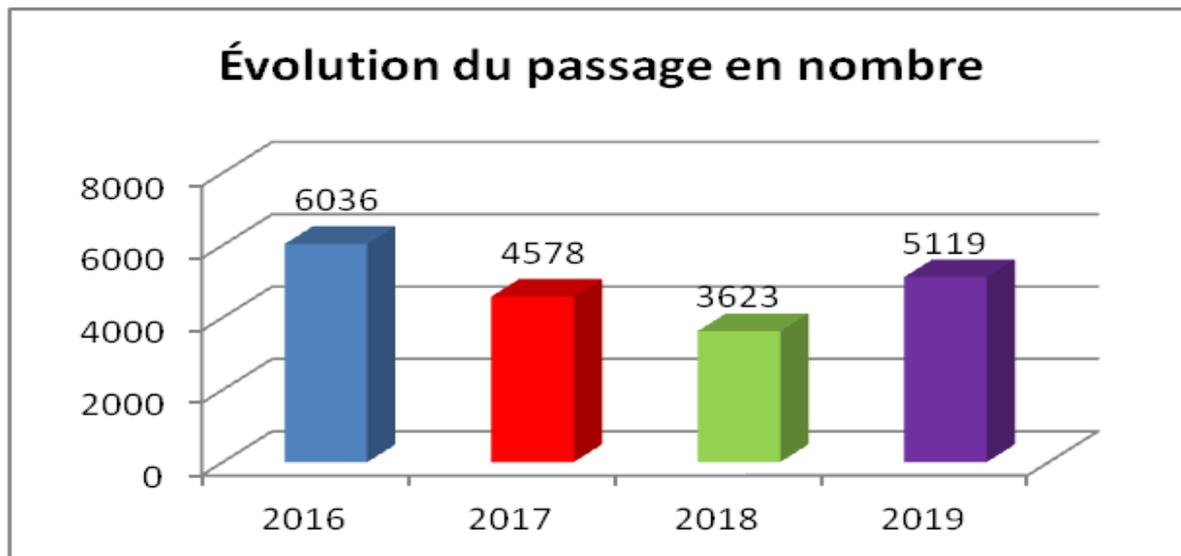
L'accueil de jour est un lieu ouvert à toute personne majeure, sans résidence stable et en situation d'errance ou de passage. Souvent en grande difficulté sociale, ces personnes ont accès à des lieux sécurisants pour y trouver l'accueil, l'écoute et l'aide qu'ils recherchent.

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-Esprit.

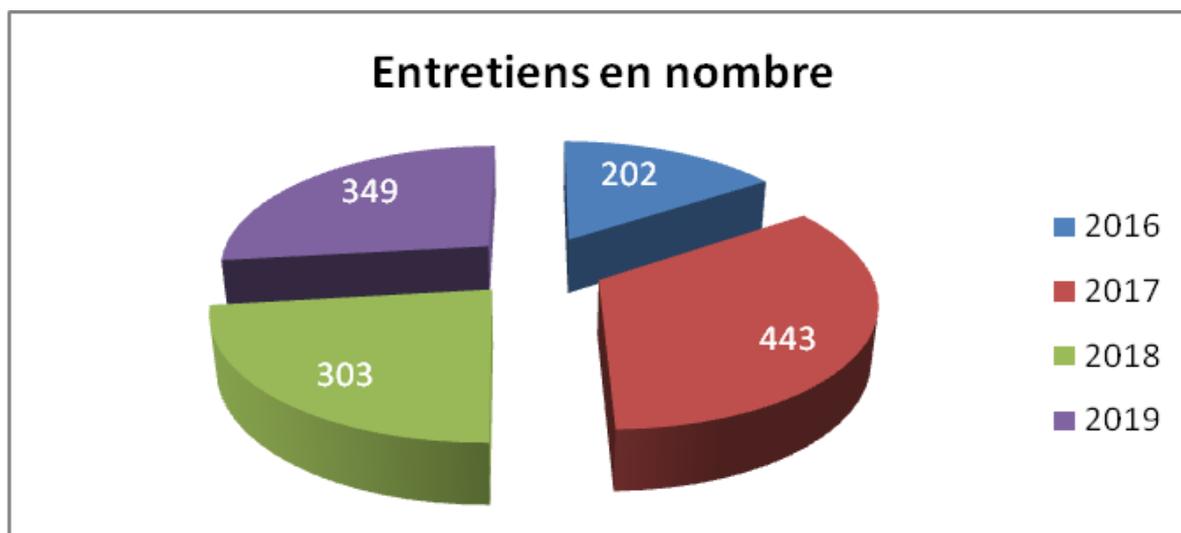
Ils proposent plusieurs espaces répondant aux besoins de chacun :



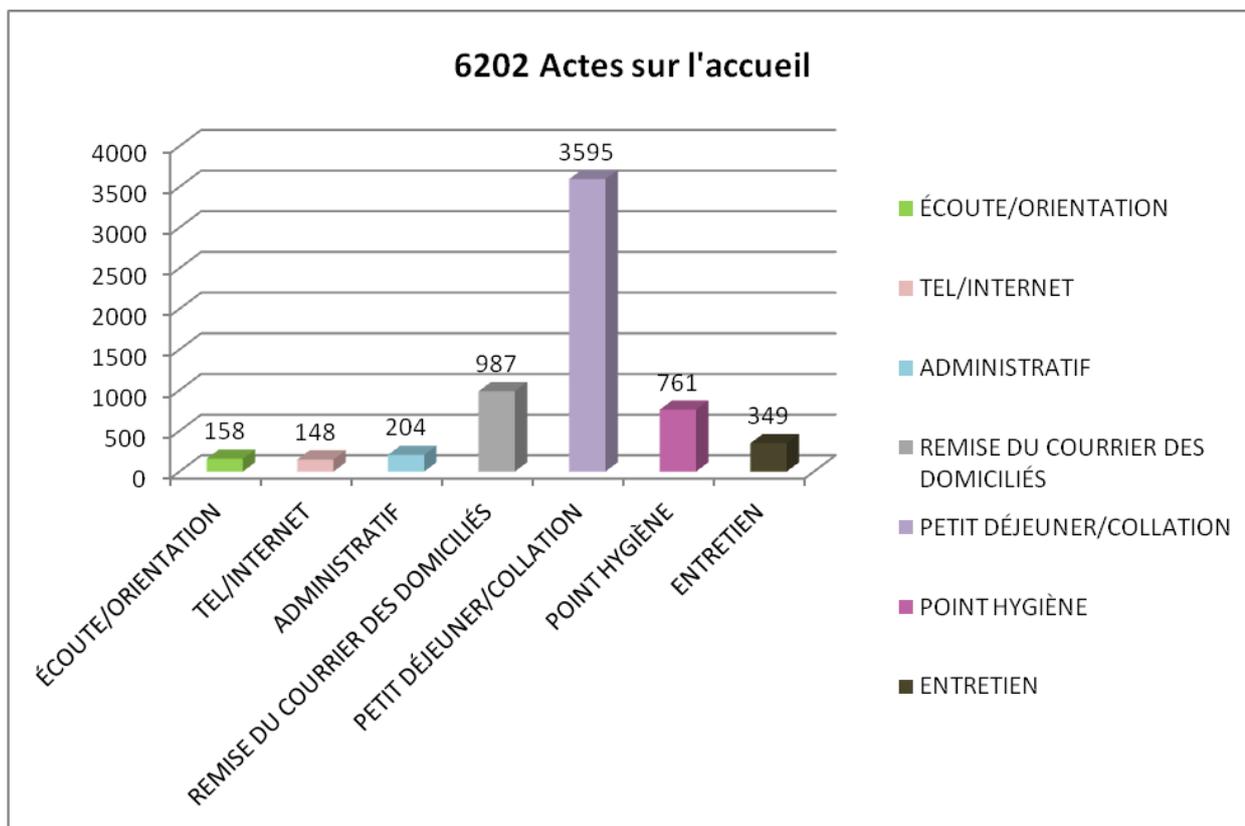
1.1 Activité quotidienne des passages



Plus 41% de passages cette année.



Sur les **5119** passages, **349** usagers de RIPOSTE ont eu un entretien soit **7%**. A peu près le même taux qu'en 2018. **10%** en 2017 et **3%** en 2016.



Sur les **6202** actes **987** sont la remise du courrier soit : **16%** des actes. **3%** l'aide administrative. **2%** le téléphone et Internet. **3%** l'orientation.

3595 petits déjeuners, **761** d'utilisation du point hygiène.

Les personnes fréquentant l'accueil viennent avant tout pour prendre un petit déjeuner. Viennent ensuite le courrier et le point hygiène qui constituent des besoins prioritaires pour ce public. La fréquentation de cet espace s'amplifie sur la période hivernale.

1.2 Domiciliation sur l'année 2019

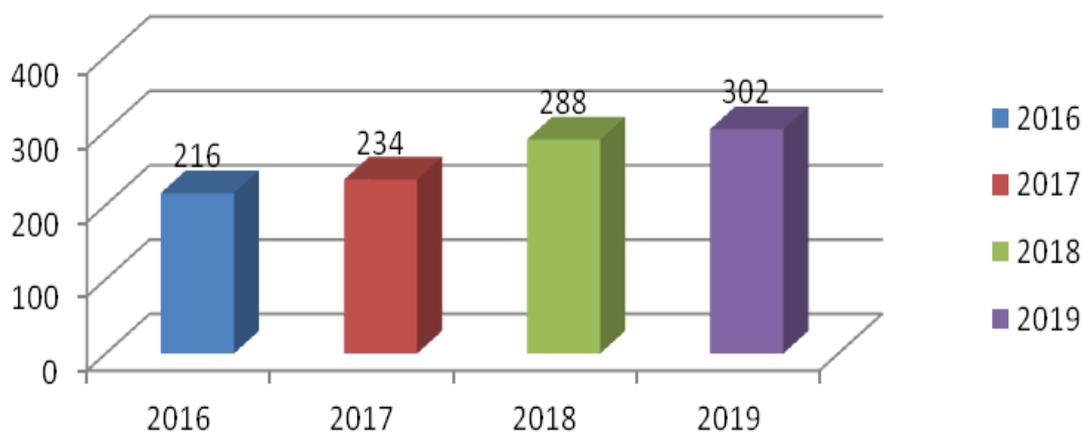
Cet aspect de la prestation de l'accueil permet aux personnes sans domicile fixe de faire le premier pas vers une réinsertion. Avoir une adresse c'est pouvoir ouvrir ou rouvrir des droits à la CAF ou faire valoir des droits à une couverture santé. C'est aussi la possibilité de refaire des papiers d'identité souvent perdus, d'entamer des démarches de régularisation.

Nous avons consacré une bonne partie de l'année 2019 à réorganiser le système de suivi des domiciliations à l'interne. Cette réorganisation n'est pas encore terminée, mais nous avons mis en place de nouveaux outils qui vont nous permettre de suivre de manière plus efficace les demandes de renouvellement. De plus, en accord avec le CCAS, nous tentons de coller au plus près des textes : toute personne ayant une attache avec la ville de Bagnols-sur-Cèze sera domiciliée par le CCAS, les autres pourront l'être sur le secteur.

Nous allons également être plus vigilants sur les domiciliations en cours en mettant en place un système d'alerte dès que les personnes n'ont pas utilisé leur domiciliation depuis plus de trois mois.

En effet, bon nombre des personnes domiciliées étant des saisonniers, ils ne restent pas toute la durée de leur domiciliation sur le secteur.

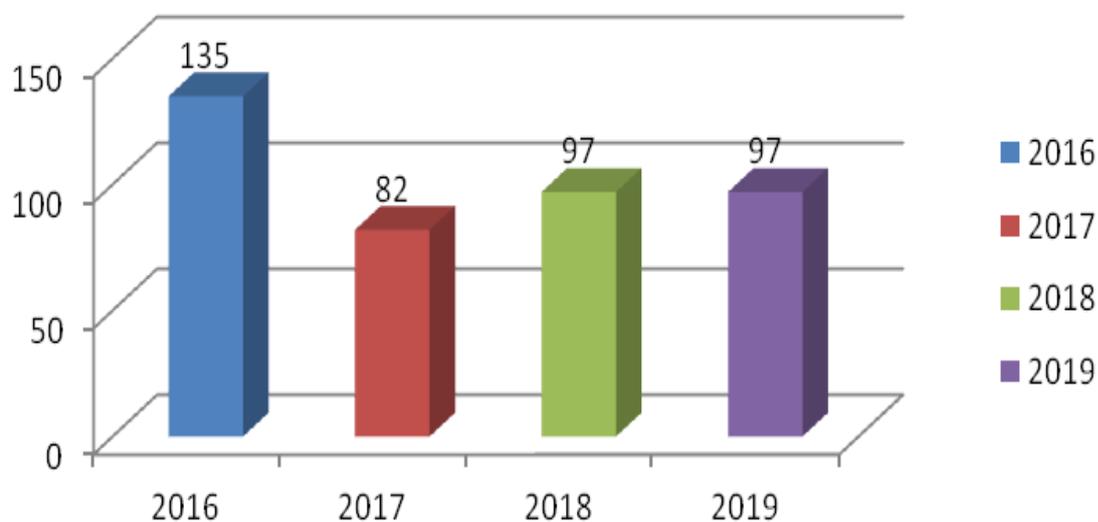
Élections de domicile au 31 décembre en nombre



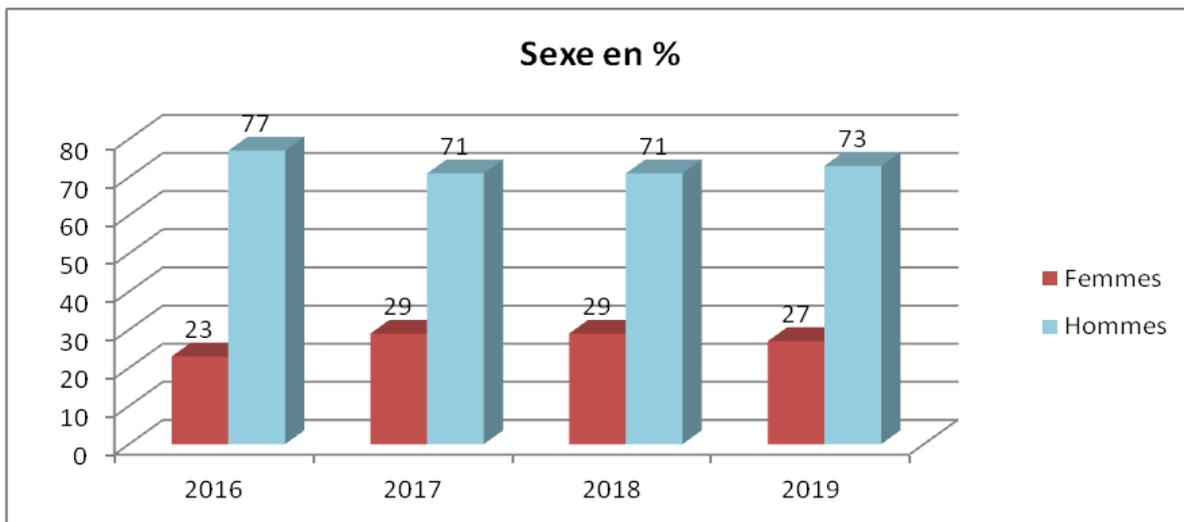
+8% en 2017, +23% en 2018, +5% en 2019.

L'attention portée à la réorganisation et le suivi des domiciliations sont à l'origine de la baisse constatée sur 2019. En effet, plusieurs radiations ont été effectuées du fait de leur caducité.

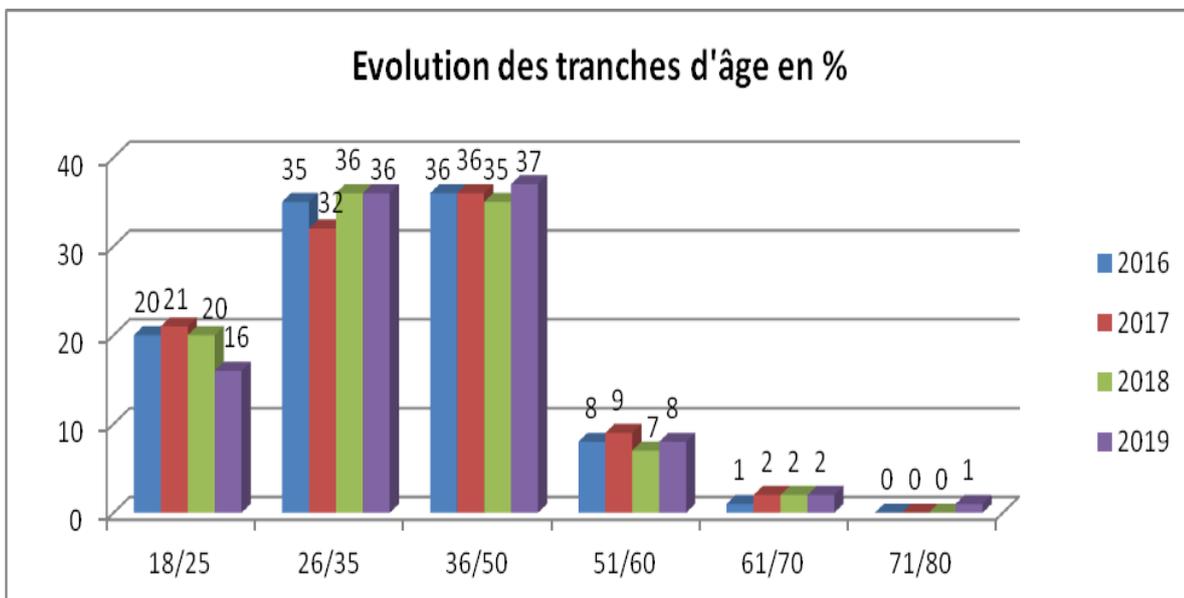
Nouvelles élections de domiciliation en nombre



Sur **302** domiciliés **97** sont nouveaux ce qui représente **32%**.



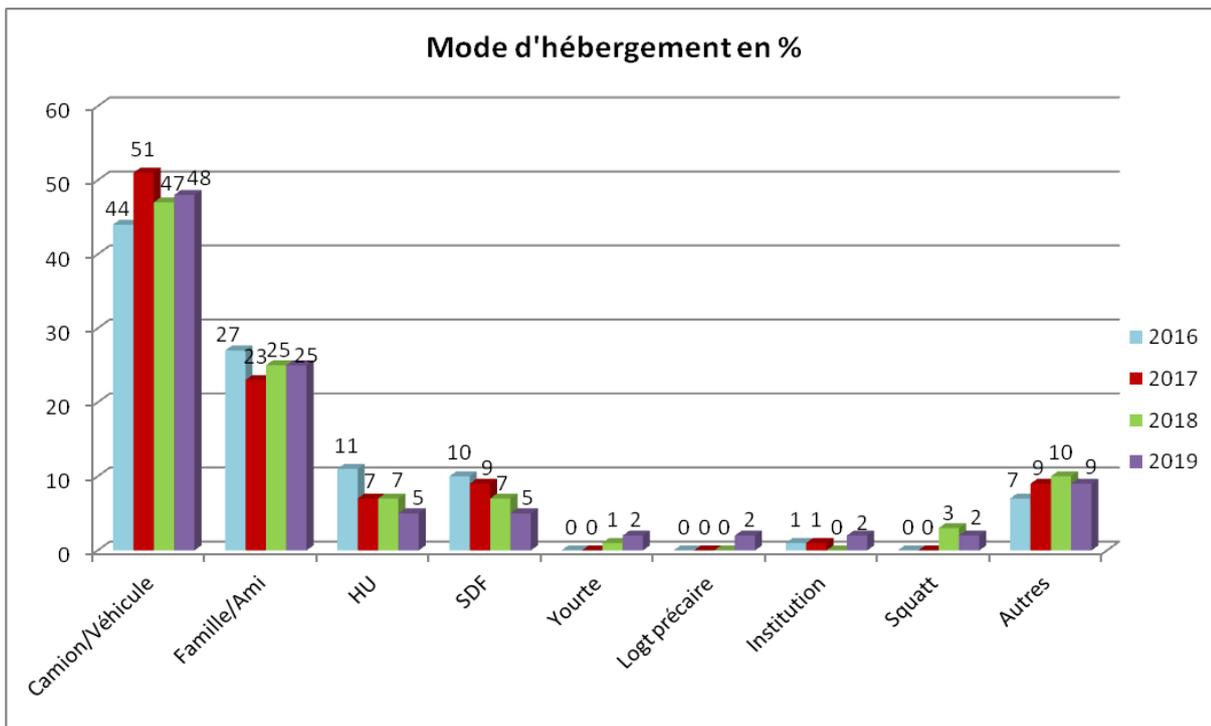
221 hommes et **81** femmes. Le taux reste constant chaque année.



113 domiciliés ont entre 36 et 50 ans, **110** ont entre 26 et 35 ans, **46** entre 18 et 25 ans, **24** entre 51 et 61 ans.

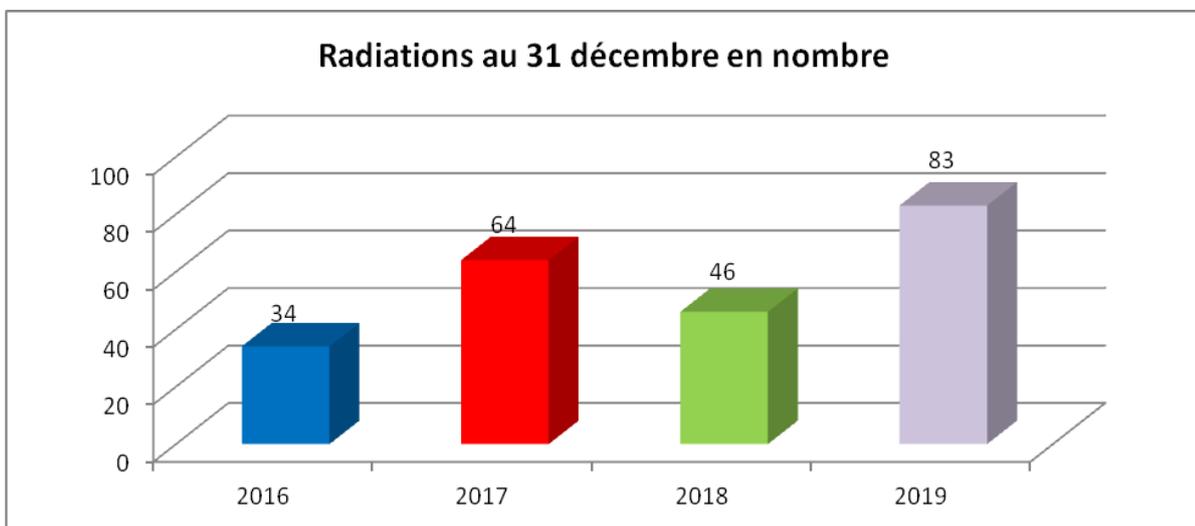
8 domiciliés ont plus de 61 ans. Les taux sont pratiquement les mêmes pour ces quatre années.

Les demandes de domiciliations concernent en plus grand nombre des hommes plus concernés par les emplois de saisonniers dans les terres, en grande majorité dans les vignes. Il semblerait que ce soit un choix de vie pour la plupart des personnes, qui ne se voient pas travailler dans une entreprise avec des horaires fixes, enfermés et préférant travailler au grand air. Ce qui explique en partie que les 26 à 50 ans sont bien représentés car ils démarrent leur vie professionnelle de cette manière et n'ont souvent pas la possibilité de se sédentariser professionnellement car souvent sans formation ou qualification.



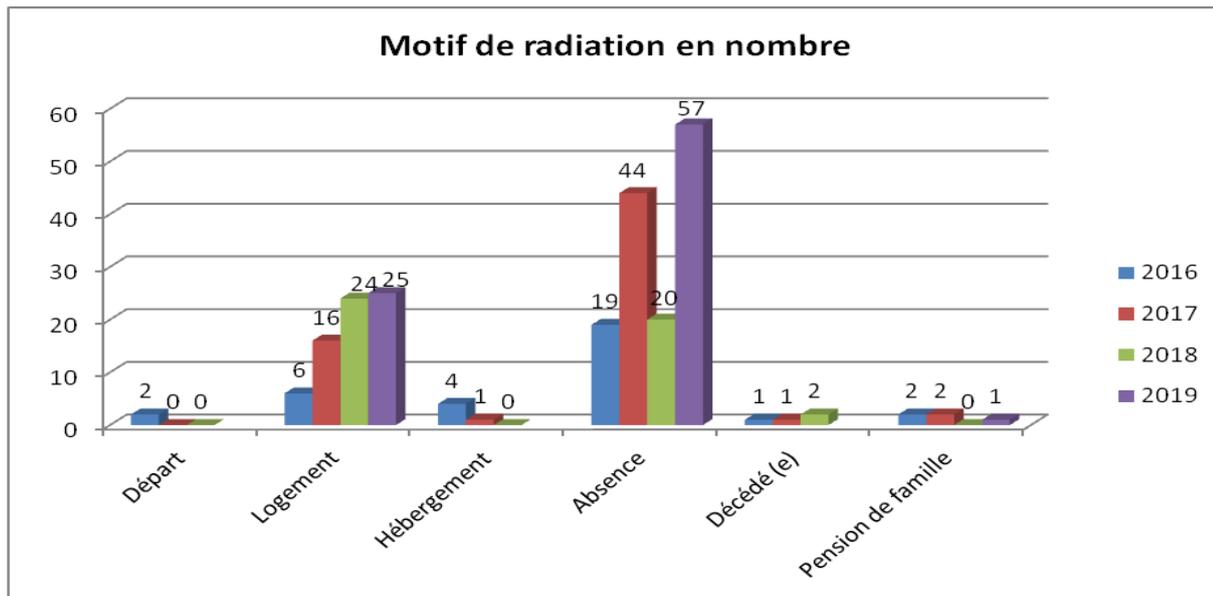
La majorité (**146**) des domiciliés vivent dans leur véhicule. **76** vivent dans leur famille ou chez des amis. **15** sont hébergés dans les HU de RIPOSTE, **14** sont à la rue.

Là aussi, le choix du mode de vie en tant que saisonnier influe sur le mode d'hébergement. Vivre en camion permet une plus grande mobilité pour se déplacer de chantier en chantier, mais la domiciliation, leur permettant d'avoir un point d'attache, favorise ce choix de vivre sur la route, et le travail saisonnier collant à leur mode de vie permet un plus grand nombre d'expériences professionnelles.



80% de radiations de plus que l'année dernière.

Comme nous l'expliquions précédemment, un grand nombre de radiations est en relation avec la non présentation des domiciliés sur plusieurs mois.



69% des radiations sont dues aux absences. **30%** ont retrouvé un logement.

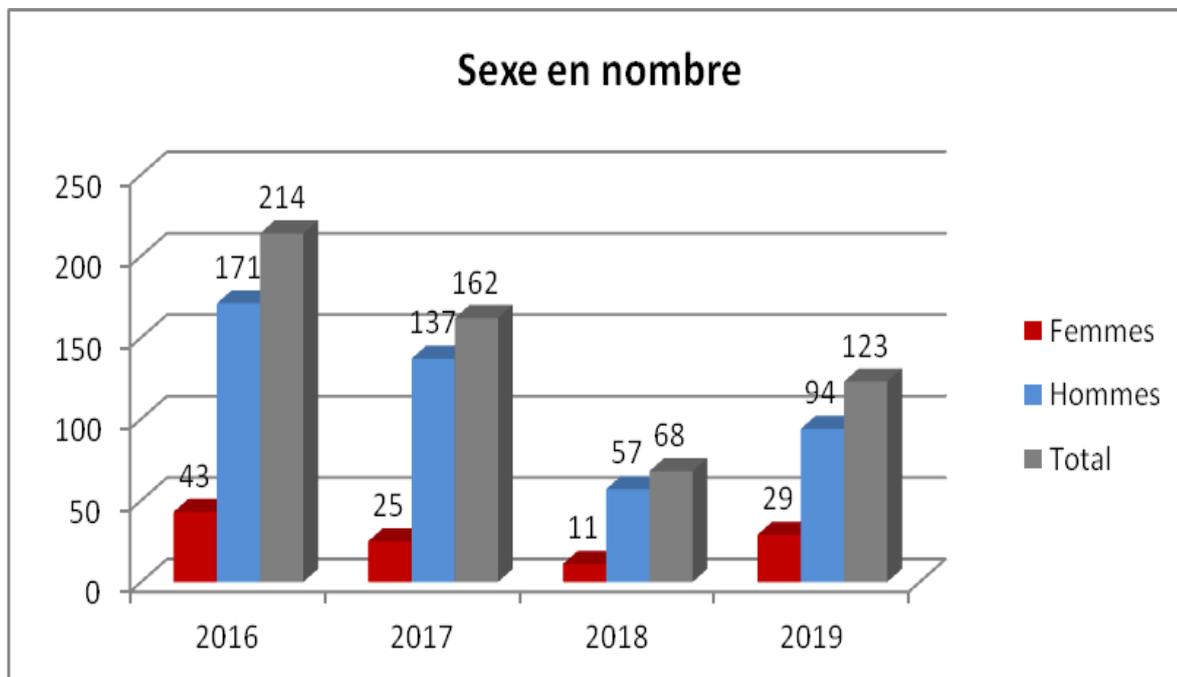
2 LE SAOA (Service d'Accueil, d'Orientation et d'accompagnement)

Au sein de RIPOSTE, la qualité du premier accueil est à la charge des agents d'accueil présents sur tous les temps d'accueil. Les missions principales de ces derniers sont d'accueillir la personne et d'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.

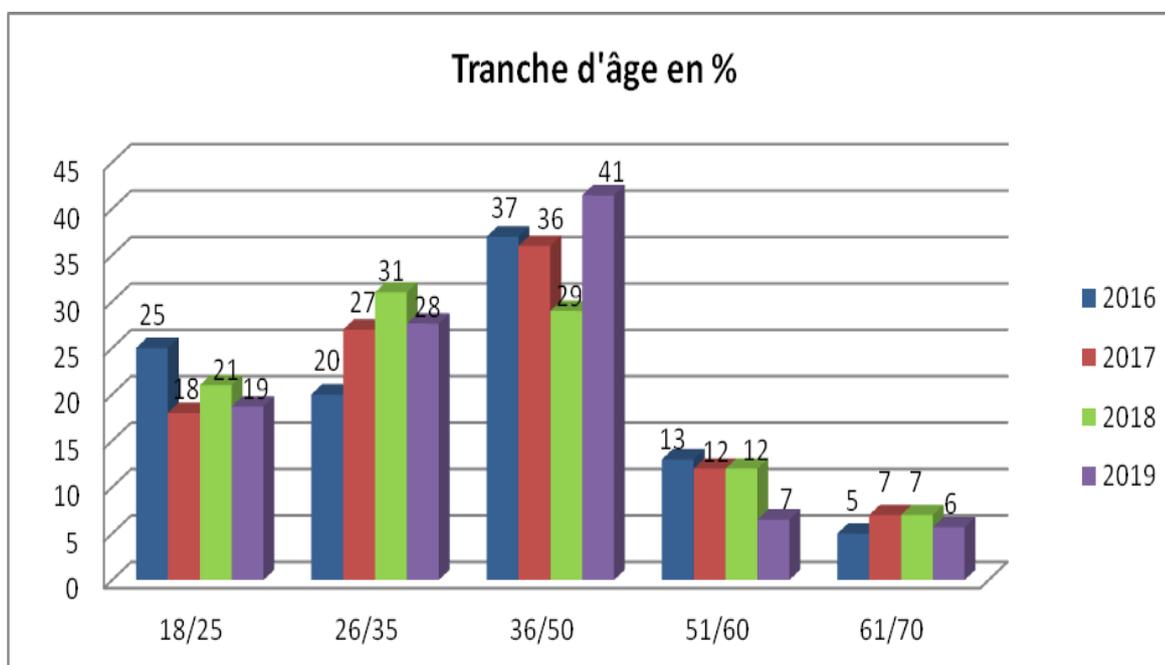
Lors du 1^{er} accueil, une visite des locaux et une présentation des missions de l'accueil de jour est faite, dans la mesure du possible. La personne est, par la suite, reçue par un travailleur social afin d'évaluer sa situation et ses besoins.

2.1 Eléments statistiques

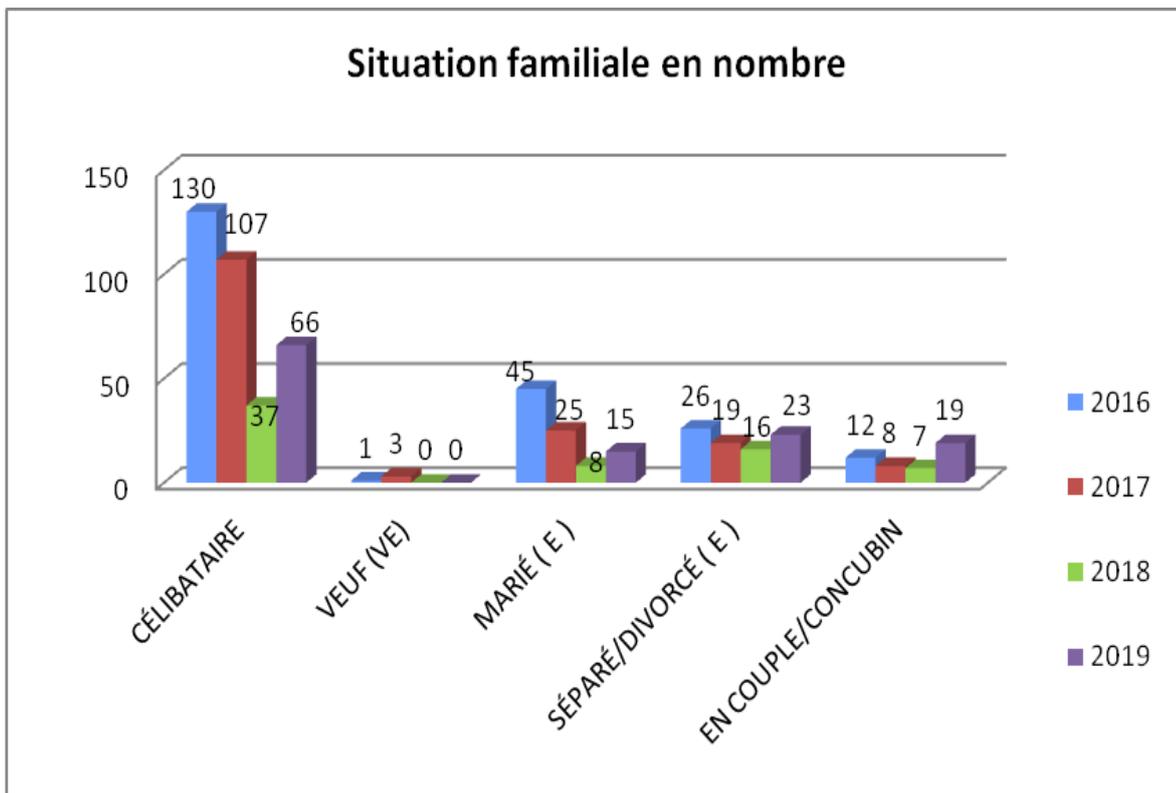
2.1.1 Caractéristiques et situation des personnes accueillies



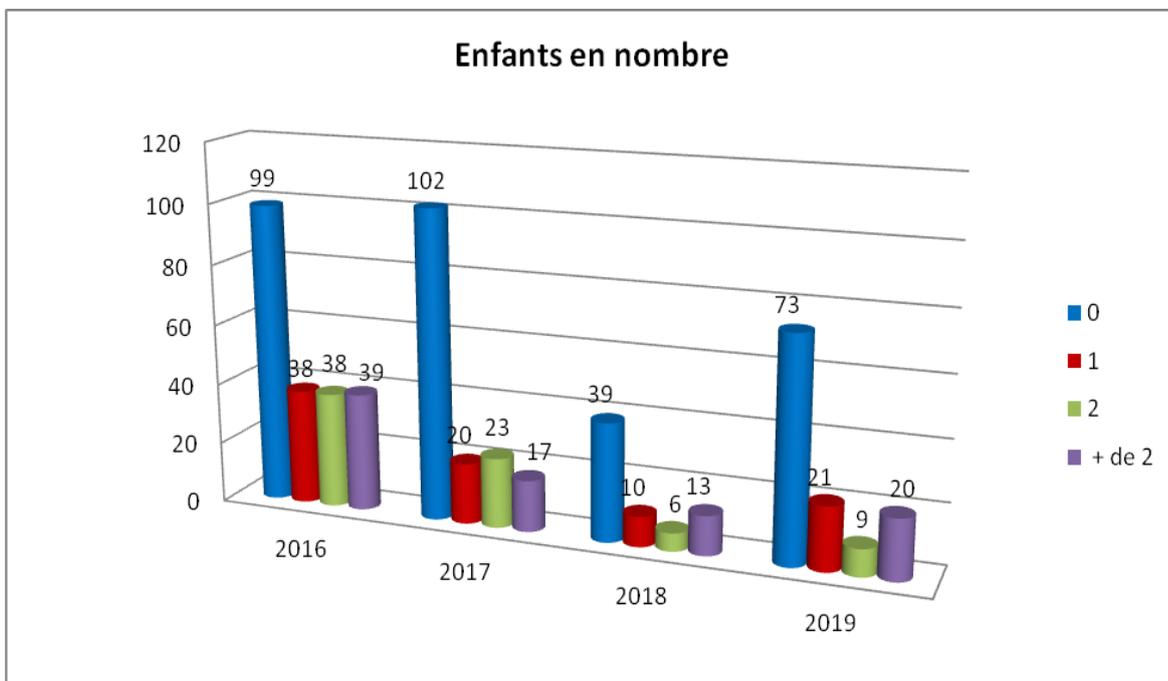
76% sont des hommes. Ça reste à peu près le même taux chaque année.



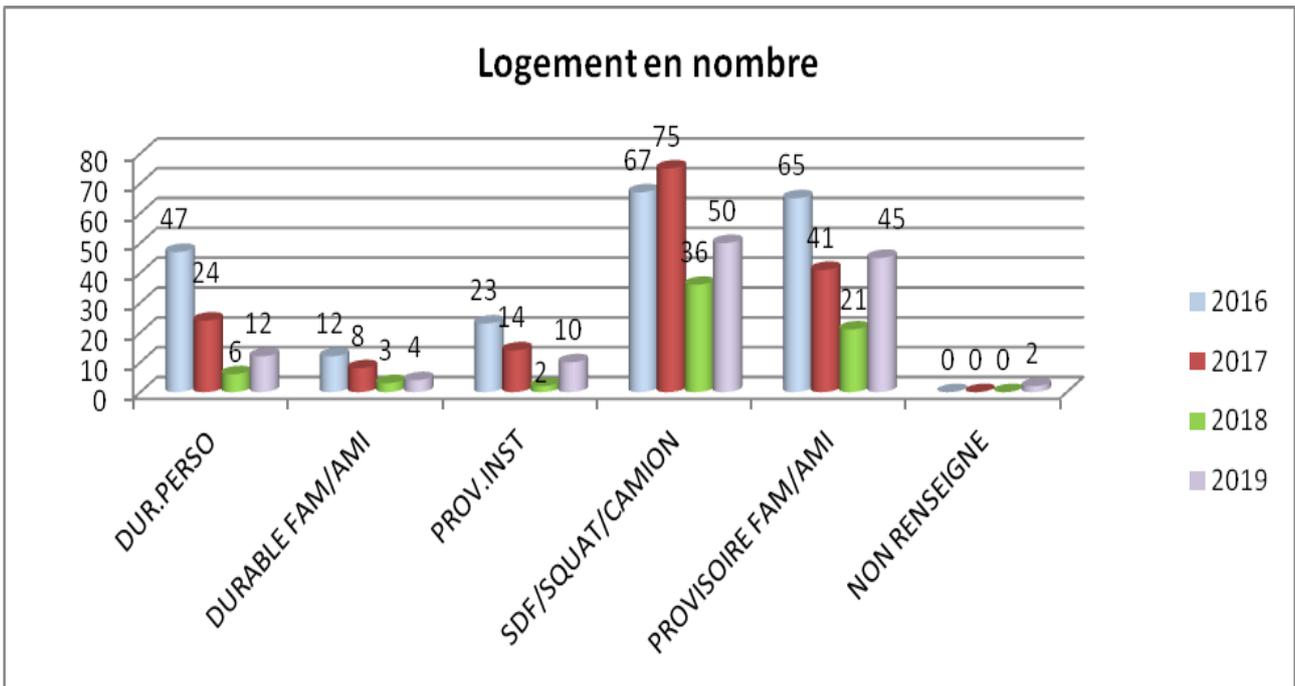
La plus grande partie du public SAOA est âgée entre 36/50 ans.
Très peu ont plus de 61 ans.



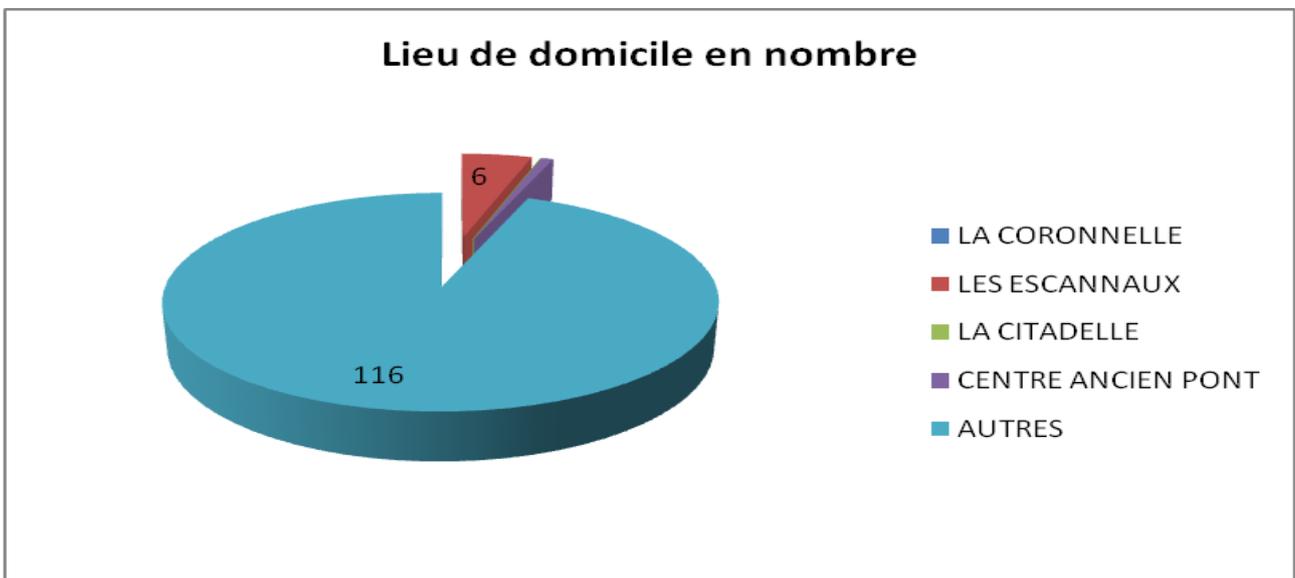
Le nombre de célibataires a baissé ces deux dernières années de **12%**. Le nombre de couples et concubins n'a fait qu'augmenter ses deux dernières années **15%** en 2019 contre **10%** en 2018 et **5%** en 2017. **12%** sont mariés.

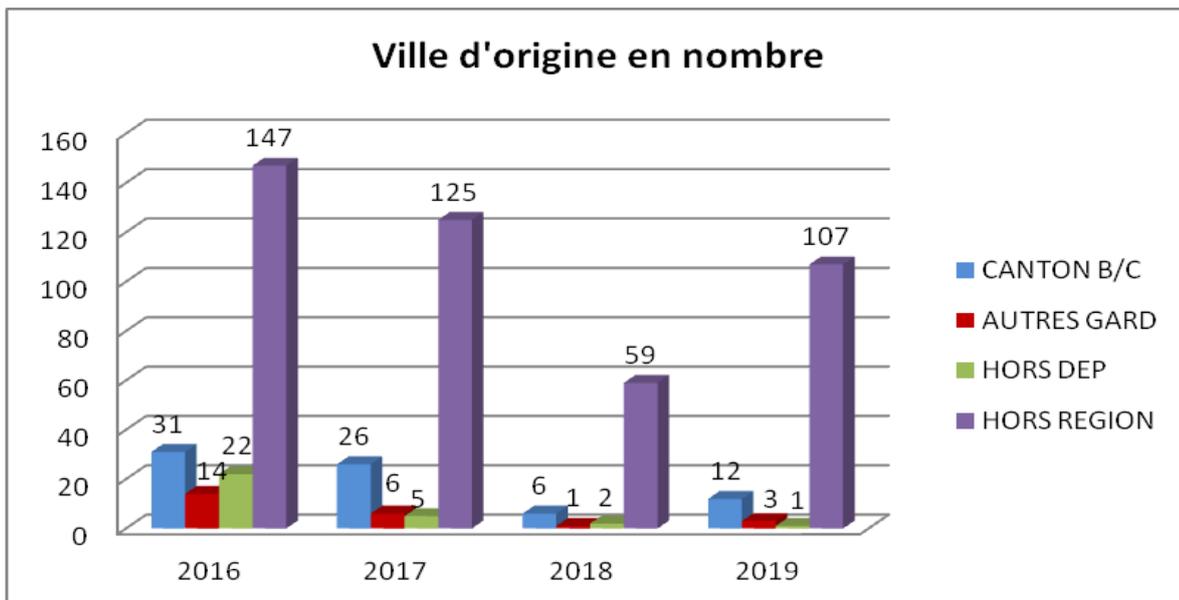


Majoritairement ce public n'a pas d'enfant. **16%** en ont **plus de 2** cette année.



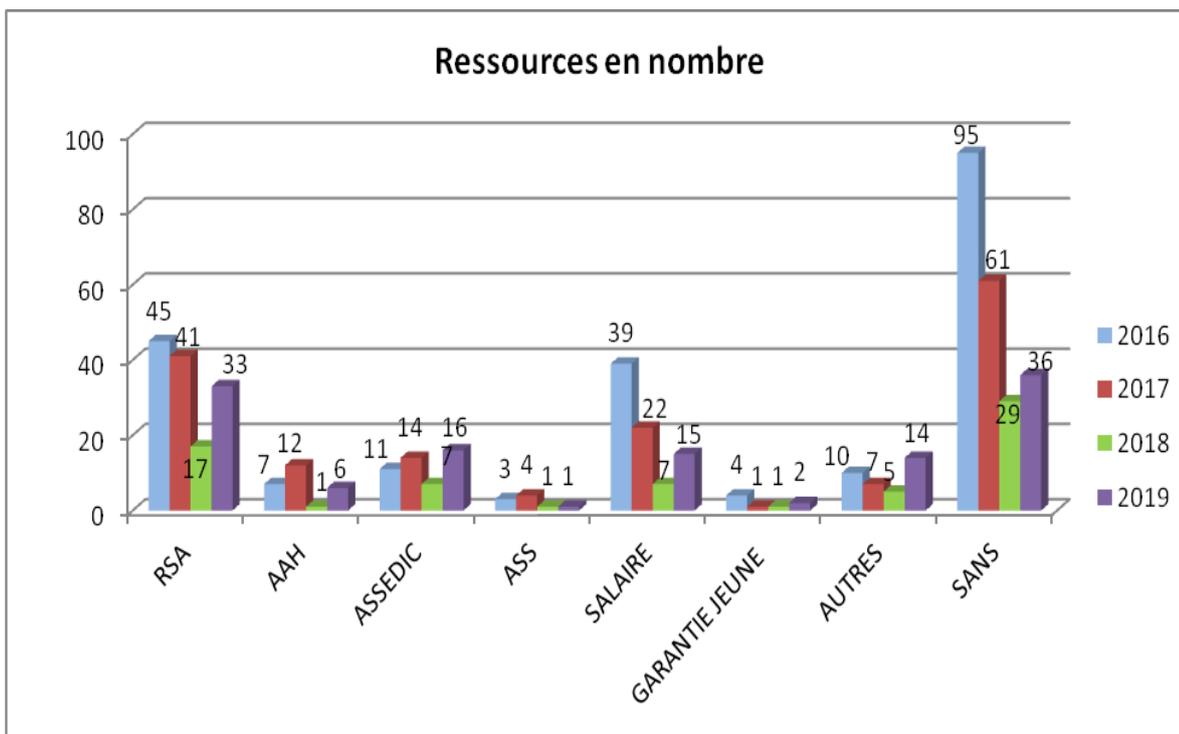
40% n'ont pas de domicile. **37%** vivent provisoirement chez leur famille ou ami. **10%** ont un logement durable perso. Contre **22%** en 2016.





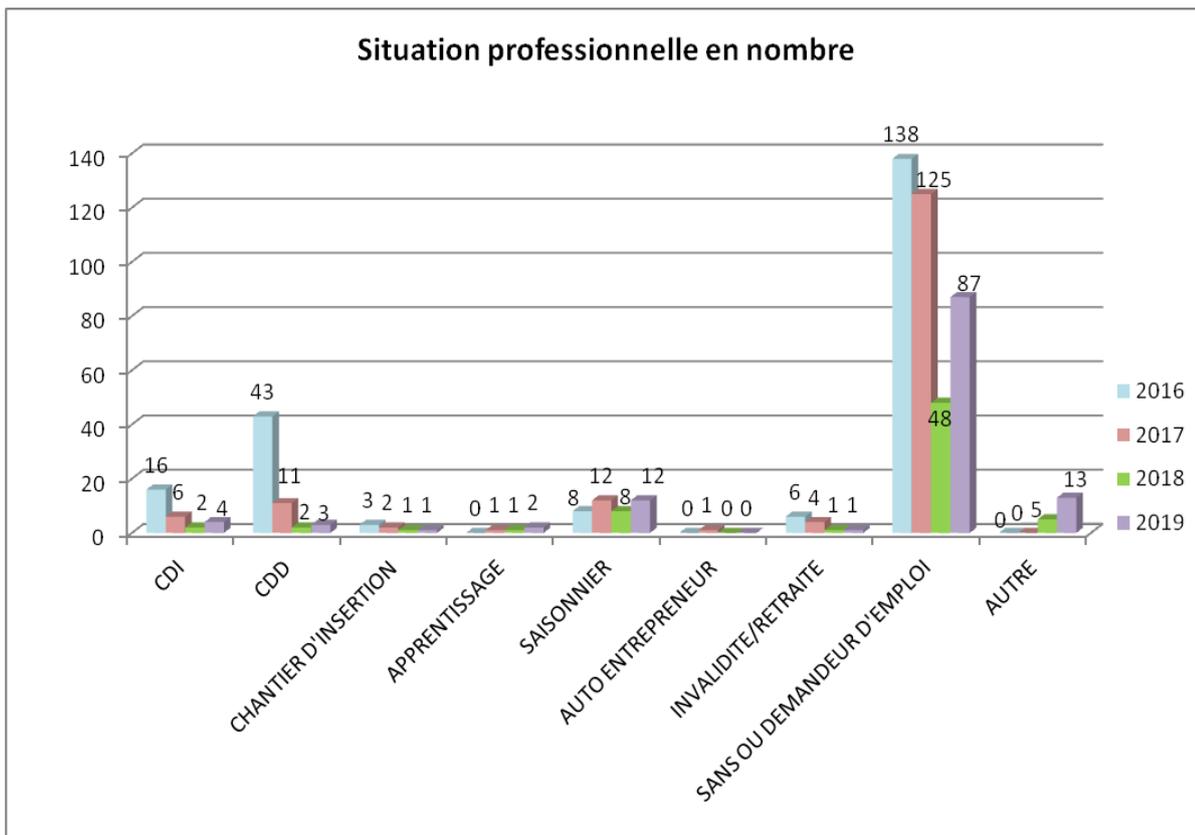
10% sont du canton de Bagnols-sur-Cèze. La plupart viennent d'une autre région.

2.1.2 Ressources et situation professionnelle



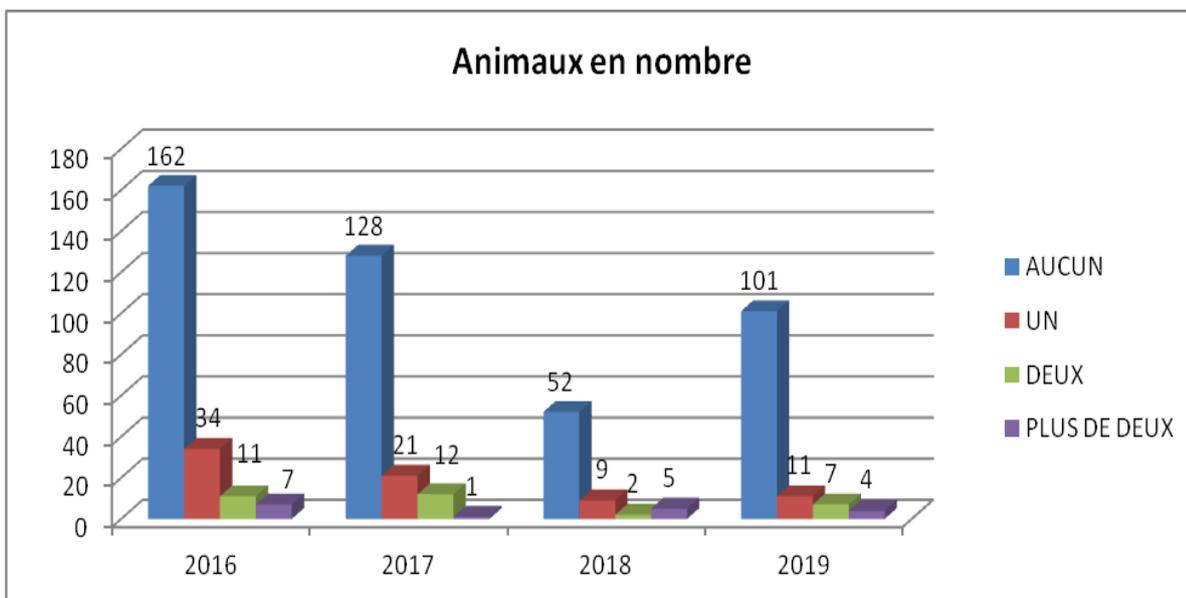
La plupart, **29%** sont sans ressource contre **43%** l'année dernière. Seulement **12%** ont un salaire. **29%** sont au RSA.

Un taux qui augmente.

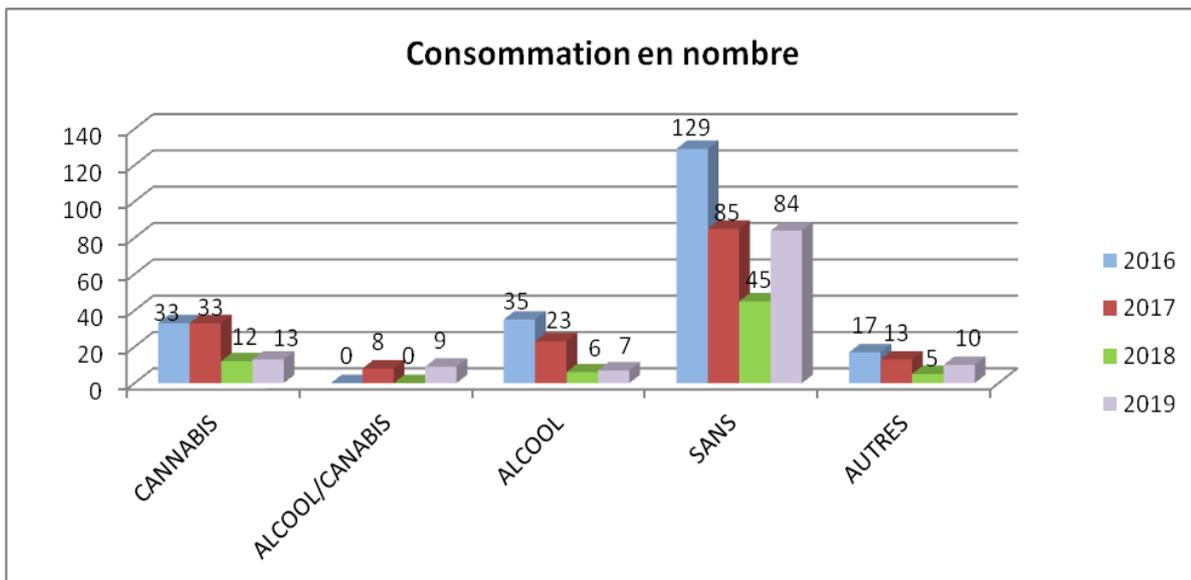


En général, le public SAOA est sans emploi **71%** ces deux dernières années. **77%** en 2017. **10%** font les saisons. Un taux qui augmente chaque année. **3%** sont en CDI.

2.1.3 Situation personnelles spécifiques

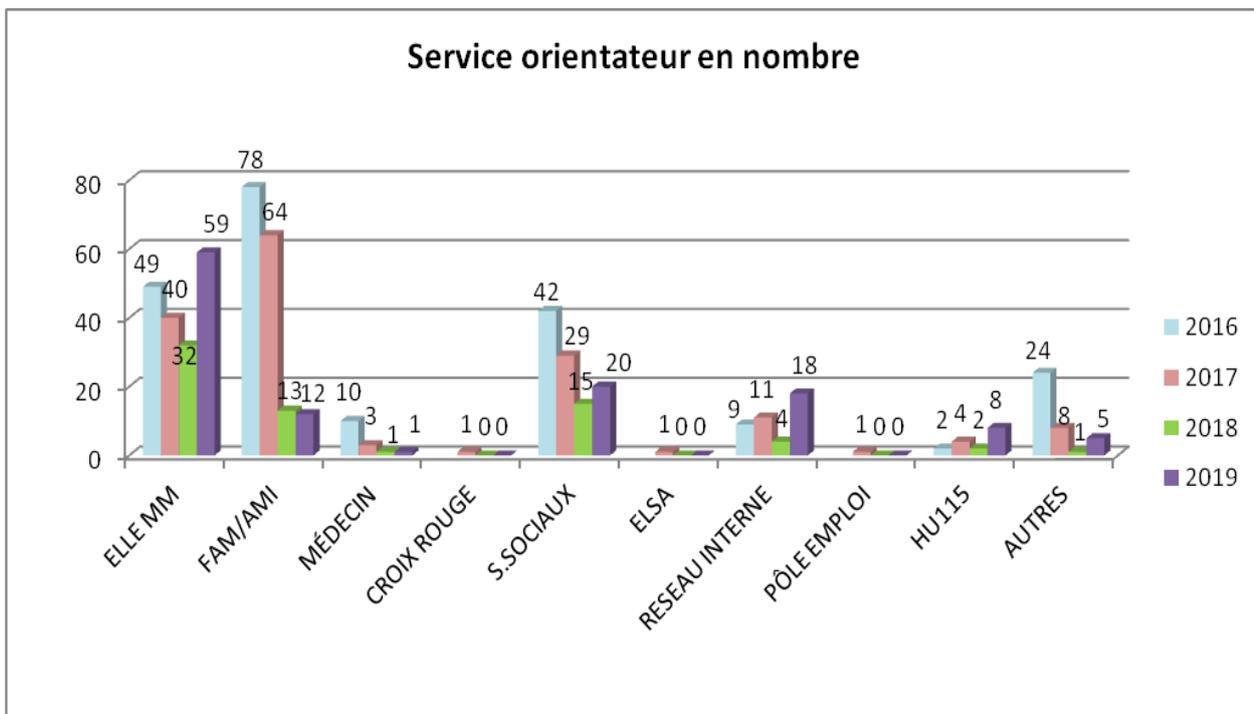


9% ont un animal, mais la plupart n'en ont pas.

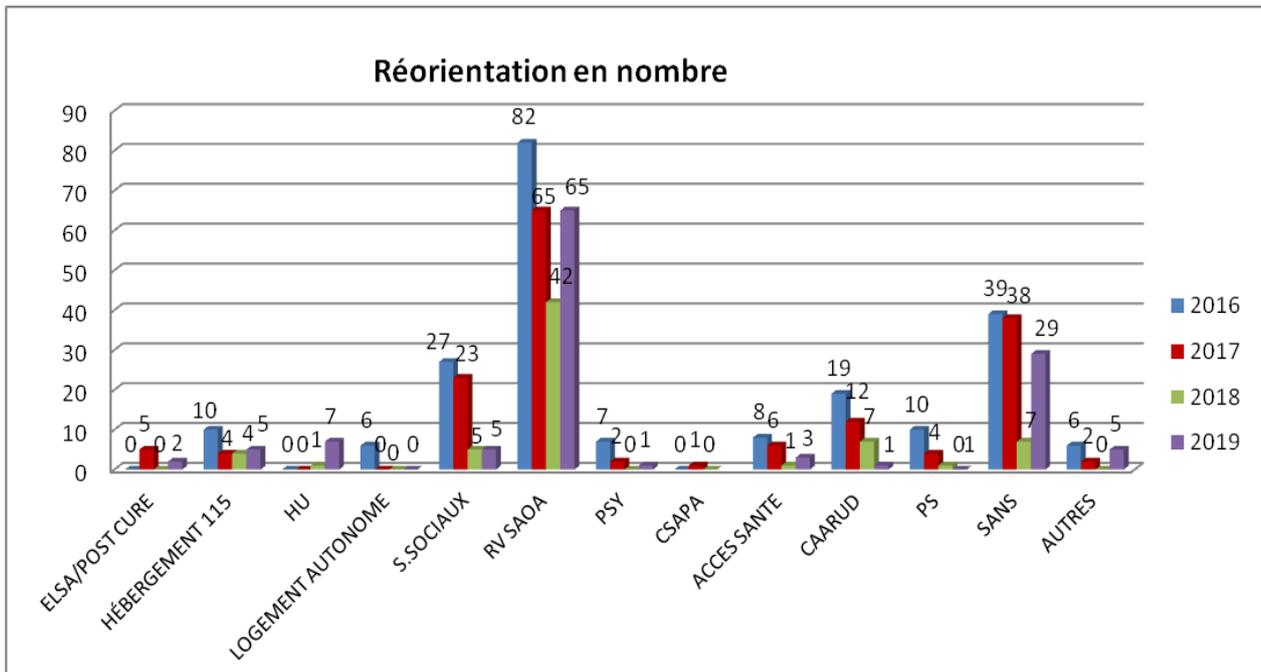


En général (**plus de 60%** pour chaque année), le public SAOA ne consomme pas. **11%** fument du cannabis, un taux en baisse depuis ces dernières années.

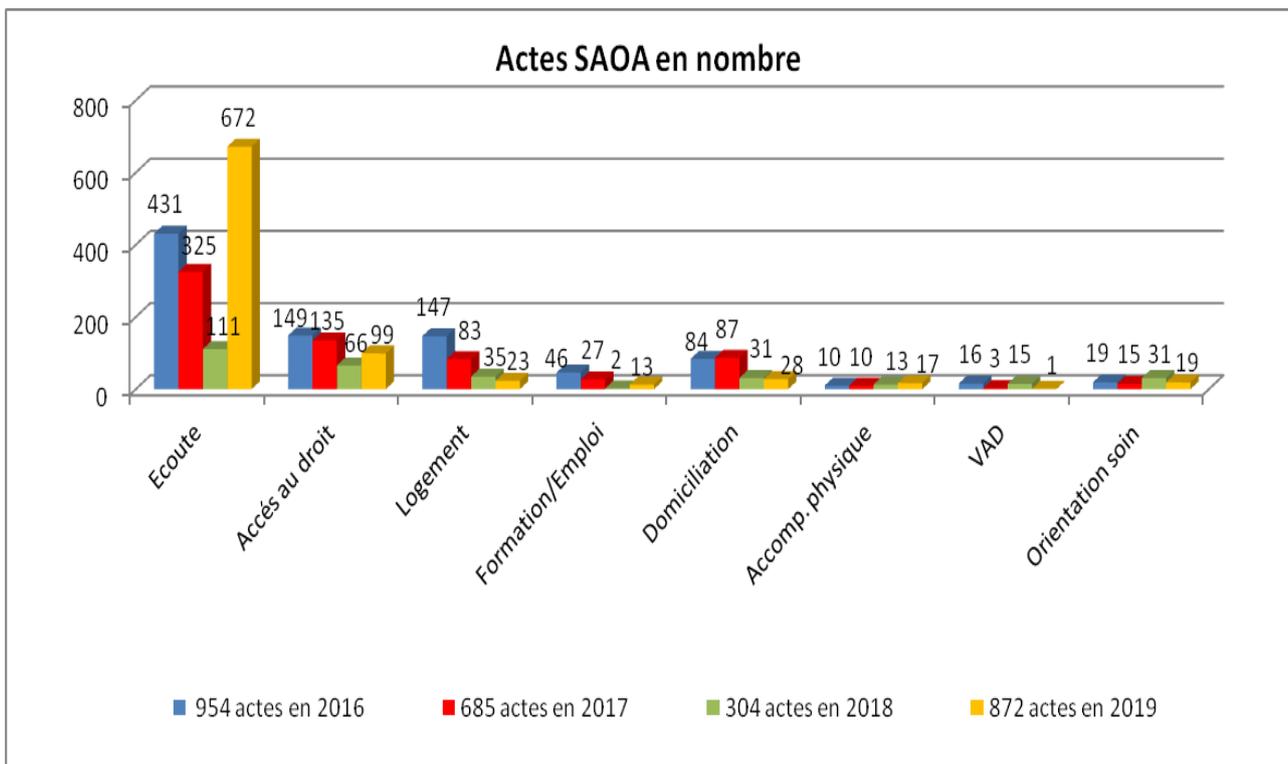
2.1.4 Orientation et réorientation



Ces deux dernières années, **47%** du public connaissait le service. **16%** ont été orienté par les services sociaux et **15%** par le réseau interne de RIPOSTE.



Majoritairement ce public reprend RDV avec le service SAOA. **53%** cette année.



77% des actes du SAOA sont l'écoute. **11%** pour l'accès aux droits. **3%** pour la domiciliation, **2%** pour l'orientation soin et **1%** pour la formation emploi.

2.2 L'accompagnement

2.2.1 L'accompagnement proposé dans le cadre du SAOA

L'accompagnement par les professionnels du SAOA de RIPOSTE est proposé. C'est une des réorientations majeures suite à l'accueil dans le service. Majoritairement, conformément à ce que démontrent les chiffres précédents, les personnes fréquentant le service vivent dans une très grande précarité.

Isolée et exclue, 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 petits boulots ; nous sommes dans un secteur géographique où le travail saisonnier représente une opportunité pour ceux qui peuvent assumer un travail, souvent dans l'agriculture.

Les professionnels constatent aussi que les personnes accueillies et accompagnées dans le service sont souvent atteintes de fragilités psychiques, voire de pathologies psychiatriques. Elles ont aussi pour certaines d'entre elles dans des conduites addictives freinant leur insertion. Cette dimension, relevant du soin, fait écho au projet social de RIPOSTE dont l'accès aux soins est un des axes majeur.

Aussi, l'accompagnement donne lieu à la réflexion croisée avec les autres services de RIPOSTE, dans le cadre :

- de réunions interservices,
- de réunions de synthèses cliniques regroupant les professionnels, des partenaires et des médecins,
- de l'Analyse des Pratiques Professionnelles remis en route sur le second semestre 2018.

Ces différents lieux permettent de penser la coordination thérapeutique en lien avec l'accompagnement social proposé.

L'accompagnement proposé par le SAOA implique un travail partenarial important, tant au niveau des collaborations en interne qu'au niveau des partenariats extérieurs.

Au niveau interne, l'équipe mobilise les dispositifs portés par RIPOSTE :

- les hébergements d'urgence généralistes ou les hébergements d'urgence pour les personnes victimes de violences conjugales
- la Pension de Famille 'Les Bories'
- l'intermédiation locative

L'ensemble de ces dispositifs est mobilisé dans le cadre du SIAO du Gard, avec lequel l'équipe est en lien systématiquement pour les démarches liées à ces orientations.

Au niveau du partenariat externe, régulièrement, lors des réunions de services hebdomadaires, les partenaires sont accueillis par l'équipe pour se connaître, connaître les services proposés et envisager une plus grande efficacité dans les collaborations.

2.2.2 L'accompagnement proposé dans le cadre du FAR Saint Vincent

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.

Au titre d'une convention spécifique avec le FAR, nous avons reçu et orienté les personnes hébergées sur cette structure.

L'année 2019 a été consacrée à la redynamisation du partenariat avec le FAR Saint Vincent qui avait souffert, en 2018, de la réorganisation des équipes éducatives.

Les permanences, à raison d'une demi-journée tous les 15 jours, ont été remises en place avec un suivi administratif pour ceux qui en avaient besoin, mais aussi un accompagnement à la gestion du quotidien sur le collectif. Nous avons également les permanences sur les temps d'accueil de jour les mardis matin et vendredis après-midi sur Pont Saint Esprit. Mais nous avons constaté que ces temps n'étaient pas forcément utilisés.

Toujours dans le désir de redynamiser notre partenariat, nous avons invité le responsable de l'accueil sur le FAR Saint Vincent une fois par mois à la réunion de service du Pôle Social. Ces temps en commun sont l'occasion de faire le point sur l'accompagnement de chaque usager, mais aussi de mutualiser nos compétences spécifiques pour être au plus proche des besoins de chacun.

CONCLUSION

L'année 2019 a été une année de réorganisation pour le Pôle Social, tant au niveau du personnel que pour les personnes accueillies qui ont vu leurs référents habituels changer. Les mouvements de personnels à partir de l'été n'ont pas permis la poursuite de la refonte du projet de service comme nous l'avions prévu l'année précédente.

2019 devait être l'année de l'évaluation interne du Pôle Social. Nous nous étions donnés cette exigence (non rendue obligatoire) afin de progresser dans nos pratiques professionnelles, et mettre en place une organisation du travail solide ainsi qu'une cohésion d'équipe suffisante qui permettent de travailler en confiance, tant en interne qu'avec les partenaires. Nous avons commencé ce travail qui se poursuivra en 2020 et devrait permettre d'améliorer et consolider les pratiques professionnelles, et en particulier de travailler sur les modalités de participations des personnes accueillies et accompagnées par une organisation du travail efficace au service de la mission qui lui est confiée.

