

RIPOSTE

Réseau Inter Professionnel d'Ouverture Sociale Territoriale



PÔLE SOCIAL

RAPPORT D'ACTIVITÉ
2021

Le 30 mai 2022

Association R.I.P.O.S.T.E - siège social : 2 rue Juiverie – 30200 BAGNOLS-SUR-CÈZE
Service administratif : 43 avenue Léon Blum - 30200 BAGNOLS-SUR-CEZE
Tél : 04 66 89 65 98 - Fax : 04 66 50 93 07 - Mail : secretariat@asso-riposte.fr
Site : www.asso-riposte.fr

Sommaire

L'ACCUEIL DE JOUR /SAO.....	10
- L'accueil de jour	12
- Le SAOA (Service d'Accueil, d'Orientation et d'Accompagnement)	17
LA PENSION DE FAMILLE.....	21
LE POINT ECOUTE SANTE.....	23
INTERMEDIATION LOCATIVE IML.....	27
LES HEBERGEMENTS D'URGENCE	32
LA MEDIATION EN SANTE	42
PERSPECTIVES 2022.....	44

PRÉAMBULE

2021 a été une fois de plus marquée par un contexte sanitaire contraignant, qui a impacté de multiples manières le fonctionnement du Pôle Social. La COVID 19, les diverses périodes de confinement, suivies par l'obligation vaccinale ont entraîné de nombreuses absences des professionnels. Il nous a fallu y palier tout au long de l'année afin de ne pas déroger à nos missions d'accueil d'abord, mais également d'accompagnement social et d'hébergement.

Les différents services du Pôle Social ont été touchés à divers niveaux, et nous pouvons féliciter nos professionnels qui ont donné le meilleur d'eux-mêmes pour maintenir une activité au service des usagers.

Les 6 services du Pôle Social constituent un dispositif phare de l'association RIPOSTE : l'Accueil de Jour /SAOA, les Hébergements d'Urgence généralistes et en direction des personnes victimes de violences intra familiale, avec une partie en Aide au Logement Temporaire (ALT), une Pension de Famille, un Point Ecoute Santé, un dispositif d'Intermédiation Locative, ainsi que le service de médiation en Santé démarré à l'automne 2020.

C'est **6 services** fonctionnant en totale indépendance, mais sont toutefois très souvent en interactions pour une complémentarité, selon les situations rencontrées, dans les prises en charge.

La porte d'entrée sur les divers dispositifs se fait soit par une orientation, via le 115 ou le SIAO, soit de manière spontanée et volontaire de la part des usagers.

L'Accueil de jour/SAOA

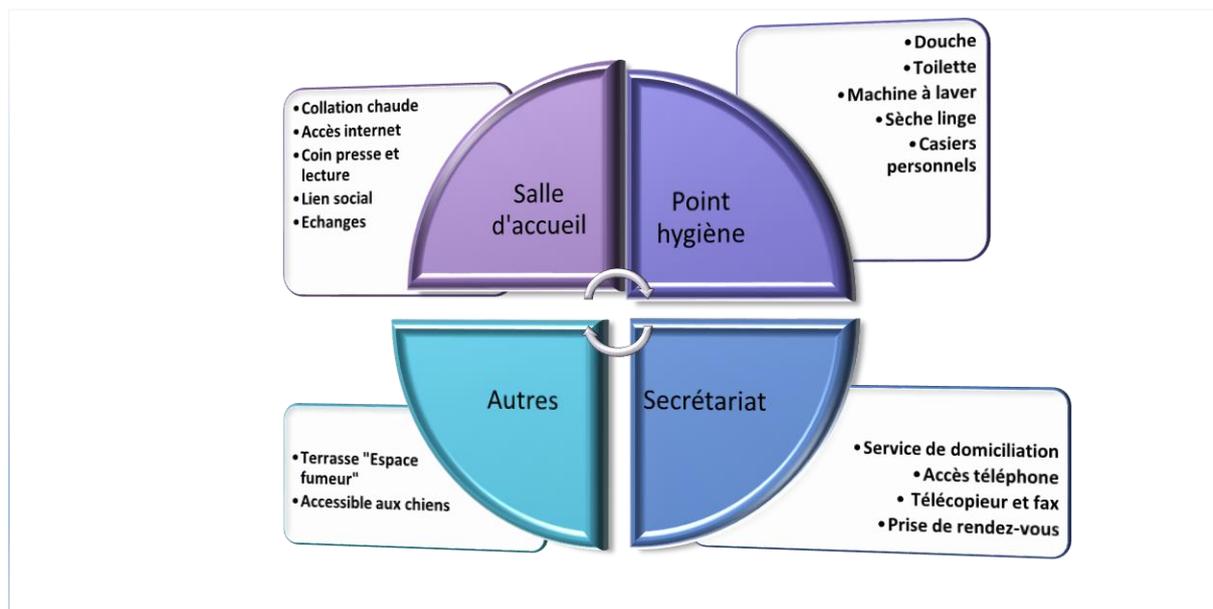
L'accueil de jour

C'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'elles recherchent. Il propose un accueil inconditionnel, sans discrimination ni jugement.

Cet accueil fonctionne en accès libre pendant les horaires d'ouverture, sur la commune de Bagnols-sur-Cèze, **4** demi-journées par semaine, et Pont Saint Esprit, **2** demi-journées par semaine, et propose un accès au point hygiène (machine-à-laver, douche...).

Pour les personnes qui nécessitent une adresse postale, il propose également **un service de domiciliation**.

Il dispose de plusieurs espaces répondant aux besoins de chacun :



Le contexte sanitaire de l'année 2021 nous a contraints à revoir le fonctionnement de cet accueil de jour en raison, tout d'abord, du respect des gestes barrière et des restrictions préconisées quant au nombre de personnes accueillies dans un même lieu. Déjà initié en 2020, le nombre de personnes accueillies en même temps, limité à **3**, est passé à **10**. Une fois ces restrictions levées, nous avons gardé ce nombre maximum, qui s'est révélé être un atout pour les professionnels qui, ainsi, ont pu établir des relations et un accompagnement plus individualisé des usagers, qui, eux-mêmes en ont vu les bienfaits et restent, encore aujourd'hui, favorables à ce nombre limité.

Les absences consécutives à la contamination de certains professionnels nous ont obligés à restreindre le nombre des accueils. C'est ainsi que nous avons supprimé celui du jeudi après-midi sur Pont Saint Esprit, réservé aux personnes hébergées sur le FAR Saint Vincent, par manque de personnel. Nous avons alors réorganisé notre système de références avec un seul travailleur social dédié sur le FAR, et qui a pu maintenir le suivi de ces personnes à raison d'une permanence tous les 15 jours, sur le lieu même de leur hébergement.

Nous avons également, sur certaines périodes, annulé certains accueils sur Bagnols-sur-Cèze, celui du mardi après-midi, sachant qu'un accueil était maintenu l'après-midi sur le CAARUD, mais aussi celui du mercredi matin faute de personnel.

L'obligation vaccinale et la mise en place du passe-vaccinal a porté un coup rude à l'équipe. Des professionnels refusant la vaccination ont amené à ce que certains postes soient découverts, notamment celui d'un des agents d'accueil. Durant plusieurs semaines, l'équipe a été réduite à 4 professionnels qui ont eu à cœur de maintenir au maximum les missions de l'accueil de jour, mais également des autres services.

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

Il s'adresse à toute personne en demande d'une aide, d'un soutien ou d'un accompagnement dans les démarches administratives.

Au sein de RIPOSTE, la qualité du premier accueil est à la charge des agents d'accueil présents sur tous les temps d'accueil. Leurs missions principales 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.

La « permanence SAOA » mise en place en 2020, tenue par un travailleur social, et qui consiste à recevoir, dès qu'elles se présentent, les personnes et à leur expliquer les diverses prestations et services de RIPOSTE, avec remise d'un dossier comprenant les différents livrets d'accueil et plaquettes de chaque service, **a été maintenue au maximum**, malgré une équipe restreinte. Les jours de permanence sont restés inchangés, nous avons simplement limité leur durée. A l'issue de ce premier accueil, un rendez-vous est proposé à la personne afin d'évaluer sa situation et ses besoins. La mise en place de cette permanence a permis une meilleure réactivité et un rendez-vous dans la semaine peut être proposé.

C'est également lors de ce premier accueil qu'un dossier est constitué en cas de demande de domiciliation. Cette demande sera ensuite présentée en commission, qui validera ou non la demande.

La domiciliation est accordée à toute personne sans domicile. Pour cela, elle doit n'avoir aucun lien avec la ville de Bagnols-sur-Cèze, soit par sa naissance, ou par la présence d'un membre de sa famille ou d'emploi sur la commune. Elle est valide pour une période de 1 an.

Le travail de mise en conformité, démarré en 2020 sur ce service de domiciliation, est aujourd'hui terminé. Une procédure a vu le jour après une concertation des différents services sous forme de groupes de travail. La mise en application n'a, malgré tout ce travail collégial, pu se mettre en place cette année en raison de l'accès au logiciel DOMIFA, qui sera effectif

début 2022. Mais d'ores et déjà, tout le travail qui a consisté à scanner les documents papiers a permis de passer à une gestion informatisée des dossiers de domiciliation, ce qui favorisera le passage à l'utilisation de DOMIFA. Un document structuré, faisant référence pour tous les professionnels concernés, est dorénavant à disposition.

Les hébergements d'urgence généralistes et personnes victimes de violences

Assurer à toute personne en détresse, dans l'urgence, un hébergement et une aide à l'insertion, constituent les missions du dispositif d'Hébergement d'Urgence porté par RIPOSTE, via le 115.

Il repose sur les principes fondamentaux que sont l'inconditionnalité de l'accueil et le principe de continuité. Ouvert à toute personne majeure sans abri, quelle que soit son origine et sa régularité de séjour en France, il propose un accompagnement individualisé en vue de solutions plus pérennes d'hébergements et/ou de logements. Il s'adresse aussi bien aux personnes relevant de l'Hébergement d'Urgence généraliste que de l'Hébergement d'Urgence pour les personnes victimes de violences conjugales. Libre d'accès et répondant aux besoins urgents, il permet aux personnes de dormir, se laver, se changer, se nourrir..., et de profiter d'un temps de répit dans leur parcours de vie parfois compliqué.

L'impact du coronavirus n'a pas été aussi important sur ce dispositif malgré une équipe réduite. Cependant des adaptations ont dû être pensées, notamment sur les temps de présences sur les hébergements que nous appelons « VAD » pour Visite à Domicile. Néanmoins les orientations du 115 ont été acceptées et nous avons même pu répondre à la demande du département d'augmenter notre capacité d'accueil et ouvrir 9 places supplémentaires d'hébergement généralistes.

La Pension de Famille

Ouverte en 2009, la Pension de Famille "Les Bories" propose un habitat durable à des personnes présentant un isolement relationnel du fait de problématiques d'ordre familial, social, psychologique ou économique, sans limitation dans la durée.

Les orientations sont faites via le SIAO de Nîmes. Nous constatons une stabilité au niveau des résidents qui exprime leur désir de rester sur la maison relais et n'ont plus le souhait d'accéder à un logement autonome.

Il est à noter que depuis 2019, par suite du départ de la maîtresse de maison d'alors, deux nouvelles maitresses de maison ce sont succédées suite à des promotions en interne. Un réel

investissement de ces deux professionnelles a permis de redynamiser le collectif et d'initier des projets soutenus et demandés par les résidents. Il fait bon vivre aux « Bories » !

Les objectifs visés par ce dispositif sont :

- Mettre à disposition un logement qui permette à la personne accueillie de se sentir "en sécurité", se l'approprier pour mettre en place les bases d'une dynamique constructive favorisant l'élaboration d'un projet de vie.
- Accompagner les personnes dans leurs démarches administratives, de soins, d'insertion...
- Permettre l'accès à un réseau partenarial dynamique (soin, insertion professionnelle, bailleurs...).
- Favoriser le partage des "savoirs" en matière d'entretien du logement et des réparations domestiques.
- Développer des activités participatives dans le cadre d'ateliers.
- Permettre l'expression et la participation aux décisions de chaque individu dans le cadre de réunions collectives hebdomadaires menées par l'hôtesse de maison.

Le Point Écoute Santé (PES)

Ses missions :

- *Ecouter et rencontrer*
- *Evaluer et établir un diagnostic*
- *Orienter et accompagner, physiquement et psychologiquement*

Il s'adresse à toute personne qui, par une situation de précarité sociale et/ou une problématique personnelle complexe, est éloignée voire exclue du système de santé, et pour qui cette exclusion constitue **un frein à son insertion sociale ou socioprofessionnelle**.

Ce dispositif va également en direction des **personnes victimes de violences intrafamiliales**.

Un travailleur social à mi-temps et une psychologue, présente 20 heures par semaine, sont en charge des missions de ce Point Ecoute Santé.

En septembre, dès l'obligation vaccinale, les deux professionnelles ayant refusé la vaccination, le dispositif s'est retrouvé sans référent. Ce n'est qu'en décembre 2021 que les postes ont été

pourvus, celui du travailleur social en CDI à la suite de la démission du précédent, et celui de la psychologue en CDD pour suspension de contrat de l'occupante du poste.

La psychologue ayant été en télétravail une bonne partie de l'année, avant sa suspension de contrat, il nous a été difficile de maintenir l'activité sur ce dispositif. Le redémarrage se fait progressivement, les deux nouvelles professionnelles prenant leurs marques. Mais elles sont d'ores et déjà force de proposition et un retour aux missions premières de ce Point Ecoute Santé est en cours, à savoir un accompagnement plus ciblé des personnes victimes de violences intra familiale en hébergement d'urgence, et une évaluation des besoins des personnes orientées par les partenaires.

L'Intermédiation locative

Démarré en 2018, ce dispositif trouve maintenant sa pleine légitimité dans les services proposés par RIPOSTE. Cependant, depuis l'apparition du coronavirus en 2020, il a été plus que tout autre, impacté par le contexte sanitaire. En effet, le professionnel référent de ce dispositif ayant été en chômage partiel dès le début de la pandémie, nous avons dû recruter en CDD pour son remplacement. Depuis 2020, ce sont trois travailleurs sociaux qui se sont succédé sur ce poste. Pour des raisons personnelles, les personnes n'ont pas souhaité renouveler leur contrat. La personne titulaire ne pouvant pas reprendre son poste, nous allons, en 2022, pouvoir pérenniser le contrat du travailleur social en CDD.

Il résulte de cette situation un déficit du nombre de personnes qui auraient pu accéder à un logement en IML. Avec la perspective du CDI à venir, un travail de remobilisation des partenaires du territoire susceptibles d'être orienteurs va être entrepris dès le mois de janvier 2022.

Il propose un hébergement à moyen terme, officialisé par un contrat de résidence (titre d'occupation temporaire), conclu pour une période de **3 mois**, ne pouvant excéder **18 mois**, renouvelable par tacite reconduction à la seule volonté du ou de la résident(e), dans la limite des conditions spécifiques du service intermédiation locative.

L'objectif final étant le relogement dans le droit commun, ce dispositif doit se situer dans un processus d'insertion.

Le **dispositif ALT**, uniquement en sous-location, a pour objectif de promouvoir, soutenir et favoriser l'accès à un logement adapté à des populations en difficulté sociale et plus particulièrement :

- les femmes seules avec enfants,
- les femmes enceintes,
- les couples avec enfants,
- les personnes isolées sortant de CHRS ou de CHU.

Il propose un hébergement à moyen terme, officialisé par un contrat de résidence (titre d'occupation temporaire), conclu pour une période de 3 mois, ne pouvant excéder 18 mois,

La Médiation en Santé

La médiation en santé vise à améliorer l'accès aux droits, à la prévention et aux soins de populations en situation de précarité. C'est un outil adapté à leurs spécificités qui vise à faciliter leur accès dans le système de droit commun.

Les actions sont menées au sein de RIPOSTE, sur le Gard Rhodanien, par une infirmière. Elle travaille à la fois avec les populations et avec les professionnels du système de santé : elle joue le rôle d'interface temporaire pour construire à terme un accès facilité au système de droit commun.

Parmi les principales activités, la médiation en santé contribue à :

- favoriser l'ouverture et la continuité des droits à la couverture maladie (information, orientation...),
- renforcer la capacité des personnes à solliciter de façon pertinente et autonome les structures de santé, pour elles-mêmes ou leur famille (connaissance du système de santé, des droits...),
- promouvoir les initiatives des structures de santé, de la sécurité sociale et des administrations qui améliorent la prise en compte de ce public (sensibiliser les professionnels aux conditions de vie des populations, favoriser leur venue sur les lieux de vie, adapter l'accueil et la prise en charge dans les services...),
- recueillir les informations qui vont permettre d'évaluer les actions et la situation des familles. »

Sommaire

1. ACCUEIL DE JOUR	12
1.1 Activité quotidienne des passages	12
1.2 Domiciliation sur l'année 2021.....	14
2. LE SAOA (Service d'Accueil, d'Orientation et d'accompagnement).....	17
3. ACTES METIERS SAOA.....	17
3.1 Les actes métiers durant l'accueil	18
4. LE FAR ST VICENT	19

INTRODUCTION

Comme il est précisé dans le préambule, l'expérience forcée de la première période de confinement nous a permis de trouver un fonctionnement permettant plus d'individualité. La réflexion menée en 2020 sur nos pratiques éducatives, aussi bien sur le plan de l'accompagnement que sur celui de nos procédures d'entrées dans tous les dispositifs de RIPOSTE, s'est mise en place et affinée au fil des mois. L'aménagement entrepris en septembre 2020 sur les différents lieux de l'accueil, à savoir le courrier, la collation, et l'espace hygiène, ont permis un meilleur accueil pour lesquels les personnes qui en bénéficient nous font plusieurs retours positifs. Seul le lieu de confidentialité lors des RDV SAOA nous laisse insatisfait. Mais nous ne pouvons pas « pousser les murs » et nous avons rentabilisé au maximum l'espace de nos locaux.

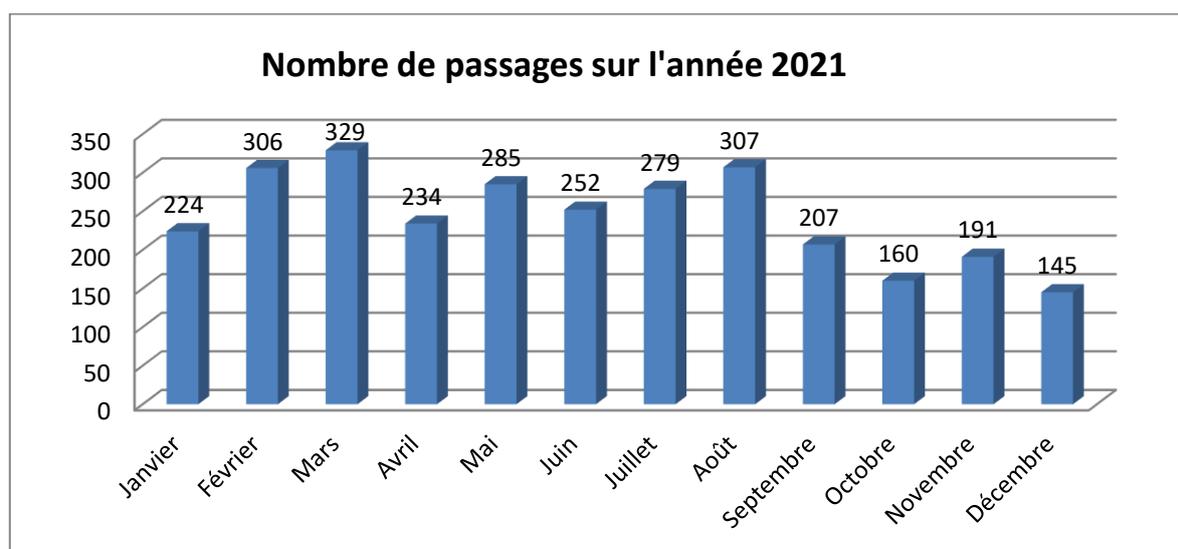
Les temps d'accueil de jour s'adressent à différents usagers, plus diversifiés sur Bagnols-sur-Cèze que sur Pont Saint Esprit. Il y a ceux qui viennent pour leur courrier, RIPOSTE ayant un service de domiciliation indépendant, ceux qui viennent pour accéder à un point hygiène, douche et machine-à-laver, ceux qui viennent pour une collation chaude en hiver, et rafraichissante en été, ceux qui viennent pour honorer leur RDV SAOA, pour partager un moment de convivialité... et d'autres encore pour tous ces aspects de l'Accueil de Jour.

Nous avons tenté de maintenir au maximum nos 6 temps d'accueil, mais en septembre, avec l'obligation vaccinale nous avons été obligés d'en supprimer quelques-uns faute de personnel. Mais dès décembre, avec le recrutement d'une CESF sur le poste IML/SAOA, tous nos accueils ont repris, à raison de **6** par semaine.

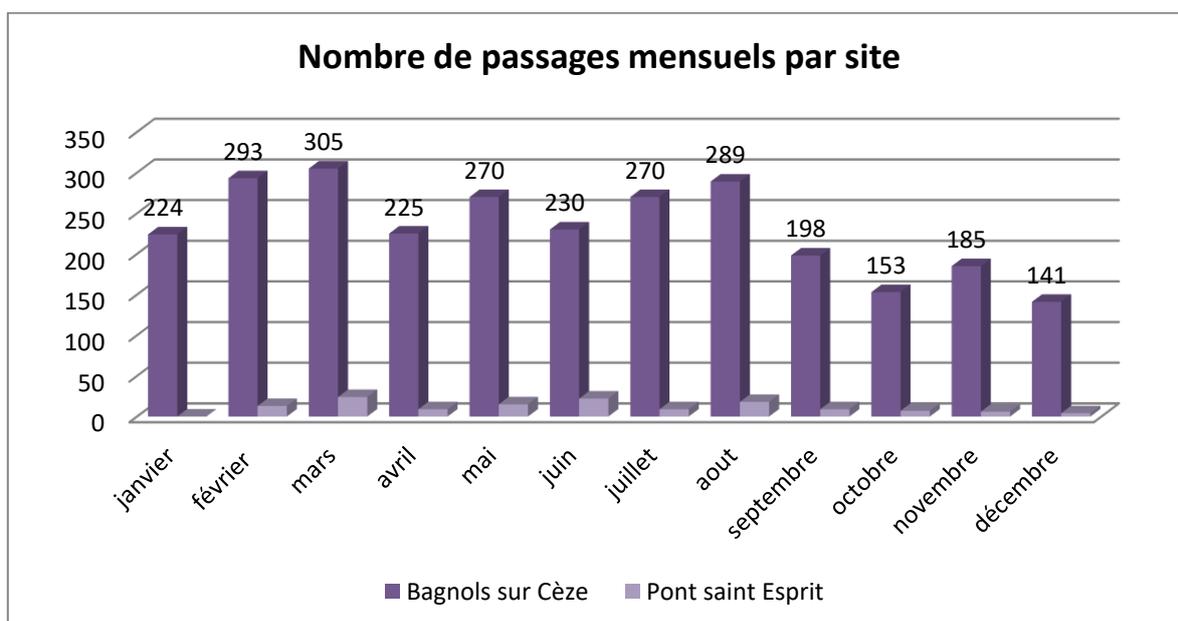
1. ACCUEIL DE JOUR

Durant l'année 2021, les impératifs liés à la situation sanitaire nous ont obligés à adapter nos accueils. Nous avons continué de privilégier des accueils restreints en nombre de personnes en même temps, avec un temps plus individualisé. Nous avons pu, tant bien que mal, continuer de poster 2 professionnels sur chaque temps d'accueil, et cela malgré les absences de certains professionnels.

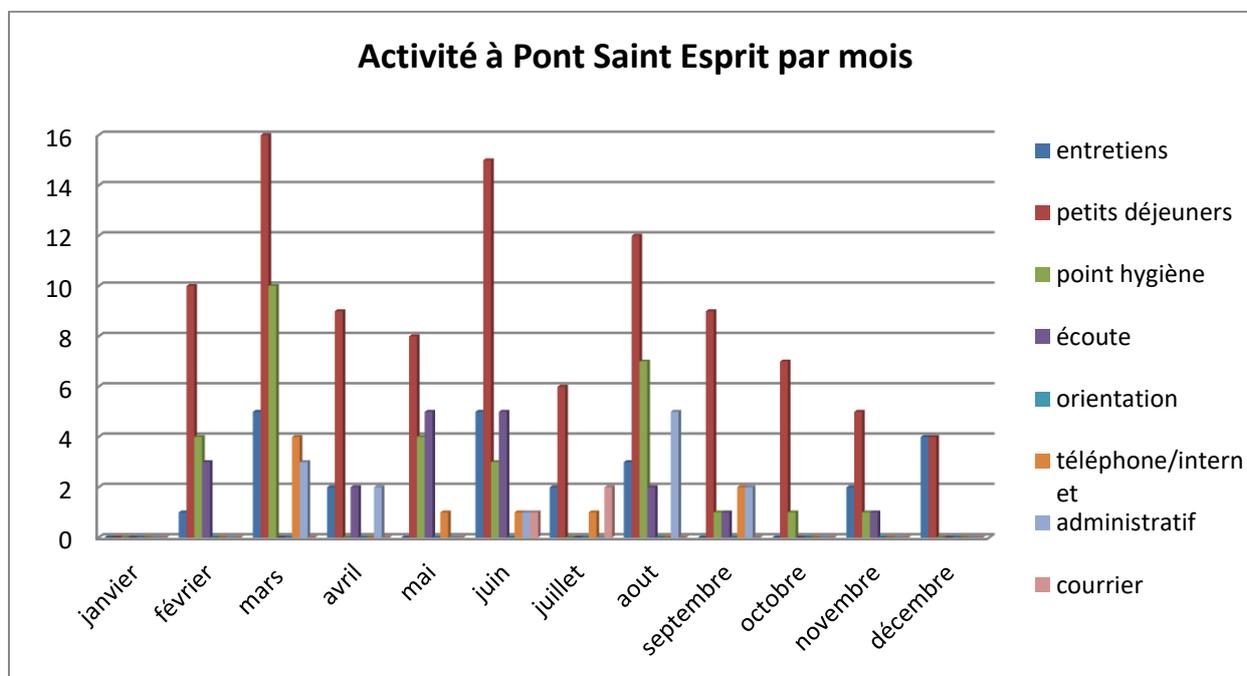
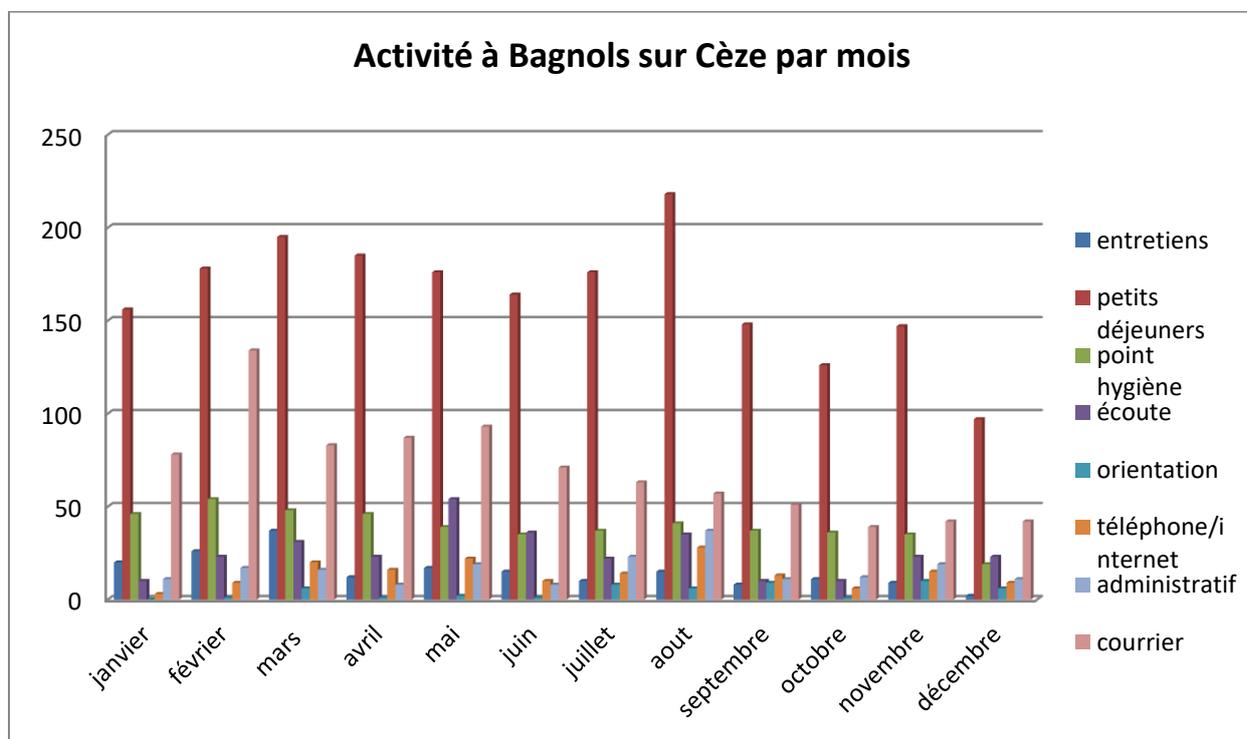
1.1 Activité quotidienne des passages



Ce sont au total **2919 passages sur toute l'année, contre 3800 en 2020**. Cette évolution représente une baisse conséquente, qui s'explique par la fermeture de certains accueils sur une période de 3 mois.



Depuis plusieurs années nous constatons une faible fréquentation des accueils de jour sur Pont Saint Esprit. Généralement, ce sont en majorité des usagers du CAARUD qui viennent sur ces temps d'accueil. **Ils représentent 55% des passages.**



Le temps d'échange autour de la collation/petit déjeuner est un temps très important pour les personnes fréquentant nos accueils, et cela, comme nous le voyons, tout au long de l'année.

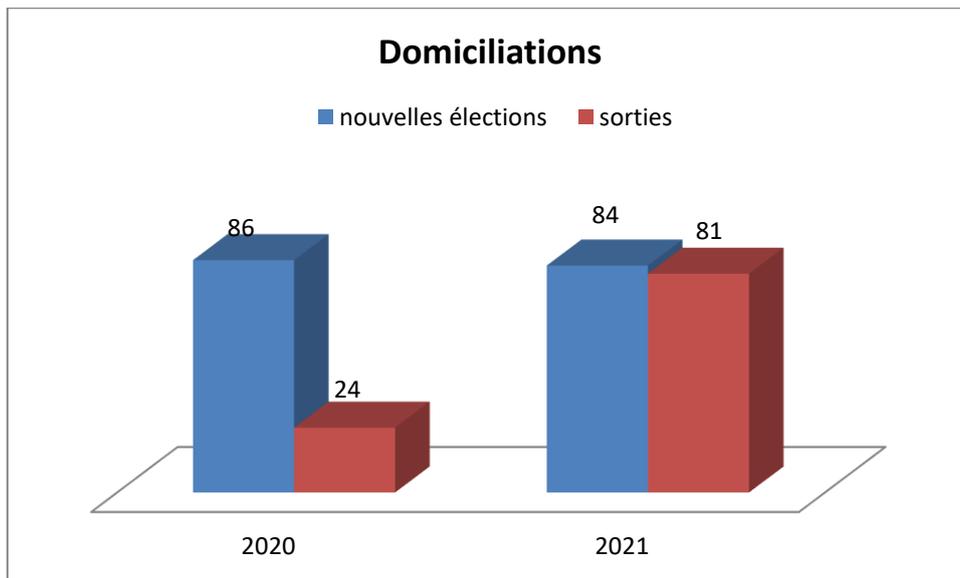
Nous souhaiterions organiser plusieurs animations sur ces temps d'accueil, tels que des échanges sur certaines thématiques qui seraient proposées par les usagers eux-mêmes et qui auraient un rapport avec leur réalité quotidienne, mais aussi des temps leur permettant de prendre soin d'eux. Dès le début de l'année 2022, et grâce à l'augmentation des temps de présence de nos deux personnel d'accueil, passant de 26 heures/semaine à 35 h chacun, nous avons programmé des animations allant dans ce sens sur trois accueils. Dès janvier débutera le « ciné-débat » avec la participation d'une personne de la médiathèque, tous les derniers mardis du mois, mais aussi des séances de massages, réflexologie, un coiffeur, avec des professionnels bénévoles.

Nul doute que ces animations rencontreront un franc succès.

1.2 Domiciliation sur l'année 2021

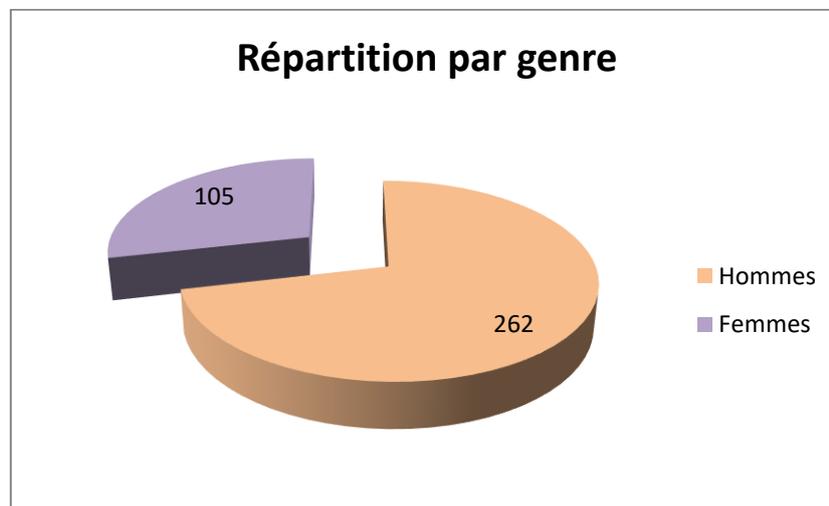
Un travail de réorganisation du service de domiciliation s'est mis en place sur l'année 2021. Un groupe transversal, constitué d'un représentant de chaque service (CAARUD, Prévention Spécialisée, Pôle Social), du directeur et de la cheffe de service du Pôle Social s'est réuni sur trois séances pour aboutir à **un protocole de domiciliation** qui aurait dû être efficient dès le mois de septembre. Mais le contexte sanitaire n'a pas permis de respecter les délais que nous nous étions fixés. Puis l'association s'est doté d'un logiciel spécifique aux domiciliations – **DOMIFA** - qui a nécessité d'adapter le protocole défini au logiciel. Il sera opérationnel début 2022.

Le service de domiciliation est assuré sur Bagnols-sur-Cèze, par RIPOSTE mais également par le CCAS. Il est convenu que nous acceptons les demandes de domiciliations de toute personne n'ayant aucun lien avec la commune. Durant le mois de décembre, nous avons vu des personnes se présenter sur RIPOSTE nous expliquant qu'ils avaient été refusés par le CCAS. De fait, la personne responsable de ce dispositif étant partie en retraite, le poste reste vacant. Nous avons accepté de prendre à notre compte les domiciliations qui relevaient du CCAS dans la mesure où elles présentaient un caractère urgent. Ce qui s'est traduit par une augmentation flagrante des domiciliations réalisées en cette fin d'année.

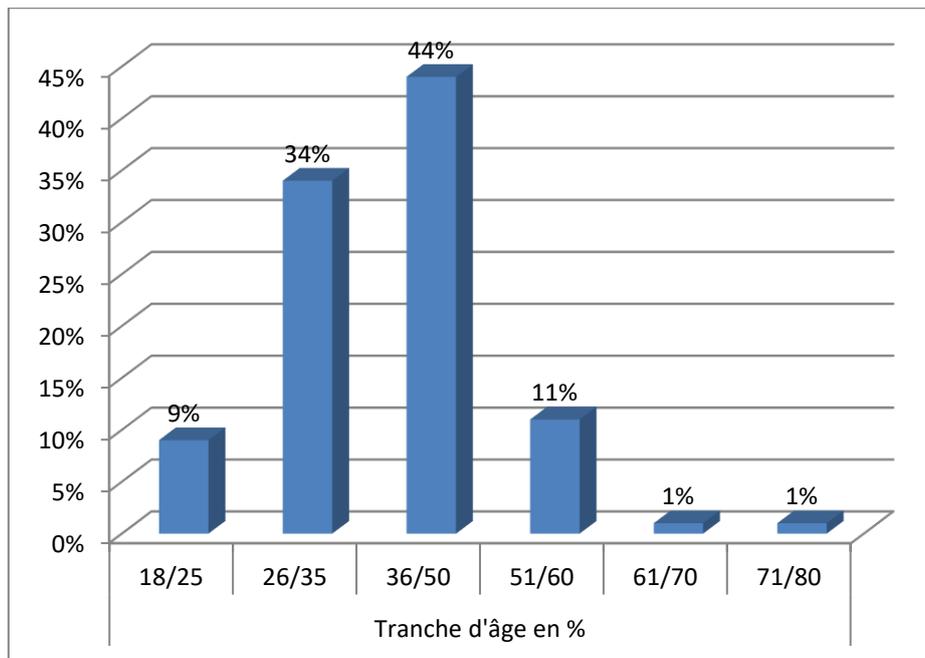


Sur l'année 2021, le service de domiciliation a assuré le suivi de **367 personnes domiciliées**, et distribué **843 courriers**. Pour information, la distribution représentait **987 courriers** en 2019 et **786 courriers** en 2020.

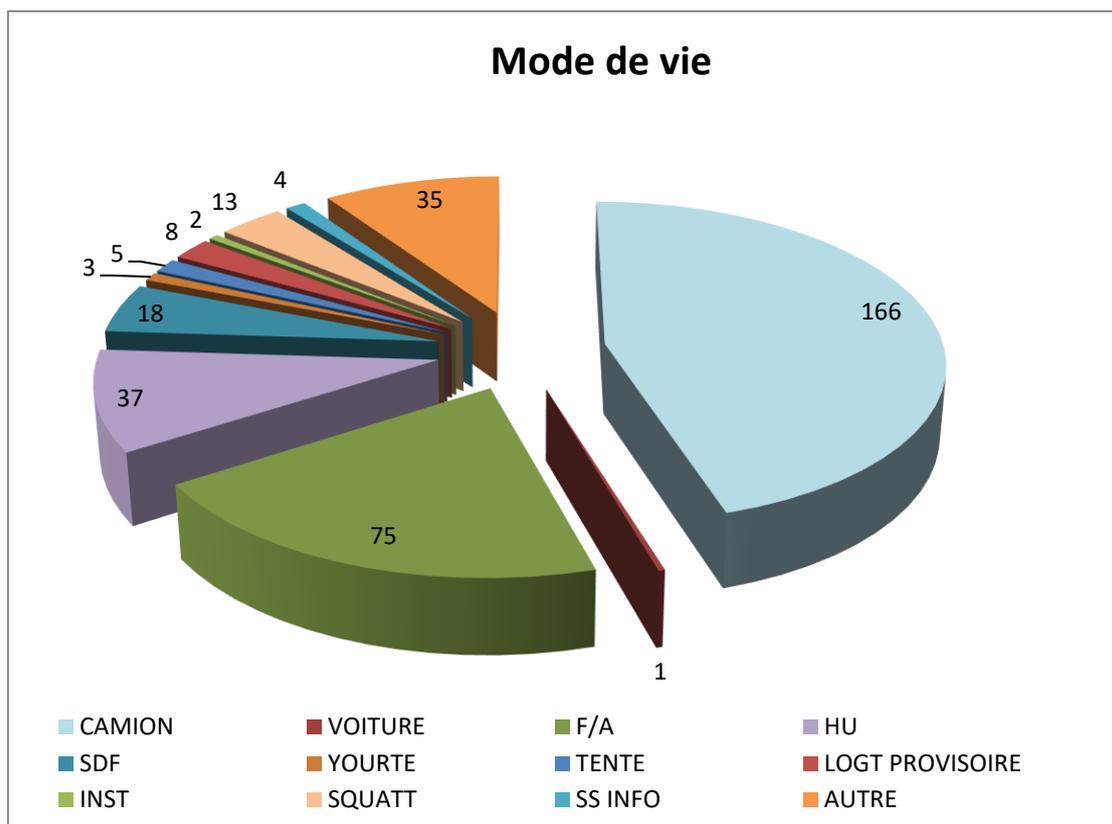
La baisse du nombre de distribution s'explique par la première période de confinement dur, qui limitait les déplacements des personnes, ainsi que le fonctionnement mis en place avec système de rendez-vous.



Chaque année nous faisons le constat que la domiciliation concerne en grande majorité des hommes. Nous l'expliquons par le fait que ce sont surtout des personnes qui occupent des emplois saisonniers, et qui, de ce fait, adopte un mode de vie semi-itinérant. La nécessité d'une adresse postale est donc primordiale. La domiciliation est accordée pour une année pleine et fait l'objet d'un renouvellement à l'échéance à la demande de la personne domiciliée.



Les 26 à 50 ans sont bien représentés. En général, les personnes de cette tranche d'âge commencent leur activité professionnelle dans leur 25^{ème} année.



De manière systématique la domiciliation est proposée à toutes les personnes bénéficiant de nos hébergements d'urgence.

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

Le Service d'Accueil, d'Orientation et d'Accompagnement s'adresse à toute personne majeure en grande difficulté sociale, de toute nationalité et pour certaine en situation irrégulière, en demande d'écoute et d'aide.

Aucun critère d'admission n'est exigé. La permanence SAOA mise en place en 2020 s'est maintenue sur 2021 avec des aménagements d'horaires en raison du manque de personnel lié au contexte sanitaire. Elle permet de proposer une prise en charge rapide de la personne en demande.

Les jours d'ouverture sont calés sur ceux des accueils de jours, dans un espace aménagé afin de permettre un accès à internet pour faciliter toutes démarches administratives.

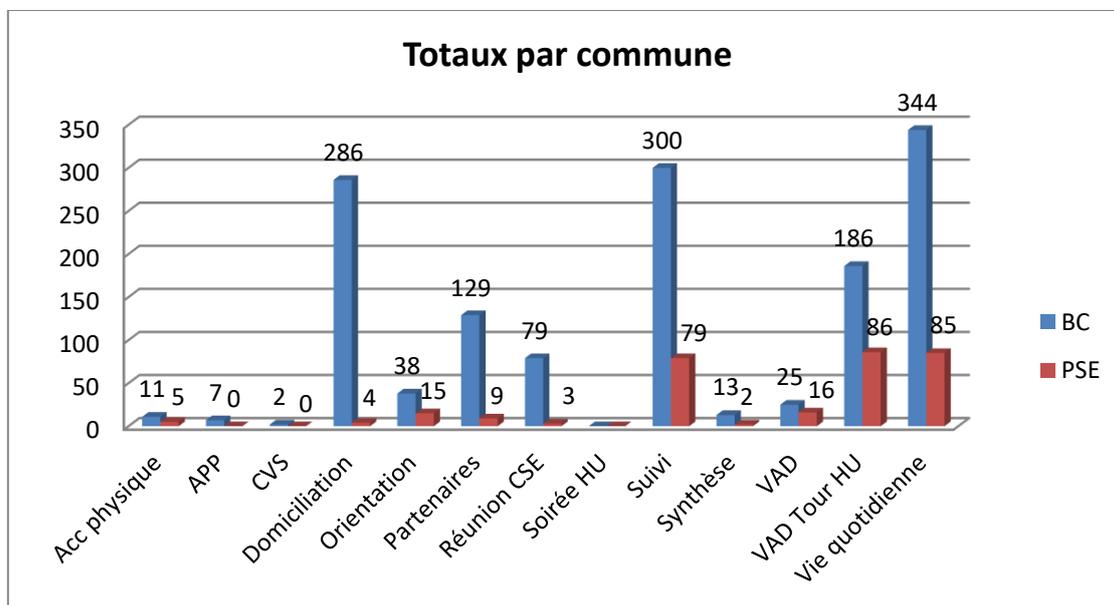
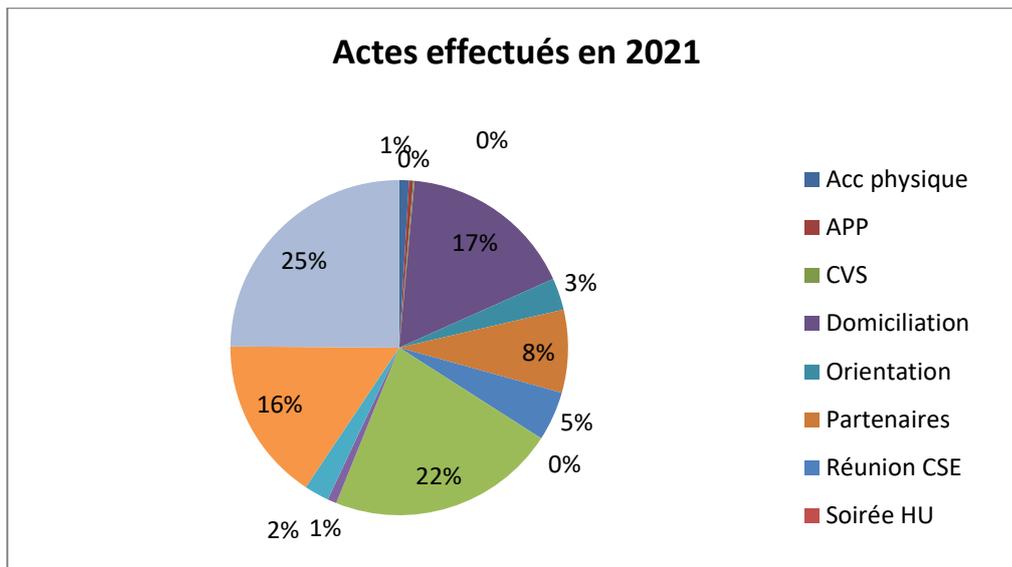
En raison de fortes perturbations liées à des absences successives de personnel, ayant eu comme conséquence une forte mobilisation des salariés présents auprès des personnes accueillies, nous n'avons pas de données quantitatives fiables à présenter. La difficulté à tracer l'activité est récurrente, et l'absence de logiciel dédié et adapté fait fortement défaut. L'investissement sur la mise en place d'une base de données fiable pour l'ensemble des activités AHI du Pôle Social est une des priorités de l'année 2022.

Malgré ce déficit de données fiables, nous constatons que nous avons pu assurer une continuité de service malgré ces difficultés.

Comme pour les années précédentes, nous faisons le constat que, tout comme les domiciliations, la population concernée est majoritairement masculine.

3. ACTES METIERS SAOA

En 2020 nous avons modifié notre façon de décliner les actes effectués par la SAOA dans une volonté de coller au plus près des missions accomplies par les professionnels. Au total, ce sont **1724 actes métiers** recensés sur **2021** contre **3280** en 2020 soit près de la moitié, avec une grande majorité effectuée sur Bagnols-sur-Cèze (**82%**). Cette différence est dû à l'absence, sur plusieurs semaines, de travailleurs sociaux en lien avec la COVID, soit pour cause de contamination, soit pour cause de refus de vaccination. De ce fait, le nombre de rencontres ayant été assurées par 2, voire 1 personne parfois, elles ont donc été bien moindre.

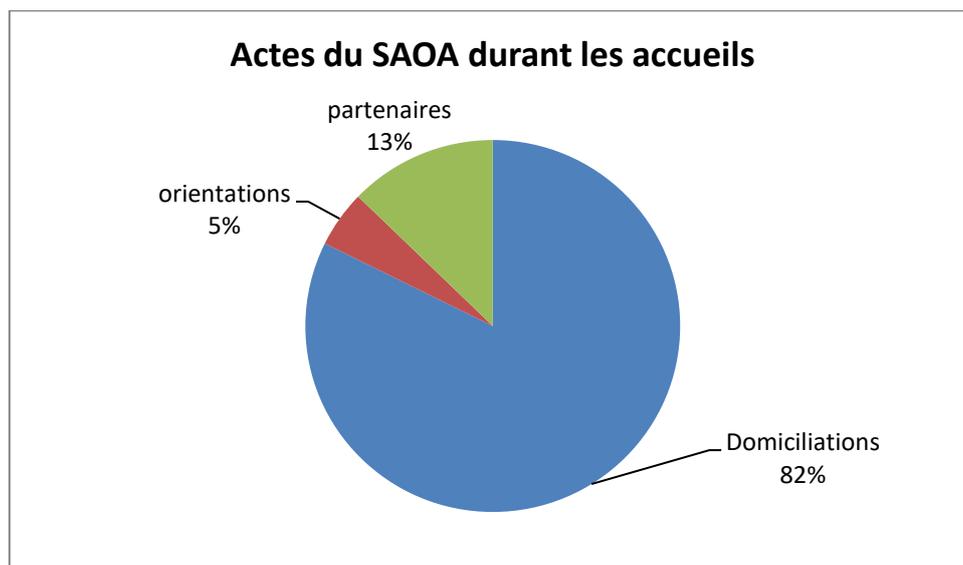


3.1 Les actes métiers durant l'accueil

Les accueils de jours, au nombre de **5** par semaine, se déroulent par demi-journée à raison de **4** sur Bagnols-sur-Cèze et **1** sur Pont Saint Esprit. Les permanences SAOA se cale sur les temps d'accueils sur Bagnols-sur-Cèze. Ces permanences ont pour objectif de répondre à la demande des personnes qui se présentent. Ces demandes peuvent être de l'ordre du maintien d'un lien social, mais il n'est pas rare d'être sollicité sur une demande spécifique en lien avec des démarches administratives ou des demandes d'orientation chez nos partenaires (associations, Services Sociaux Territoriaux, médecine de ville et de spécialité).

Ces temps de partage et d'échange, qui prennent place dans la vie quotidienne de nos bénéficiaires, ont cela de commun qu'ils nous permettent d'aller à la rencontre de leurs

difficultés, de tisser une relation ayant pour objectifs l'évaluation socio-éducative et la proposition d'un étayage les plus ajustées possible.



Les actes effectués durant les temps de permanence du SAOA concernent pour **82%** l’instruction des demandes domiciliations. Pour Constituer ce dossier, la personne est, dans un premier temps, reçue lorsqu’elle se présente spontanément. Sa demande est enregistrée afin d’être présentée en commission. Dès lors que les critères d’attribution sont respectés, la demande est acceptée et validée. Lors d’un second entretien, la personne signe sa demande et une attestation de domiciliation lui est remise. Une bannette à son prénom est alors mise en service et la réception de son courrier est efficiente le jour même. Avec la mise ne place de DOMIFA, toutes les différentes étapes seront « dictées » par le logiciel, ce qui simplifiera grandement le travail de suivi des courriers.

4. LE FAR ST VICENT

Situé à Pont Saint Esprit, le Far Saint Vincent, avec ses **9 chambres individuelles**, héberge des hommes seuls, présentant des problématiques d’addiction et de santé psychique, qui nécessitent un accompagnement et une orientation particulière. La plupart sont orientés par le 115.

Par convention partenariale, l’accompagnement social est dévolu à RIPOSTE.

En 2020, nous avons dû réorganiser notre présence auprès des personnes hébergées sur le FAR en raison des contraintes sanitaires. D’une permanence sur le site du FAR **d’une fois tous les 15 jours**, nous sommes passés à une permanence chaque semaine, sur un temps d’accueil de jour élargi au jeudi après-midi sur la caserne Pépin, lieu de nos accueils de jour sur PSE, qui permettait ainsi une référence des suivis assurées par deux éducateurs. Mais ce fonctionnement

nous est apparu trop lourd à respecter, et nous avons opté pour un référent unique, avec une présence sur le site un jeudi toutes les deux semaines, avec des points réguliers faits avec le coordinateur des hébergements du FAR.

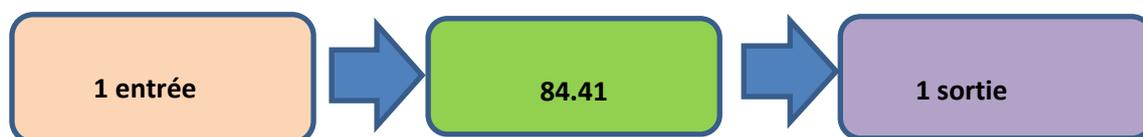
Ce travail d'échange permet un suivi au plus près des besoins de chaque personne et un relai entre les 2 associations dans la résolution des différentes problématiques.

Le FAR a une capacité d'hébergement de **9 chambres**. Il reste **ouvert 11 mois** de l'année, et ferme durant tout le mois d'août.

Cette année, le Far saint Vincent a hébergé **11 personnes**, dont nous avons assumé le suivi social. Au total nous avons effectué **48 actes** dont **42** de suivis social, **4** pour des orientations, et **2 auprès de partenaires**. Il y a eu **4 sortants** et **4 entrées**. Fin 2021, toutes les places sont occupées.

PENSION DE FAMILLE

"Les Bories"



La capacité d'accueil de la Pension de Famille est de **12 chambres** réparties sur les deux étages d'une grande maison entourée d'un jardin, proche du centre-ville et de tous les commerces de proximité.

En 2021, **11 résidents** ont été accueillis sur notre Pension de Famille.



Depuis 2020, la Pension de Famille a vu **3** professionnels se succéder sur le poste de maîtresse de maison : par suite d'un départ en retraite au moment de l'apparition de la pandémie, le deuxième à l'occasion d'une promotion en interne, et la maîtresse de maison actuelle, suite également à une promotion en interne qui a pris ses fonctions en janvier 2022, mais qui a pu être détachée partiellement sur la pension de famille sur le mois de décembre 2021. Depuis septembre 2021, l'éducatrice référente du suivi des résidents est en arrêt maladie, et n'a pu être remplacée. Nous avons, malgré tout, maintenu un accompagnement par la

présence des travailleurs sociaux du SAOA qui se sont rendus disponibles lorsque le besoin se faisait sentir. Tous ces mouvements de personnels ont participé à redynamiser l'accompagnement des résidents qui avaient tendance à ronronner tranquillement. Les deux maîtresses de maison qui se sont succéder en 2021 ont mis, au service du travail sur la notion de « collectif » initié en 2019, leur dynamisme et leurs savoirs faire. Plusieurs animations ont ainsi pu être réalisées tels que le tournoi de pétanque, le 21 juin, mettant en concurrence les

professionnels contre les résidents, ou encore une descente de l'Ardèche en canoë. Le tournoi de pétanque ayant fait l'unanimité, il sera renouvelé en 2022, le 21 juin est d'ores et déjà retenu et deviendra peut-être une date emblématique. D'autres propositions ont vu le jour à l'initiative des résidents : la visite des grottes de Saint Marcel d'Ardèche, une nouvelle descente en canoë, et peut-être une volonté d'aller vers l'extérieur par des demandes de visites de sites qui n'avaient pas été exprimées depuis la pandémie, mais qui resurgissent en cette fin d'année 2021.

Par ailleurs, nous constatons qu'à l'image de ce qui avait été observé en 2020, 2021 a été une année marquée par un accompagnement éducatif et médical soutenu de certains résidents vieillissants au sein de la pension de famille.

Nous observons un besoin d'étayage éducatif dans le quotidien pour répondre aux besoins primaires des personnes accueillies, et constatons la nécessité d'une vigilance éducative et sanitaire ainsi que des soins de type nursing de plus en plus importants.

Afin de pallier tous ces besoins, que l'hôtesse de maison ne peut pas mettre en place seule, le travail en partenariat avec les médecins, infirmiers libéraux, infirmière CAARUD et médiatrice santé a été un axe d'accompagnement prioritaire.

Cependant, nous constatons que ces prises en charge n'ont pas été suffisantes.

Ces besoins ont également obligé RIPOSTE à trouver des alternatives d'accompagnement extérieur qui se sont concrètement mis en place par l'intervention journalière de professionnels à domicile extérieur à notre service, par exemple : infirmiers libéraux journaliers plusieurs fois par jour, portage de repas, VAD CMP et Mas Careiron, Kinésithérapeute.



Sommaire

1. INTRODUCTION	24
2. L'ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF	24
2.1 Nombre de suivis	24
2.2 Partenariat.....	25
3. L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE	25

1. INTRODUCTION

L'année 2021 a été particulièrement impactée par la COVID 19. D'abord par l'absence physique de la psychologue qui a travaillé en télétravail dès 2020 avec un retour de quelques semaines en 2021, et enfin une suspension de contrat suite à l'obligation vaccinale. Puis par l'absence du travailleur social référent pour cause de contamination et ensuite pour démission suite à l'obligation vaccinale. Le dispositif a donc été totalement découvert sur une période allant de septembre à novembre 2021, où une éducatrice spécialisée a été recrutée en interne ainsi qu'une psychologue clinicienne à la même période.

2. L'ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF

2.1 Nombre de suivis

Nous ne disposons pas de chiffre sur cette année 2021, le travailleur social référent du dispositif ayant été fortement sollicité sur les autres services en raison des multiples absences qui se sont succédées. A son départ en septembre, **10** situations ont été en suivi, qui ont été clos pour **8** d'entre elles et **2** poursuivies à l'arrivée de la nouvelle éducatrice sur le poste. Les mois de novembre et décembre ont été mis à profit de la remobilisation du partenariat, ce qui commence à donner de bons résultats car **5** personnes ont été orientées et les accompagnements ont démarré pour les 5. Le travail de re-sensibilisation se poursuit sur Pont Saint Esprit ainsi que sur Bagnols, avec la perspective de nouveaux partenaires sur Roquemaure.

Comme sur les années précédentes nous pouvons constater qu'il y a toujours plus d'hommes que de femmes en suivi. Les hommes étant majoritairement orientés pour un suivi relevant de la levée des freins à l'insertion professionnelle liés à la santé et les femmes majoritairement pour des raisons de violences intra familiale. Nous relevons que la majorité des suivis ont entre 26 et 60 ans, soit une population de personnes en âge d'être active. Les personnes de plus de 60 ans étant des personnes moins employables voire plus en état d'employabilité mais n'ayant pas encore droit à la retraite.

Contrairement aux années précédentes, nous relevons qu'une grande majorité des suivis sont bénéficiaires du RSA ce qui est le public de vocation de l'action Point Ecoute Santé. Ce phénomène peut s'expliquer par le fait que les orientations sont de plus en plus pertinentes et ajustées à l'action. Peut être le résultat de nombreuses rencontres partenariales et communication autour de l'action

2.2 Partenariat

L'année 2021 n'a pas permis la mise en place des rencontres décidées en 2020 en raison des aléas liés à la Covid. Le poste occupé par le travailleur social étant resté découvert plusieurs mois, d'abord en raison de l'état de santé du travailleur social puis de sa démission, la sollicitation des partenaires n'a pu reprendre qu'en décembre 2021.

3. L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Durant l'année 2021, la psychologue titulaire du poste a effectué des périodes de télétravail et des périodes de travail en présentiel. Par suite d'une suspension de contrat dans le cadre des protocoles sanitaires, les accompagnements n'ont pu se faire à compter du 15 septembre. Le remplacement de la psychologue a débuté le 22 novembre. La psychologue remplaçante n'étant en mesure de ne fournir que ses données sur les 40 derniers jours de l'année, il est difficile d'établir un profil concernant la patientèle type.

Les activités de fin d'année se sont concentrées sur la prise de poste et la communication sur la reprise du soutien psychologique proposé par RIPOSTE. Les partenaires se sont rapidement saisis de l'information et ont repris leur activité d'orientation.

Le profil d'activité de la psychologue a été revu. L'objectif est de concentrer l'activité de la psychologue sur les usagers de RIPOSTE, en particulier des personnes victimes de violences se trouvant sur les hébergements d'urgence. Ainsi, des entretiens en binôme vont être systématiquement proposés à chaque entrée en hébergement d'urgence pour les personnes victimes de violence, avec une proposition de suivi durant leur présence sur le dispositif d'urgence.

Des activités de groupe pourront être envisagées en 2022. Elles n'ont pas été enclenchées en 2021 du fait du peu de personnes hébergées au moment de la prise de poste de la psychologue. L'activité du Point Ecoute Santé se développe en partenariat avec l'éducatrice.

Le soutien psychologique des personnes victimes de violences orientées par le réseau (RESAVI / partenaires) est maintenu, mais change de modalité. Ainsi, la psychologue peut proposer des entretiens de soutien lorsque le partenaire repère une souffrance de la personne accompagnée ou si cette dernière est demandeuse d'un accompagnement psychologique. Si la psychologue ou la personne demandeuse notent qu'un « suivi thérapeutique » dans la durée doit être enclenché, celle-ci sera orientée vers d'autres professionnels. Nous nous inscrivons ainsi dans la notion de soutien à un instant T, qui peut être réactivé si des difficultés réapparaissent (dans

le cadre de l'accompagnement aux femmes victimes de violence, par exemple, où le risque de retour au domicile conjugal est présent).

L'objectif de ce soutien est, entre toutes choses, d'écouter la souffrance de la personne, de l'accompagner vers une prise de conscience et d'un état des lieux sur les violences subies ainsi que de son côté cyclique, afin qu'elle soit mieux au fait du processus et plus en mesure de s'en protéger. Le soutien s'axe également sur la connaissance des ressources à sa disposition sur le territoire afin de sortir les personnes de l'isolement qui est souvent induit par l'emprise de l'auteur des violences.

En 2021, la psychologue a pu rencontrer ponctuellement des enfants, afin de leur offrir un espace de parole sur les violences dont ils ont pu être témoins ou victimes.

Les réunions trimestrielles du réseau RESAVI n'ont pu avoir lieu en cette fin d'année, du fait du contexte sanitaire.

Quelques chiffres :

7 personnes ont contacté la psychologue (**6 femmes, 1 Homme**). **6** se sont présentées, Une a manqué son Rendez-vous, un rendez-vous a été programmé en janvier. **11** entretiens ont été effectués.

Travail avec les partenaires : Le lien a été fait avec la mission locale de Bagnols-sur-Cèze, l'intervenante sociale du commissariat de Bagnols-sur-Cèze, le CMP de Bagnols-sur-Cèze, la Maison de la Justice. Des contacts mails ou téléphoniques ont été faits avec le CIDFF, N. Malignon du RESAVI, le CMS de Pont Saint Esprit, l'intervenante sociale du commissariat de Laudun/Pont Saint Esprit. Les partenaires sont satisfaits de cette reprise d'activité.

Projections pour l'année 2022

Un passage trimestriel sur la pension de famille afin de faire du lien avec les pensionnaires.

Des activités collectives sont à construire

Une permanence à Roquemaure va débuter tout début 2022.

Des interventions dans les bureaux de Pont Saint Esprit vont se mettre en place à compter de février 2022.

INTER-MÉDIATION LOCATIVE

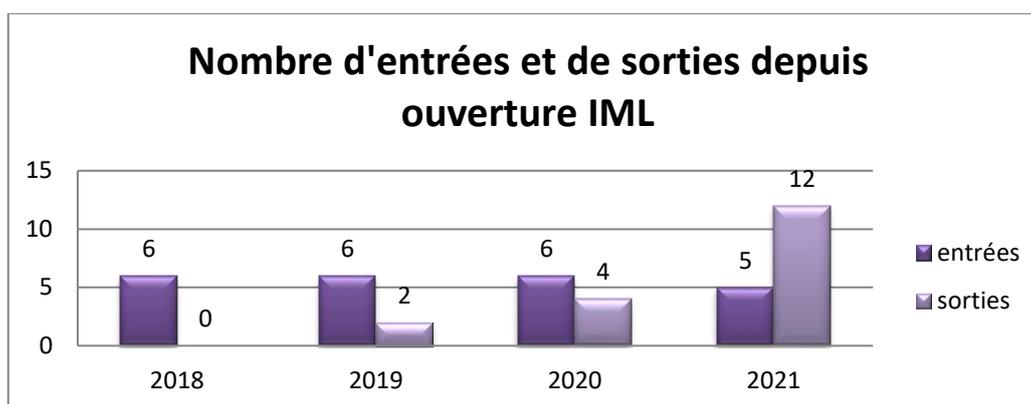
INTRODUCTION	27
1. LES ELEMENTS STATISTIQUES.....	28
2. LES DIFFICULTES RENCONTREES SUR LE DISPOSITIF	30

INTRODUCTION

2021 a été également une année très compliquée pour le dispositif IML. La professionnelle référente ayant été en chômage partiel lié au contexte sanitaire, nous avons rencontré d'énormes difficultés à recruter sur ce poste à mi-temps. Ce n'est qu'en avril qu'un CDD de 4 mois a été signé, non renouvelé à la demande de la personne. Nous avons dû à nouveau recruter, toujours en CDD, une personne qui a démissionné dès l'obligation vaccinale. La prise de poste par ces 2 personnes a été compliquée du fait de leur contrat qui couvrait également les hébergements d'urgence ainsi que les accueils de jour et le SAOA, aussi l'accent a été porté sur les missions d'accueil et d'urgence au détriment des IML.

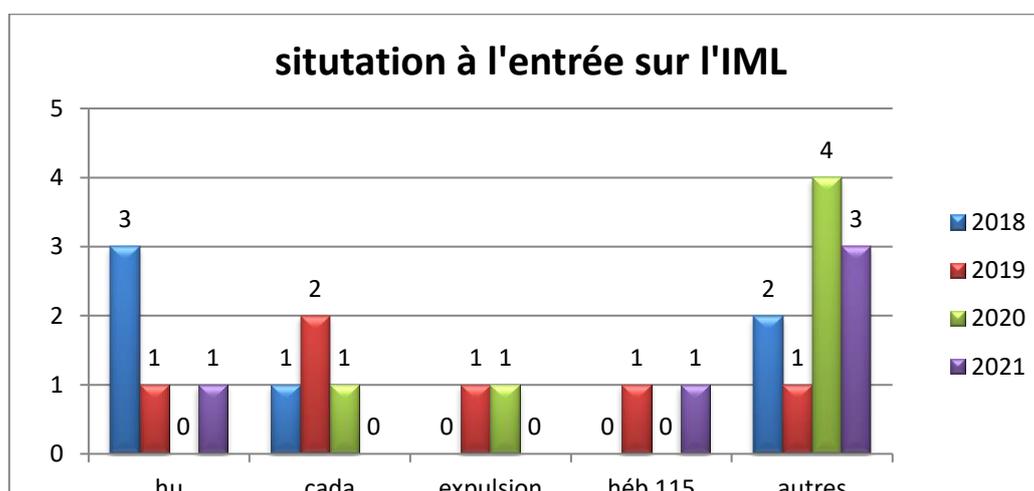
Notre dispositif IML est agréé pour **20** places sur **9** logements. Nous n'avons pas de logements de « réserve » et opérons les captations au fur et à mesure des orientations via le SAIAO. En 2021 nous avons eu très peu d'orientations, et avons admis **1** homme avec son fils en garde alternée au mois d'aout.

1. LES ELEMENTS STATISTIQUES

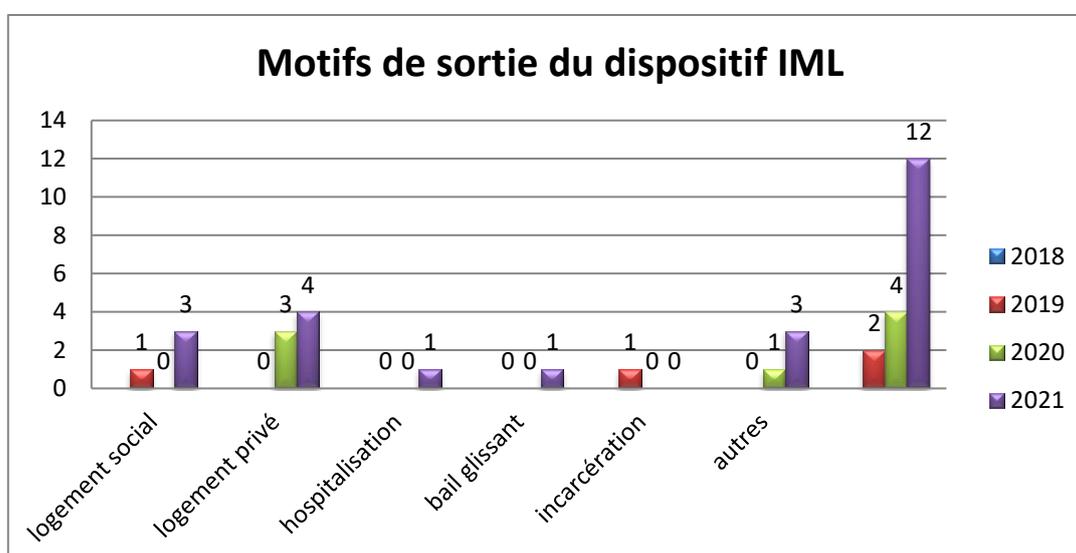


Depuis l'ouverture du dispositif IML en août 2018, nous avons eu **23 entrées**, dont **4 enfants**.

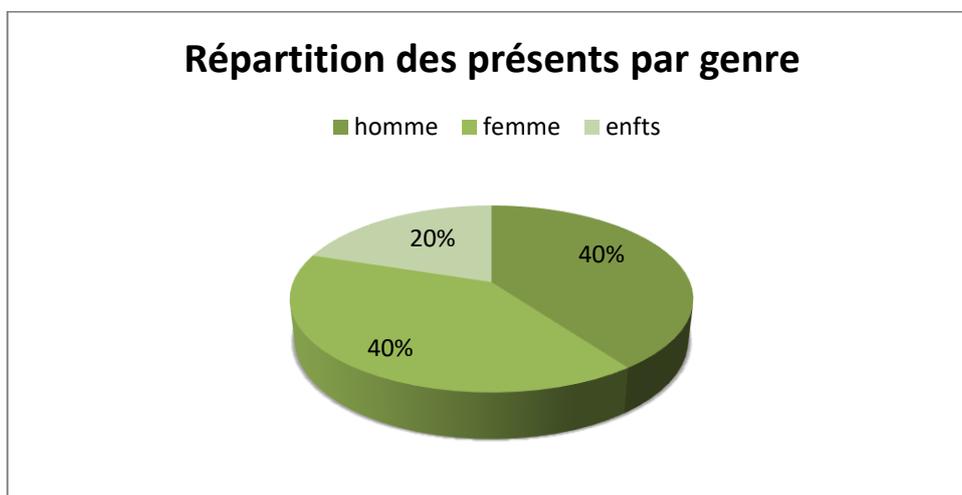
Situation des personnes à leur entrée sur le dispositif :



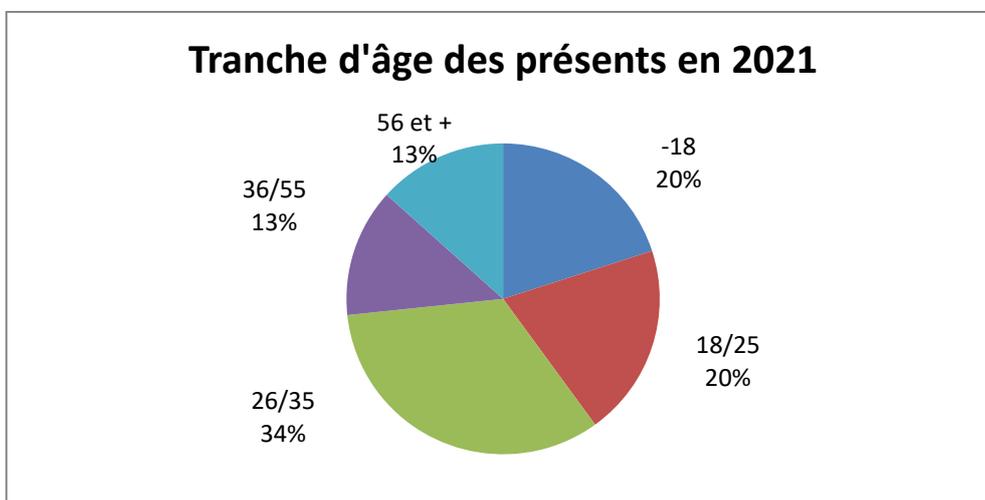
Motifs de sortie du dispositif :



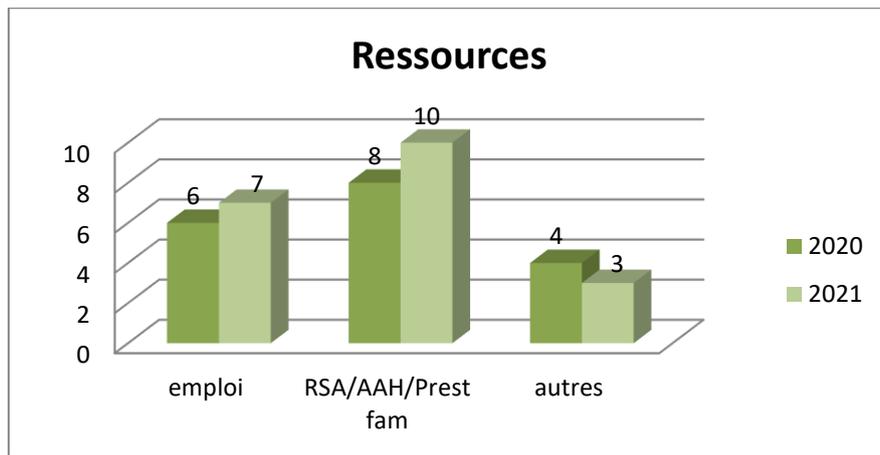
Sur l'année 2021, **12 personnes** sont sorties du dispositif, **1** en glissement de bail, **1 couple avec un enfant** sur un relogement dans le parc privé, **5** vers un logement dans le parc social, **1** parti sans laisser d'information, **1** pour hospitalisation et **1** en couple.



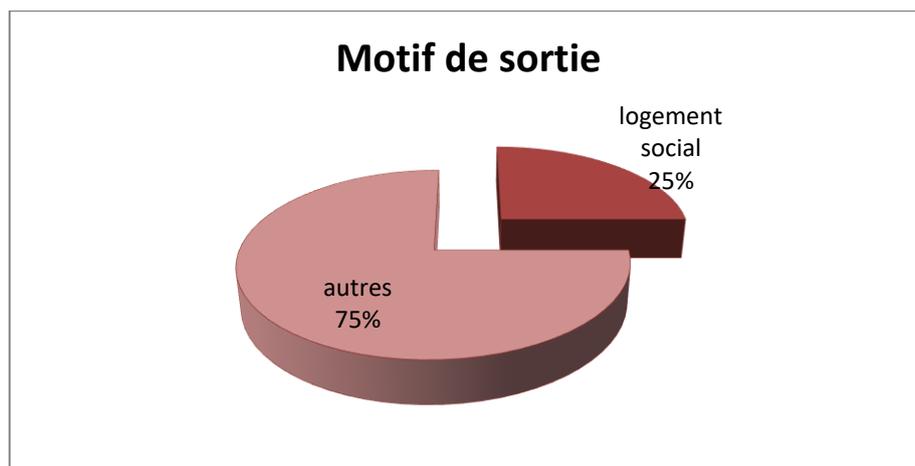
Nous constatons qu'en 2021, la répartition hommes/femmes était à égalité, ce qui n'était pas le cas sur les années précédentes où les hommes étaient majoritaires.



Nous faisons le même constat de rajeunissement des personnes présentes sur le dispositif, ceci s'explique par le fait que les personnes orientées en 2020 par le CADA étaient toujours présentes une bonne partie de l'année 2021, avec toutefois **4** orientations en 2021 se situant dans la tranche 36/55.



Les conditions que nous fixons pour accepter une orientation vers l'IML sont en priorité d'avoir des ressources. Le plus souvent ce sont des bénéficiaires du RSA ou de l'AAH. Mais nous demandons également qu'il n'y ait pas de dettes locatives, ou autres, n'ayant pas fait l'objet d'un traitement soit par une demande de surendettement soit par le trésor public. Les personnes dans la catégorie « autres », sont les enfants.



Seuls **25%** des personnes ont accédé à un logement social. Nous avons un travail de partenariat à mener auprès des bailleurs sociaux afin de permettre à un plus grand nombre de personnes d'accéder à un logement autonome abordable financièrement.

2. LES DIFFICULTES RENCONTREES SUR LE DISPOSITIF

Les difficultés auxquelles nous sommes confrontées depuis l'ouverture en 2018, se situent essentiellement sur le type de logements captés. En effet, ne pouvant nous adresser qu'à des bailleurs privés ou des agences immobilières, les ressources des personnes qui nous sont orientées représentent un frein important à l'acceptation des propriétaires pour des logements en direction de familles.

Les loyers de nos appartements IML s'élèvent en moyenne **entre 380 et 450 euros** charges comprises. Une personne au RSA peut bénéficier d'un APL à hauteur de **270 euros** si elle est seule. Le loyer résiduel, même s'il reste supportable, constitue un frein dans la perspective d'un glissement de bail, les loyers dans le parc public restant plus compétitifs. Il serait souhaitable d'effectuer un travail de démarchage auprès des bailleurs sociaux afin d'envisager un accès direct vers du logement HLM avec possibilité de glissement de bail au terme des **18 mois** d'accompagnement dans le dispositif IML afin de ne pas fragiliser à nouveau les personnes, qui ont acquis une certaine stabilité, par un déménagement lorsqu'il n'est pas souhaité.

Une autre difficulté, et non des moindres, à laquelle nous nous devons faire face, c'est le non-paiement des loyers par les sous-locataires. Pour l'année 2021, ils s'élèvent près de 5 000 euros, que ce soient des paiements partiels, ne correspondant qu'à une partie du loyer résiduel, ou des non-paiements de la totalité du loyer. Les APL étant coupés, la totalité du loyer est à la charge de RIPOSTE.

Notons que sur l'année 2021, nous n'avons eu que très peu d'orientations qui n'ont pas abouties. Nous avons alors la charge des loyers des occupants qui ne paient pas, et celle des logements vides pour qui nous n'avons pas de candidature.

HÉBERGEMENTS D'URGENCE

Sommaire

INTRODUCTION	33
1. LES HEBERGEMENTS D'URGENCE GENERALISTES	34
1.1 Les lieux d'hébergement	34
1.2 Le fonctionnement du service et le taux d'occupation	34
1.3 Les éléments statistiques	35
1.4 L'accompagnement	36
1.5 Le travail de transversalité	36
2. BILAN 2021 HEBERGEMENTS D'URGENCE POUR LES PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES	38
2.1 L'accompagnement	40

INTRODUCTION

En 2021 notre nombre d'hébergements d'urgence généralistes a été augmenté de **9 places**, **4** en 2020 et **5** en 2021, passant ainsi à une capacité de **21 hébergements**.

Nous avons dû nous mettre en quête de nouveaux logements, avec l'idée d'étendre notre territoire d'intervention à Saint Nazaire, commune située entre Bagnols-sur-Cèze et Pont Saint Esprit. Notre partenariat historique avec Habitat du Gard nous a permis d'ouvrir ces **8** des **9** places dès le mois de mars. Nous disposons aujourd'hui de deux logements de **3** places et d'un logement de **2** places sur la résidence du Bosquet.

Dans le même temps, nous avons pu également négocier deux autres logements en remplacement de nos trois places ALT FVV dispatchées sur des studios à Roquemaure, restés vides faute de personnes acceptant d'aller sur la commune, et d'une maison de ville destinée à l'accueil de femmes victimes de violences, que nous avons dû quitter car nous ne pouvions plus assurer la sécurité des personnes accueillies, l'adresse ayant été divulguée par une des personnes hébergées.

Nous disposons donc maintenant d'un logement de **3 chambres** pour des orientations de personnes victimes de violences sur Saint Nazaire, susceptibles d'accueillir deux femmes avec enfant et une femme seule, et d'un logement de deux chambres pouvant accueillir deux femmes seules ou avec un enfant en ALT FVV.

Sur l'année 2021, nous avons réalisé **6931 nuitées** tous hébergements confondus, ce qui représente un taux d'occupation de **81.63%**. Le temps d'occupation médian par personne hébergée est de **117.5 jours de présence** contre **63** en 2020. Ce temps qui s'allonge d'année en année.

Le taux d'occupation sur les hébergements d'urgence généraliste est de **69,5%** et de **26%** sur les hébergements FVV.

Nous avons dû faire face à des mises en réfection de plusieurs chambres sur de longues périodes suite à des dégradations importantes de personnes ayant quitté les hébergements. Dégradations au niveau du mobilier que nous avons dû changer intégralement, mais aussi des chambres elle-même que nous avons dû remettre en état (peinture, bouchage de trous etc.), travaux pour lesquels nous avons fait appel à une agence d'intérim solidaire « Airelle » avec qui nous travaillons depuis de nombreuses années, et qui nous permet de procurer quelques heures de travail à certaines des personnes que nous hébergeons.

1. LES HEBERGEMENTS D'URGENCE GENERALISTES

1.1 Les lieux d'hébergement

Nos hébergements d'urgence généraliste sont situés en majorité sur Bagnols-sur-Cèze, en location auprès du bailleur social Habitat du Gard.

Nous bénéficions de **21 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 : **15** places en hébergement collectif de **3** personnes, **4** places pour 2 personnes dont 1 couple ou 1 parent avec enfant, et **2** places en hébergement individuel réparties ainsi :

- **5** appartements collectifs T4 sur Bagnols-sur-Cèze et Saint Nazaire 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.
- **1** appartement collectif T3 sur Saint Nazaire, pour **2** personnes.

Le projet de démolition d'une des tours dans laquelle nous avons **1** T4 et le T1, a pris corps en novembre pour le T1, le déménagement du T4 sera effectif en janvier. Ces relogements, même s'ils restent au sein du quartier des Escanaux, seront néanmoins une opportunité d'investir un lieu moins stigmatisé.

Un partenariat avec Grand delta Habitat est en construction avec la perspective d'obtenir d'autres logements sur Pont saint Esprit.

1.2 Le fonctionnement du service et le taux d'occupation

Les accueils en hébergement d'urgence se font, via le 115. Toute personne majeure sans abri, seule, en couple, ou accompagnée d'enfants, peut bénéficier de cet hébergement. Le principe d'inconditionnalité caractérise nos hébergements d'urgence.

Sur l'année 2021, ce sont **39** personnes qui ont bénéficiées d'un Hébergement d'Urgence généraliste, contre **45** en 2020.

Cette baisse s'explique par l'allongement du temps de présence des personnes hébergées. Dès lors qu'une place se libère, l'accueil de la personne orientée par le 115 se fait rapidement. Outre le livret d'accueil, la charte de droits de personnes, le règlement intérieur, un kit hygiène et un colis alimentaire est remis à la personne. Accompagnée dans son installation par un agent d'accueil et/ou un travailleur social, la personne peut alors se « poser » et partager des temps de convivialité avec les autres co-hébergés.

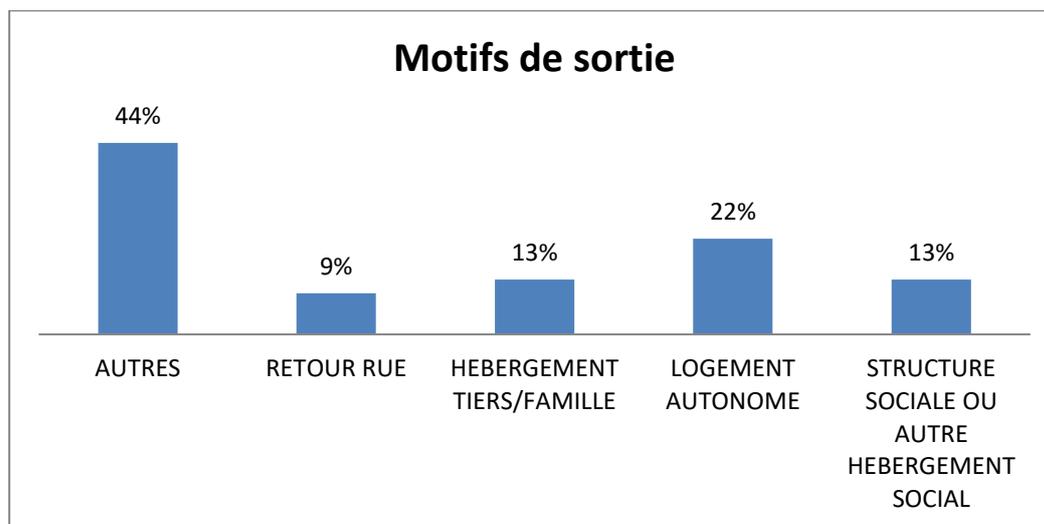


1.3 Les éléments statistiques

Lorsque nous avons ouvert nos **8** places d'hébergement généraliste sur Saint Nazaire, nous avons choisi de réserver **3** places pour des femmes, car nous faisons le constat que les orientations par le 115 ne concernaient que des hommes. Depuis son ouverture, ce logement n'a connu de vacances sur aucune de ces chambres.

Les tranches d'âge restent identiques aux années précédentes, avec une forte représentation des 36/50 ans. Nous n'avons pas suffisamment de recul pour faire un lien avec le contexte sanitaire et les répercussions sur la perte d'un logement avant l'orientation 115.

Il en va de même avec la situation des personnes hébergées, où les célibataires tiennent le haut du pavé.



Si nous avons quelques sorties vers une solution plus ou moins durable, peu parviennent à un logement autonome. Les **44%** « d'autres » concernent les personnes qui sont parties soit en cure/post cure, ou pour incarcération mais plus majoritairement sans donner de raison et quelques fois sans nous prévenir.

1.4 L'accompagnement

L'accompagnement de la personne est pensé dans sa globalité. Il consiste dans un premier temps à permettre à la personne de se poser, se reposer, et trouver un lieu protecteur.

A partir du moment où la personne est posée dans son hébergement, le travail d'accompagnement est initié. 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.

Un état des lieux est établi lors de l'entrée dans l'hébergement, il sera repris lors du départ de la personne.

Une chambre individuelle est mise à la disposition de la personne, les sanitaires, cuisine et pièce à vivre sont en collectif.

Afin de contribuer à un co-hébergement tolérable par tous, des repas en soirée étaient organisés sur chaque hébergement. Les restrictions sanitaires de cette année nous ont contraint de modifier ce fonctionnement, au profit de ce que nous appelons les « tours HU ». Au minimum **2 fois par semaine, 2 professionnels** consacrent une demi-journée pour passer sur tous les hébergements. Ces temps sont l'occasion d'aborder les difficultés de collectivité, l'entretien des logements, la convivialité autour des repas pris ou non en commun. Si le besoin s'en fait sentir, une organisation est définie afin que chacun participe à la vie collective, les règles de vie, le respect de l'intimité de chacun, sont rappelées. Le règlement intérieur HU, remis et signé par chacun lors de son entrée est repris... Cette présence lors des « tours HU » a un côté rassurant pour tous, professionnels comme hébergés.

1.5 Le travail de transversalité

L'Association RIPOSTE investit 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.

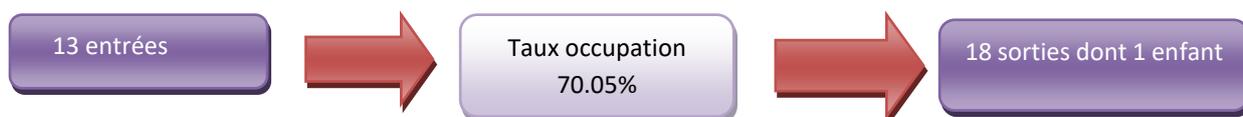
Les professionnels constatent aussi, que les personnes accueillies et accompagnées dans le service sont souvent atteintes de fragilités psychiques, voire de pathologies psychiatriques. Elles ont aussi pour certaines d'entre elles dans des conduites addictives freinant leur insertion et leur savoir habiter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

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.

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

2. BILAN 2021 HEBERGEMENTS D'URGENCE POUR LES PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



L'année 2021 a été marquée par un événement qui nous a contraints à nous séparer d'un hébergement de **3** places en raison de l'insécurité occasionnée par la diffusion de l'adresse à des personnes non autorisées.

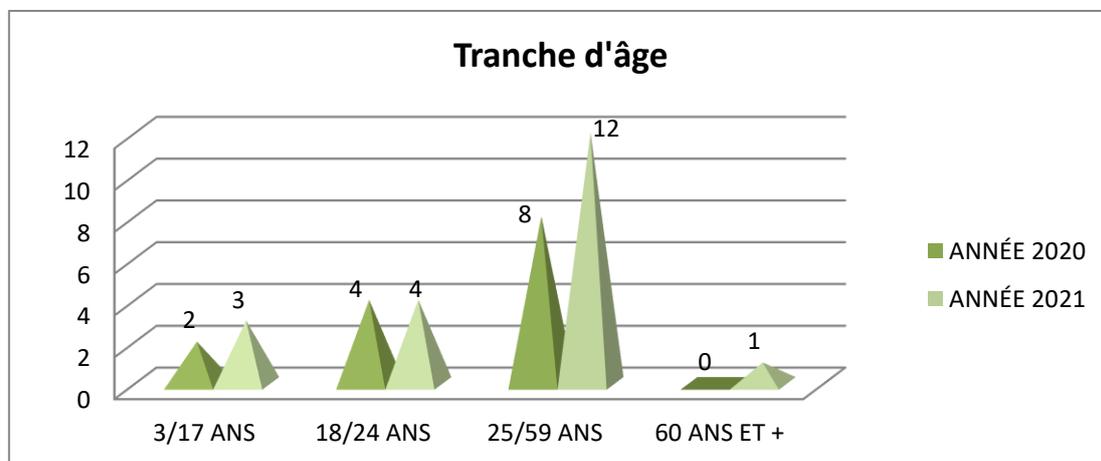
Nous avons dû prospecter pour la captation d'un nouveau logement qui n'a pu être aménagé qu'en février 2021. Suite à cet événement, nous avons dû exclure les occupantes du dispositif et le temps d'aménager le nouvel hébergement, nous n'avons pas pu accepter d'orientations jusqu'en mars.

Nous avons toujours **11** places dédiées aux personnes victimes de violences conjugales, **8** en hébergement d'urgence et **3** en Aide au Logement Temporaire (ALT). Aucune de ces places d'ALT n'a été occupée faute d'orientation adaptée (pas de ressources) ou refus de la personne à changer de département.

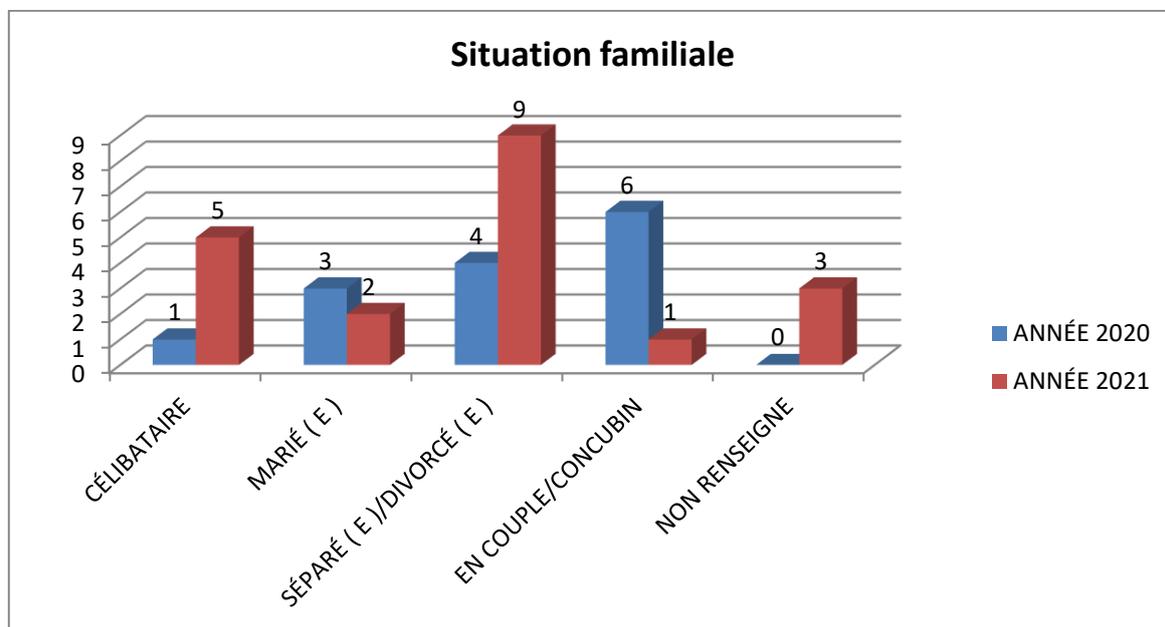
Il est à noter que nous n'avons pas vocation à proposer un accompagnement sur le dispositif ALT (car pas de financement correspondant).

Au total nous avons suivi **23** personnes sur l'année 2021, dont **2** enfants, pour **2741 journées** réalisées.

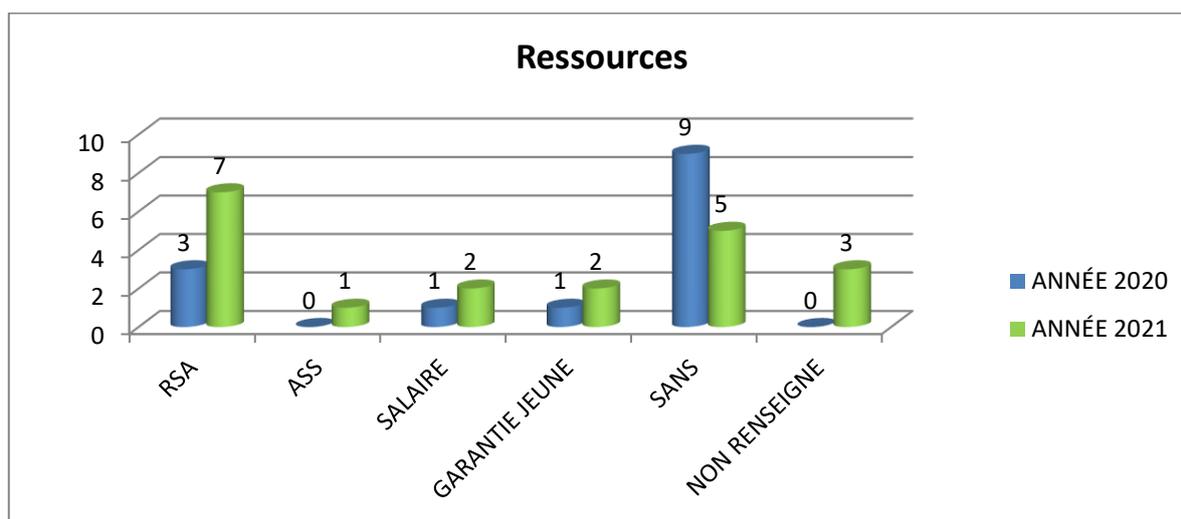
Au 31 décembre 2021, nous avons **5** suivis sur ce dispositif, uniquement en HU.



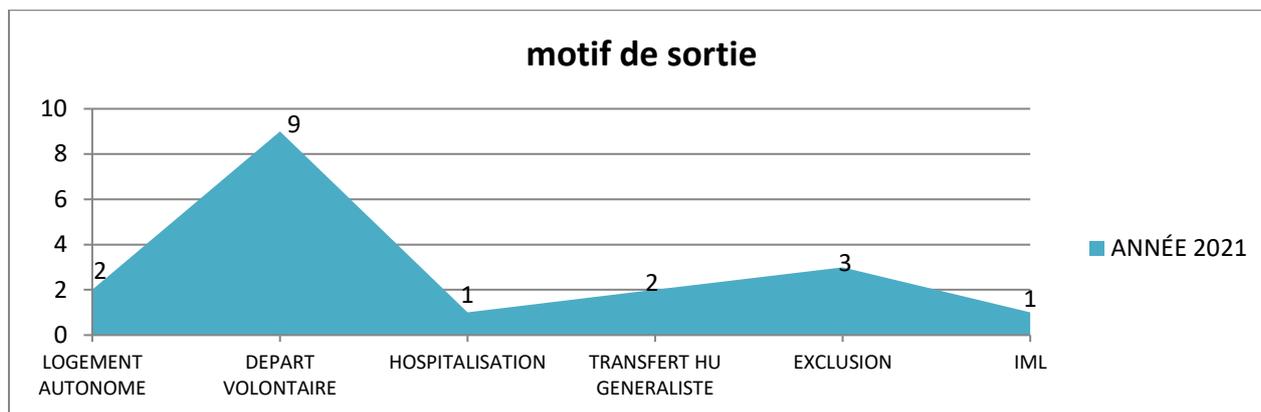
Durant 2021, la tendance au niveau des âges s'est inversée en accueillant de personnes plus âgées que l'année précédente. Il y a peut-être un lien à faire avec l'augmentation des violences durant les divers confinements, mais également dans les effets des campagnes d'information depuis le Grenelle de 2019.



La situation familiale des personnes a également changé avec un nombre important de femmes séparées ou divorcées. Ce qui va dans le sens d'une prise de conscience des personnes de leur statut de victime et leur départ du domicile.



La tendance au niveau des ressources est également très différente de celle de 2020. Nous avons à faire à une population en grande précarité (RSA ou sans ressource). Les démarches pour l'accès à un logement autonome, ou un ALT, en sont rendue difficiles et longues.



Parmi les **18** sortantes, **1** femme et son fils ont été réorientés sur nos HU généralistes.

Beaucoup de départs volontaires cette année. En réalité ce sont surtout de départs car le lieu d'hébergement ne convenait pas. Sur les **9** départs volontaires, **4** sont retournées au domicile dont une mère et sa fille, **1** a rencontré un nouveau compagnon et l'a suivi sur un autre département, **3** sont parties car l'environnement ne leur convenait pas (pas de possibilité de trouver un emploi faute de moyen de transport) et **1** est retournée sur la ville d'origine pour être plus proche de sa famille.

2.1 L'accompagnement

Nous envisagions de poursuivre une formation, déjà commencée avec le CIDFF en 2020, sur le versant de l'accompagnement et de la technique d'entretien auprès de ce public particulier. Mais d'une part en raison de contexte sanitaire, et d'autre part au regard d'autres facteurs, nous n'avons pu réaliser ce projet.

Notre contact avec le CIDFF, concernant ce type de formation, n'a pas trouvé une réponse allant dans ce sens. Nous allons devoir prospecter et peut-être nous rapprocher de Solidarité Femmes qui propose des formations pouvant répondre à nos attentes.

Nous ne pouvons négliger l'impact du contexte sanitaire, avec l'absence de plusieurs travailleurs sociaux face à l'obligation vaccinale, ou par contaminations successives des professionnels et/ou des personnes hébergées, qui n'ont pas permis l'accompagnement que nous aurions souhaité. Le recrutement d'une psychologue en fin d'année nous a permis de revoir cet accompagnement et de mettre en place cet entretien obligatoire que nous souhaitions depuis 2020, en duo avec le travailleur social référent. Les divers mouvements de personnel nous ont également amené à revoir notre système de référence, et depuis novembre, une éducatrice spécialisée est chargée de l'accompagnement des personnes hébergées sur ce dispositif FVV.



MÉDIATION EN SANTÉ

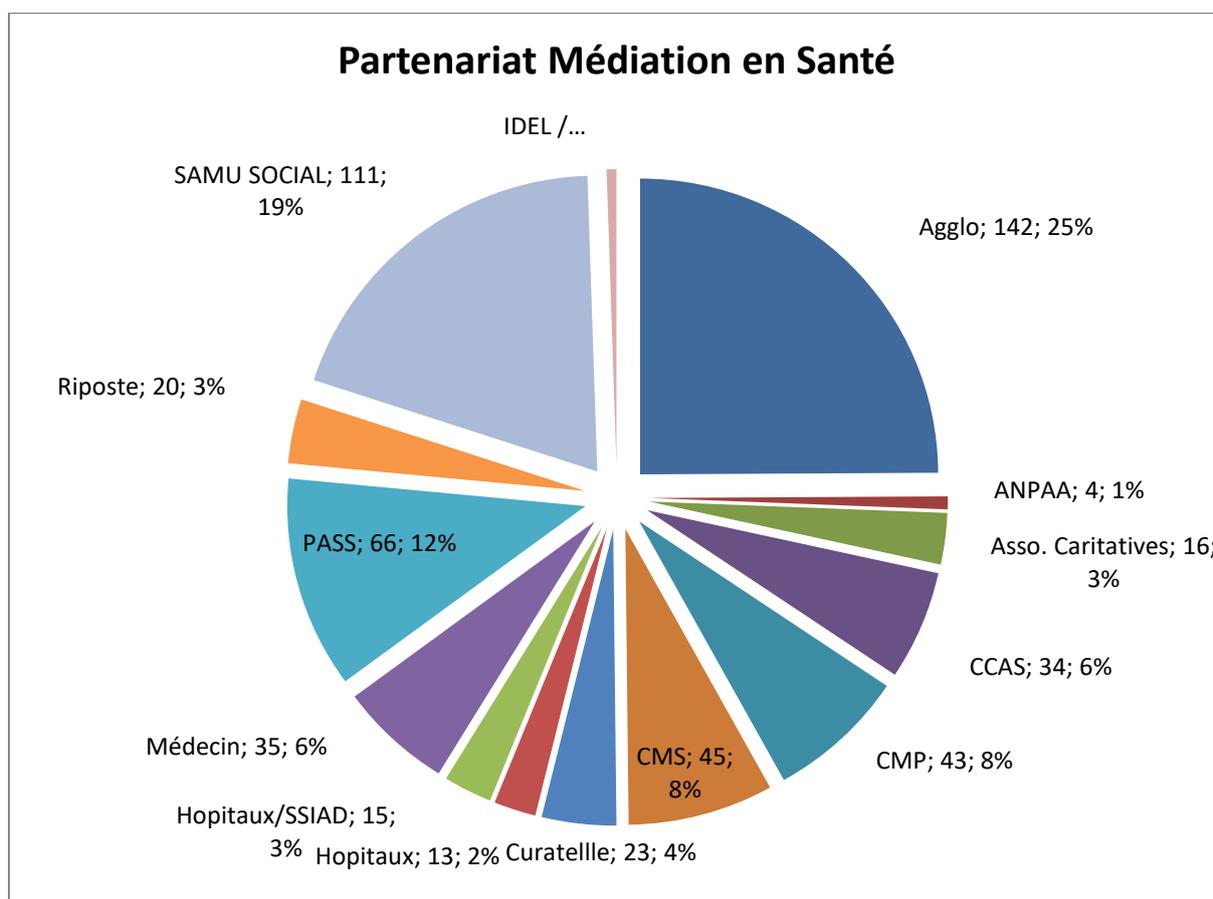
L'action a démarré très vite avec des orientations à destination de la médiatrice en santé. La coordination entre le directeur de RIPOSTE, la médiatrice en santé et la coordinatrice de la Maison de Santé Pluridisciplinaire de Pont Saint Esprit s'est mise en place rapidement.

L'enjeu pour la suite est de trouver un équilibre entre :

- Des réponses à apporter en termes de diagnostic, dans le cadre d'un travail partenarial pluridisciplinaire.
- Des informations en collectif et faire la promotion de la santé auprès de publics vulnérables.
- La modélisation du processus de médiation en santé, avec des outils pertinents de suivi et d'analyse.
- L'information auprès des acteurs du territoire et la formalisation des partenariats via des conventions ou tout du moins une cartographie des acteurs intervenant dans le champ de la médiation en santé.

Cette action a mobilisé un partenariat important depuis septembre 2020.

Nous constatons un lien très fort avec le SAMU Social, porté par la Croix-Rouge et la collectivité. Au total, ce sont plus de **1 000 actes** qui ont été posés en **15 mois** d'activité, démontrant ainsi la nécessité d'une telle action et surtout de son renforcement. Dans tous les cas, des solutions pertinentes sont trouvées dans le cadre du travail pluridisciplinaire. A noter que **95 %** des interventions relèvent du paramédical, démontrant ainsi la pertinence du choix infirmier qui a été fait dès le départ.



La présence de l’infirmière médiatrice en santé, par les liens partenariaux qu’elle institue, fait que les orientations sont facilitées et les interlocuteurs trouvés plus facilement. La médiatrice en santé occupe une place légitime sur le territoire, et cela permet à certaines situations de se débloquent plus rapidement. La venue sur 2022 d’un professionnel médiateur social (assistant(e) de service social) en appui à l’infirmière sera un plus pour le territoire.

Ce que nous pouvons constater, c’est que cette action correspond à un besoin du territoire ; de ce fait la médiatrice en santé est très sollicitée. Le partenariat est en demande régulièrement de précisions sur ce qui relève ou pas de la médiation en santé. Face à cette demande, le processus se formalise peu à peu et différentes rencontres ont lieu.

La difficulté majeure est de savoir où s’arrête la médiation en santé, savoir ce qui n’en relève plus. Très vite, le fait d’avoir une seule personne médiatrice en santé sera un facteur limitant.

Autre effet indirect : l’absence momentanée ou le non-remplacement d’un partenaire dans l’accompagnement de la personne. Cela se traduit par une absence de relais de la médiation en santé, et donc cela peut mettre en difficulté la médiatrice.

PERSPECTIVES 2022

Après une année 2021 très compliquée à bien des égards, nous envisageons une année 2022 plus sereine avec davantage de mise en perspective de nos actions.

D'une manière générale, nous souhaitons consolider le Pôle Social par l'apport de compétences nouvelles. Aussi, grâce à un financement complémentaire de la DDETS, nous serons à même de recruter deux travailleurs sociaux complémentaires, à temps plein sur l'Accueil de Jour. C'est aussi ce renforcement en personnel qui devrait nous permettre de fonctionner avec l'ensemble des permanences d'accueil sur Pont Saint Esprit et sur Bagnols-sur-Cèze.

Au niveau de la domiciliation, l'utilisation du logiciel DOMIFA devrait permettre d'assurer une gestion administrative des domiciliations plus rigoureuse et plus sûre.

Cette nouvelle année devrait permettre de consolider l'action du Point Ecoute Santé et en particulier de mettre en place des permanences sur la commune de Roquemaure. Une expérimentation qui sera à évaluer en fin d'année.

Enfin, fort d'une première année d'expérimentation de la médiation en santé, l'ARS a renouvelé la convention en y intégrant un poste de travailleur social en appui à l'activité de l'infirmière ; de bon augure donc pour le déploiement de cette action sur 2022.

L'année 2022 sera aussi une nouvelle année avec de nouveaux appels à projets, en particulier sur l'accueil et l'hébergement des femmes victimes de violences conjugales

